

Responsable du tourisme et des voyages

RNCP34801 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 6
Code(s) NSF	334m
Formacode(s)	42654, 46340
Code(s) ROME	E1107, G1301, M1705, M1605, M1707
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'enregistrement	23/07/2020
Date d'échéance	23/07/2023

Certificateur(s)

CENTRE ETUDES RECHERCHES TOURISTIQUES · SIRET : 32874572400018

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

Le responsable des activités du tourisme et des voyages exerce des compétences opérationnelles dans les domaines du tourisme de loisirs, du tourisme d'affaires et des déplacements professionnels, incluant une connaissance de la technologie et des outils spécifiques à l'industrie du voyage.

La nature de l'activité de l'entreprise ainsi que sa taille a des conséquences sur le périmètre des tâches exercées par le responsable des activités du tourisme et des voyages.

Elles pourront être dans certains cas plus orientées :

- Support production
- dans le tour operating et les agences de voyages de loisirs (réseaux d'agences de voyages et agences de voyages en ligne),
- dans les agences réceptives et les organismes institutionnels du tourisme,
- dans les agences de tourisme d'affaires et événementielles
- Support marketing et commercial
- dans l'hébergement indépendant ou de chaîne,
- dans les entreprises de transport de voyageurs (compagnies aériennes, ferroviaires, loueurs de voitures),
- dans les réseaux d'agences de voyages et les distributeurs de voyages on line (voyages de loisirs et déplacements professionnels),
- chez les comparateurs et moteurs de recherche de voyages,
- Support technique
- dans des entreprises d'informatique dédiées à des activités du tourisme et des voyages : Global Distribution Systems, éditeurs de solutions de gestion et de réservation des voyages de loisirs et des voyages d'affaires,
- dans des entreprises de consulting dans des fonctions de développement ou d'accompagnement de projets de gestion de production, de gestion marketing ou de gestion commerciale,
- dans des entreprises – grandes entreprises, multinationales - chargées de gérer les déplacements professionnels des collaborateurs

Les principales activités du responsable des activités du tourisme et des voyages sont les suivantes :

- support direction : il réceptionne les demandes venant de la direction, les qualifie, les traite en préparant les documents nécessaires au fonctionnement de la direction.
- support production : il réceptionne les demandes externes et internes liées à la production, les qualifie, les répartit et prépare les documents nécessaires à l'activité de production

- support commercial : il réceptionne les demandes commerciales, les qualifie, les répartit et prépare les documents et actions nécessaires au concours de la négociation.
- support marketing : il réceptionne les demandes externes et interne liées au marketing offline et online, les qualifie, les répartit et prépare les documents et actions nécessaires à la stratégie marketing produit et/ou opérationnel.
- support client : il réceptionne les demandes clients, les qualifie, les répartit et traite celles de premier niveau.
- support analyse : il réceptionne les demandes externes et interne venant des différentes activités de l'entreprise, les qualifie, les répartit et prépare les analyses nécessaires au fonctionnement de chacune des activités.
- support logistique : Il met en œuvre sur le terrain les actions nécessaires au bon déroulement activités des voyages loisirs et événementiel.

ACTIVITÉS VISÉES

Coordonner les activités de son service tout en respectant la politique globale de l'entreprise
 Piloter la production d'offres et de services ainsi que les actions commerciales pour les vendre
 Gérer les dimensions marketing et événementielles d'un produit ou d'un service voyage
 Coordonner le service client

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Traiter les demandes venant de la direction directement en priorisant les actions nécessaires au bon fonctionnement de la structure et en respectant les délais d'exécution.

Traiter les demandes externes et internes liées aux différentes activités en priorisant les actions nécessaires au bon fonctionnement de la structure et en respectant les délais d'exécution

Traiter les demandes externes et internes liées à l'élaboration de produits et de services de voyages par la préparation de documents nécessaires aux activités de production du tourisme et des voyages :

- montage de produits du voyage à forfait, de forfaits dynamiques, de produits vol, de produits hébergement, de produits location de voitures, des événements à caractère professionnel ou grand public et/ou par l'élaboration de produits et services

- mise en œuvre de la production des services liés aux voyages : de la réservation, à la gestion des déplacements, à la gestion de la relation client ainsi qu'à leur contrôle

Traiter les demandes commerciales de la structure par la préparation de documents et d'actions nécessaires à la gestion et au développement de ses activités.

Traiter les demandes externes et internes liées au marketing produit et/ou opérationnel offline et online par la préparation de documents et d'actions nécessaires à la gestion et au développement de ses activités.

Participer à des actions liées au marketing offline et online et/ou les mettre en oeuvre par une répartition qualifiée entre les différents collaborateurs et services concernés et par une prise en compte de l'organisation de la structure où l'on opère.

Participer à des actions d'ordre organisationnel et logistique afin d'assurer le bon déroulement des voyages de loisirs ou des événements à caractère de loisirs ou d'affaires et/ou les mettre en oeuvre par une répartition qualifiée entre les différentes parties prenantes

Traiter les demandes clients de premier niveau et orienter les autres demandes vers les collaborateurs et/ou les services compétents

Blocs de compétences

RNCP34801BC01 — Coordonner les activités de son service tout en respectant la politique globale de l'entreprise

LISTE DE COMPÉTENCES

Traiter les demandes venant de la direction directement en priorisant les actions nécessaires au bon fonctionnement de la structure et en respectant les délais d'exécution.

Traiter les demandes externes et internes liées aux différentes activités en priorisant les actions nécessaires au bon fonctionnement de la structure et en respectant les délais d'exécution

MODALITÉS D'ÉVALUATION

mise en situation par des études de cas, des jeux de rôles et par des expériences professionnelles pour vérifier la maîtrise des structures où on opère professionnellement et la mise en œuvre du traitement des demandes

RNCP34801BC02 — Piloter la production d'offres et de services ainsi que les actions commerciales pour les vendre

LISTE DE COMPÉTENCES

Traiter les demandes externes et internes liées à l'élaboration de produits et de services de voyages par la préparation de documents nécessaires aux activités de production du tourisme et des voyages :

- montage de produits du voyage à forfait, de forfaits dynamiques, de produits vol, de produits hébergement, de produits location de voitures, des événements à caractère professionnel ou grand public et/ou par l'élaboration de produits et services
- mise en œuvre de la production des services liés aux voyages : de la réservation, à la gestion des déplacements, à la gestion de la relation client ainsi qu'à leur contrôle

Traiter les demandes commerciales de la structure par la préparation de documents et d'actions nécessaires à la gestion et au développement de ses activités.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

mise en situation par des études de cas, des jeux de rôles et par des expériences professionnelles pour vérifier la maîtrise de la diversité des contextes de production, la qualité du traitement des demandes liées à la production et la cohérence des documents et actions de production avec la stratégie de production de la structure

RNCP34801BC03 — Gérer les dimensions marketing et événementielles d'un produit ou d'un service voyage

LISTE DE COMPÉTENCES

Traiter les demandes externes et internes liées au marketing produit et/ou opérationnel offline et online par la préparation de documents et d'actions nécessaires à la gestion et au développement de ses activités.

Participer à des actions liées au marketing offline et online et/ou les mettre en œuvre par une répartition qualifiée entre les différents collaborateurs et services concernés et par une prise en compte de l'organisation de la structure où l'on opère.

Participer à des actions d'ordre organisationnel et logistique afin d'assurer le bon déroulement des voyages de loisirs ou des événements à caractère de loisirs ou d'affaires et/ou les mettre en œuvre par une répartition qualifiée entre les différentes parties prenantes

MODALITÉS D'ÉVALUATION

mise en situation par des études de cas, des jeux de rôles et par des expériences professionnelles pour vérifier la maîtrise de la diversité des contextes de marketing produit et/ou opérationnel traditionnel et en ligne, la qualité du traitement des demandes liées au marketing produit et/ou opérationnel traditionnel et en ligne et la cohérence des documents et actions liés au marketing avec la stratégie marketing produit et/ou opérationnel traditionnel et en ligne de la structure

RNCP34801BC04 — Coordonner le service client "tourisme"

LISTE DE COMPÉTENCES

Traiter les demandes clients de premier niveau et orienter les autres demandes vers les collaborateurs et/ou les services compétents

MODALITÉS D'ÉVALUATION

mise en situation par des études de cas, des jeux de rôles et par des expériences professionnelles pour vérifier la maîtrise des différents moyens et outils de support clients et la qualité et la performance du traitement des demandes clients de 1er niveau et la répartition qualifiée des autres demandes entre les différents collaborateurs et services concernés."

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Entreprises de tour operating Multinationales - Chaînes d'agences de voyages (loisirs et affaires) Multinationales

- Distributeurs de voyages en ligne (loisirs et affaires) Multinationales
- SSII dédiées à des activités du tourisme et des voyages Multinationales
- Hébergement indépendant
- Chaines d'hébergement Multinationales
- Entreprises de transport de voyageurs Multinationales - Entreprises de conseil dédiées à des activités du tourisme

et des voyages - Service conseil de Multinationales dédiées
au voyage d'affaires - Services chargés de la gestion des déplacements professionnels Multinationales

- TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES
- Chef de produit tourisme
 - Chef de projet événementiel
 - Chargé/Chargée de voyage en entreprise
 - Chargé/Chargée de projet Marketing
 - Responsable Commercial(e)
 - Chargé/Chargée de mission tourisme
 - Responsable d'hôtel-restaurant
 - Gestionnaire de structure d'hébergement touristique
 - Responsable des ventes
 - Chargé / Chargée de communication
 - Responsable support technique clients
 - Responsable du rendement des produits du tourisme

Marché du travail

Indicateurs au niveau des familles professionnelles (FAP) des métiers visés, agrégés au niveau national — France Travail / DARES (open data).

Tension de recrutement (DARES 2024)	Faible (2/5) Moyenne pondérée par l'emploi ; les familles ci-dessous s'échelonnent de 1 à 4 sur 5.
Facteurs principaux	Manque de main-d'œuvre disponible
Salaire médian (mensuel)	2 756 €
Familles professionnelles (FAP)	J5X81 — Techniciens et agents de maîtrise du tourisme · tension 2/5 (Faible) J6X90 — Cadres des transports et du tourisme · tension 3/5 (Modérée) L2X61 — Agents administratifs · tension 1/5 (Très faible) L4X80 — Techniciens des services administratifs · tension 4/5 (Élevée) L5X90 — Cadres administratifs, comptables et financiers (hors juristes) · tension 3/5 (Modérée) R3X83 — Professions intermédiaires du marketing et des services commerciaux (hors achats) · tension 3/5 (Modérée) R4X90 — Cadres commerciaux, acheteurs et cadres de la mercatique · tension 2/5 (Faible) U0X80 — Assistants de la communication · tension 1/5 (Très faible) U0X90 — Cadres de la communication · tension 1/5 (Très faible)
Projets de recrutement (BMO 2026)	54 243
Jugés difficiles à recruter	26 %
Emplois saisonniers	11 %
Familles professionnelles (FAP)	J5X81 — Techniciens et agents de maîtrise du tourisme J6X90 — Cadres des transports et du tourisme L2X61 — Agents administratifs L4X80 — Techniciens des services administratifs L5X90 — Cadres administratifs, comptables et financiers (hors juristes) R3X83 — Professions intermédiaires du marketing et des services commerciaux (hors achats) R4X90 — Cadres commerciaux, acheteurs et cadres de la mercatique U0X80 — Assistants de la communication U0X90 — Cadres de la communication

Voies d'accès

MODALITÉS D'ACCÈS

Formation initiale, Formation continue, Apprentissage, Contrat de professionnalisation, VAE

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

Etre titulaire d'un diplôme ou titre de niveau 5 (type BTS Tourisme)

COMPOSITION DU JURY — FORMATION INITIALE, FORMATION CONTINUE, APPRENTISSAGE, CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION, VAE

Le président du jury est la directrice de l'ESCAET ou la coordinatrice des enseignements

Nombre de personnes

composant le jury : 3 personnes

Pourcentage des membres extérieurs à l'organisme délivrant la certification :

60%

2 professionnels experts dans les domaines visés par la certification

Financement en alternance (NPEC)

Niveau de prise en charge d'un contrat d'apprentissage par les OPCO, fixé par France compétences par branche professionnelle (CPNE).

Prise en charge usuelle	7 877 €
Selon la branche	7 616 € – 7 877 €
Prise en charge	Branches concernées
7 877 €	Valeur par défaut · 211 branches
7 690 €	CPNEF des organismes de tourisme
7 616 €	CPNE Entreprises des activités du déchet et de la propreté urbaine

Base légale

Date de décision	23/07/2020
Durée de l'enregistrement	3 ans
Date d'échéance de l'enregistrement	23/07/2023

Statistiques

Année	Certifiés	Dont VAE	Insertion 6 mois	Métier 2 ans
2019	31	0	90 %	—
2018	23	0	95 %	89 %

Liens avec d'autres certifications

NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)
RNCP37502

Pour plus d'informations

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/34801/>

Entrées et sorties de formation

Entrées en formation	29
Parcours menés à terme	32
Taux d'achèvement	110 %
Période	03/2022 – 06/2024

Entrées et sorties — Caisse des Dépôts (open data), tous organismes confondus.

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	32
Montant total engagé	40 705 €
Coût moyen par dossier	1 272 €
Durée moyenne	48 h
Période	05/2021 – 05/2023
France compétences	98 %
France Travail	2 %
Reste à charge titulaire	1 %

Formations engagées via le CPF — Caisse des Dépôts (open data), tous organismes confondus.