

Diplôme de management en tourisme

RNCP36234 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 6
Sigle	DIPLOVIS — Diplôme visé
Code(s) NSF	334w, 334p
Formacode(s)	42668, 42627
Code(s) ROME	G1403, E1107, G1102, G1301, G1703
Type d'enregistrement	Enregistrement de droit
Date d'échéance	31/08/2025

Certificateur(s)

MINISTERE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR ET DE LA RECHERCHE · SIRET : 11004401300040

TROYES AUBE FORMATION · SIRET : 52917534100013

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

Le Diplôme de management du tourisme est une certification globale en tourisme visant à préparer les candidats à des postes opérationnels dans différentes filières du tourisme (l'hôtellerie-restauration, les voyages de la conception à la distribution, les transports, le développement et la promotion des territoires, les parcs de loisirs et parcs à thème, événementiel, etc.). La particularité de cette certification réside également dans l'acquisition, par le candidat, de compétences liées au savoir-être, élément essentiel et différenciant de tous les métiers du tourisme.

Cette certification répond à un besoin du marché en professionnels plurivalents du secteur touristique, dotés d'une approche managériale, notamment dans la gestion de projet.

ACTIVITÉS VISÉES

- Développement marketing d'un produit ou d'un service
- Commercialisation d'un produit ou d'un service
- Gestion courante et administration de l'activité
- Communication en plusieurs langues étrangères dans un contexte professionnel
- Utilisation d'outils numériques de manière sécurisée et optimale des technologies de l'information

COMPÉTENCES ATTESTÉES

- Accueillir la demande et analyser le besoin du client en produit ou en service afin d'identifier le périmètre concerné, en français ou dans une langue étrangère
- Mettre en place un système de veille en identifiant les sources d'informations pertinentes à la prise de décision
- Le cas échéant, s'adjoindre de personnes expertes afin de former une équipe de travail et animer cette équipe par le biais de réunions notamment
- Faire une étude de marché et analyser les données socio-économiques concernant les clientèles et les produits touristiques, grâce à des études qualitatives et quantitatives
- Analyser le potentiel des différents circuits de réalisation d'une offre de service touristique (faisabilité technique, état de la concurrence, etc.)
- Créer des produits touristiques et / ou développer une gamme de produits en prenant en compte les résultats de l'analyse menée

- Contribuer

à la définition des prix de vente des produits touristiques en s'appuyant sur l'étude de concurrence et de l'environnement, dans le respect de la stratégie commerciale de la structure

- Contribuer

au développement du plan d'actions commerciales, et mettre en oeuvre la politique commerciale et de communication de la structure : démarcher des clients, rechercher des points de vente, organiser des réseaux en s'appuyant notamment sur les canaux du numérique lié au tourisme

- Gérer et développer les différentes situations de la relation client (face à face, en ligne, etc.), en utilisant les différents canaux de communication (marketing opérationnel) afin de répondre à leurs demandes ou besoins
- Conseiller, proposer et vendre des produits/services touristiques aux clients en adéquation avec leur demande initiale tout en optimisant la rentabilité de la structure, en français ou en langue étrangère
- Réaliser le suivi des dossiers clients en tenant son outil de relation client (GRC/CRM) à jour
- Gérer la relation clientèle en tenant compte des typologies et des caractéristiques propres à chaque catégorie, en satisfaisant aux demandes

particulières et en résolvant au mieux les conflits pouvant survenir dans le respect des intérêts de chacun

- Négocier des contrats avec les prestataires / fournisseurs en élaborant une consultation auprès de prestataires pertinents et en

sélectionnant la solution la plus en adéquation avec les besoins/ressources de la structure, en français ou dans une langue étrangère

- Faire le suivi logistique et l'approvisionnement des stocks en utilisant les outils informatiques mis en place au sein de la structure
- Intégrer dans la conduite des projets et chantiers les enjeux de développement durable via la RSO et RSE, notamment en termes de sélection de

prestataires, de politique d'achats responsables et de gestion des déchets

- Veiller aux bonnes conditions d'accueil du public et au respect des procédures qualité, hygiène et sécurité en se conformant aux référentiels qualité de la structure

- Communiquer (s'exprimer et comprendre) à l'oral, en anglais ainsi qu'en une autre langue étrangère, avec un interlocuteur de nationalité

différente de la sienne, par le biais de divers média (face-à-face, téléphone, visio...)

- Communiquer (s'exprimer et comprendre) à l'écrit en anglais

ainsi qu'en une autre langue étrangère par le biais de divers média (courrier, digital, brochures, mails, devis...)

- Interagir avec un interlocuteur en langue étrangère en faisant appel à un vocabulaire, une sémantique et une grammaire adaptés à la situation

professionnelle (accueil clientèle étrangère, offre de solutions à la

problématique exprimée par le client, contacts avec de potentiels

fournisseurs ou prestataires...)

- Adopter une attitude citoyenne dans la société de l'information en respectant les règles d'usage, en respectant les droits et obligations relatifs à

l'utilisation de l'informatique et d'internet, en respectant les droits d'auteur et de propriété, en protégeant les informations concernant sa personne et ses données

- Réaliser un document numérique en concevant un document par la mise en oeuvre des fonctionnalités des outils utilisés

- Communiquer, échanger, collaborer en réseau en utilisant l'outil/plateforme de communication adapté aux besoins/interlocuteurs

Blocs de compétences

RNCP36234BC01 — Contribuer au développement marketing d'un produit ou d'un service

LISTE DE COMPÉTENCES

- Accueillir la demande et analyser le besoin du client en produit ou en service afin d'identifier le périmètre concerné, en français ou dans une langue étrangère
- Mettre en place un système de veille en identifiant les sources d'informations pertinentes à la prise de décision
- Le cas échéant, s'adjoindre de personnes expertes afin de former une équipe de travail et animer cette équipe par le biais de réunions notamment

- Faire une étude de marché et analyser les données socio-économiques concernant les clientèles et les produits touristiques, grâce à des études qualitatives et quantitatives
- Analyser le potentiel des différents circuits de réalisation d'une offre de service touristique (faisabilité technique, état de la concurrence, etc.)
- Créer des produits touristiques et / ou développer une gamme de produits en prenant en compte les résultats de l'analyse menée

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Projet collaboratif : le candidat contribue en équipe à la résolution d'une problématique apportée par l'entreprise en mettant en œuvre les compétences liées à l'activité : analyse de la demande, recherche d'éléments de contexte, analyse des données et proposition de solution
- Simulations : les candidats doivent proposer un nouveau produit selon une typologie prédéfinie

RNCP36234BC02 — Commercialiser un produit ou un service

LISTE DE COMPÉTENCES

- Contribuer à la définition des prix de vente des produits touristiques en s'appuyant sur l'étude de concurrence et de l'environnement, dans le respect de la stratégie commerciale de la structure
- Contribuer au développement du plan d'actions commercial, et mettre en œuvre la politique commerciale et de communication de la structure : démarcher des clients, rechercher des points de vente, organiser des réseaux en s'appuyant notamment sur les canaux du numérique lié au tourisme
- Organiser des réseaux de distribution nationaux et internationaux
- Gérer et développer les différentes situations de la relation client (face à face, en ligne, etc.), en utilisant les différents canaux de communication (marketing opérationnel) afin de répondre à leurs demandes ou besoins
- Conseiller, proposer et vendre des produits/services touristiques aux clients en adéquation avec leur demande initiale tout en optimisant la rentabilité de la structure, en français ou en langue étrangère

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Simulations : les candidats doivent définir les étapes-clés de la commercialisation du produit qu'ils auront créé
- Jeux de rôles : les candidats sont amenés à interpréter l'acheteur aussi bien que le vendeur du produit ou du service
- Expérience en entreprise : les candidats contribuent à la définition du plan d'actions commercial et sont amenés à gérer la relation client jusqu'au processus de vente

RNCP36234BC03 — Gérer et administrer l'activité courante

LISTE DE COMPÉTENCES

- Réaliser le suivi des dossiers clients en tenant son outil de relation client (GRC/CRM) à jour
- Gérer la relation clientèle en tenant compte des typologies et des caractéristiques propres à chaque catégorie, en satisfaisant aux demandes particulières et en résolvant au mieux les conflits pouvant survenir dans le respect des intérêts de chacun
- Négocier des contrats avec les prestataires / fournisseurs en élaborant une consultation auprès de prestataires pertinents et en sélectionnant la solution la plus en adéquation avec les besoins/ressources de la structure, en français ou dans une langue étrangère
- Faire le suivi logistique et l'approvisionnement des stocks en utilisant les outils informatiques mis en place au sein de la structure
- Intégrer dans la conduite des projets et chantiers les enjeux de développement durable via la RSO et RSE, notamment en termes de sélection de prestataires, de politique d'achats responsables et de gestion des déchets
- Veiller aux bonnes conditions d'accueil du public et au respect des procédures qualité, hygiène et sécurité en se conformant aux référentiels qualité de la structure

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Jeux de rôles : mise en situation de relation client et de négociation dans des conditions d'achats auprès de fournisseurs notamment
- Expérience en entreprise : les candidats sont amenés à réaliser un suivi de clientèle, à négocier des contrats et s'assurer de la bonne gestion de leur service, dans le respect des lois et processus qualité en vigueur, ainsi que des bonnes conditions d'accueil de la clientèle

- Mémoire professionnel : les candidats doivent analyser les pratiques RSO/RSE de l'entreprise et, le cas échéant, proposer des axes d'amélioration

RNCP36234BC04 — Communiquer en plusieurs langues étrangères dans un contexte professionnel

LISTE DE COMPÉTENCES

- Communiquer (s'exprimer et comprendre) à l'oral, en différentes langues par le biais de divers média (face-à-face, téléphone, visio...)
- Communiquer (s'exprimer et comprendre) à l'écrit en différentes langues par le biais de divers média (courrier, digital, brochures, mails, devis...)
- Interagir avec un interlocuteur en différentes, en faisant appel à un vocabulaire, une sémantique et une grammaire adaptés à la situation professionnelle (accueil clientèle étrangère, offre de solutions à la problématique exprimée par le client, contacts avec de potentiels fournisseurs ou prestataires...)

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Expérience en entreprise : les candidats sont amenés à devoir utiliser au moins la langue anglaise dans leurs missions, qu'il s'agisse de la rédaction de supports de communication, de mails, de contenu web, etc. ou à l'oral (typiquement lors de l'accueil de clientèle étrangère). Les candidats évoluent dans un contexte multiculturel et mettent en oeuvre leurs compétences en langues étrangères.
- Examens finaux des cours dispensés en anglais : les candidats doivent s'exprimer à l'écrit ou à l'oral en anglais sur le sujet professionnel sur lequel ils sont évalués
- Passation de certifications d'aptitude en langues

RNCP36234BC05 — Utiliser des outils numériques des technologies de l'information de manière sécurisée et optimale

LISTE DE COMPÉTENCES

- Adopter une attitude citoyenne dans la société de l'information en respectant les règles d'usage, en respectant les droits et obligations relatifs à l'utilisation de l'informatique et d'internet, en respectant les droits d'auteur et de propriété, en protégeant les informations concernant sa personne et ses données
- Réaliser un document numérique en concevant un document par la mise en oeuvre des fonctionnalités des outils utilisés
- Communiquer, échanger, collaborer en réseau en utilisant l'outil/plateforme de communication adapté aux besoins/interlocuteurs internes et externes

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Expérience en entreprise : le candidat utilise l'outil informatique dans ses missions quotidiennes dans le respect des lois en vigueur
- Présentations orales : Utilisation d'outils numériques afin d'apporter un support visuel à la présentation
- Dossiers : Utilisation des outils de traitement de texte et données informatiques dans le but de réaliser un dossier à visée professionnelle
- Projets collaboratifs : Utilisation d'outils de partage de données pour travailler de manière collaborative, et échanger également avec l'entreprise commanditaire

RNCP36234BC06 — Adopter le bon positionnement au sein de l'organisation

LISTE DE COMPÉTENCES

- Communiquer en interne et en externe
- Intégrer l'approche RSE/RSO au quotidien
- Animer et gérer des équipes dans le respect des contraintes légales et dans le positionnement hiérarchique adéquat

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Expérience en entreprise : les candidats sont amenés à effectuer des missions de management d'équipes, à gérer la relation client en fonction des procédures et du positionnement de l'entreprise

RNCP36234BC07 — Analyser, concevoir et développer une offre appropriée aux domaines métier

LISTE DE COMPÉTENCES

Option Management de l'œnotourisme :

- Connaître les principes juridiques des métiers du vin
- Connaître les régions vitivinicoles mondiales

- Connaître les fondamentaux du tourisme et de l'œnotourisme

Option Conception et développement de produits touristiques :

- Concevoir et développer un produit touristique
- Maîtriser la réglementation touristique en matière de commercialisation

Option Management hôtellerie/restauration :

- Savoir piloter et gérer une structure hôtelière et de restauration
- Innover le cœur de métier en lien avec l'évolution sociétale

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Projet collaboratif :

le candidat contribue en équipe à la résolution d'une problématique apportée par l'entreprise en mettant en œuvre les compétences liées à l'activité (analyse de la demande, recherche d'éléments de contexte, analyse des données et proposition de solution, budget prévisionnel) ; le tout dans le respect des contraintes juridiques liées au domaine d'activité.

Restitution par un dossier écrit et une présentation orale à l'entreprise

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

- Organisation de voyages
- Organismes locaux de tourisme et offre touristique territoriale
- Tourisme d'affaires/ Rencontres et événements professionnels
- Loisirs
- Hébergement
- Etudes et ingénierie touristique

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

- Chef de produit
- Yield Manager
- Responsable de projets de développement
- Responsable de promotion et de valorisation du tourisme local
- animateur de tourisme local
- Chargé(e) de projets e-tourisme
- Responsable marketing et communication
- Chargé(e) d'affaires
- Chef de réception
- Responsable accueil et hébergement
- Responsable des ventes
- Responsable d'un secteur d'attraction
- Chargé(e) d'études

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	Non-durabilité de l'emploi, Non-attractivité salariale
Salaire médian (mensuel)	2 207 €

Familles professionnelles (FAP)	J4X63 — Employés du tourisme et agent de billetterie des transports · tension 2/5 (Faible) J5X81 — Techniciens et agents de maîtrise du tourisme · tension 2/5 (Faible) J6X90 — Cadres des transports et du tourisme · tension 3/5 (Modérée) S2X60 — Employés de l'hôtellerie · tension 4/5 (Élevée) S2X81 — Agents de maîtrise de l'hôtellerie et de la gestion des structures de loisirs · tension 3/5 (Modérée) S3X90 — Patrons et cadres de l'hôtellerie et de la restauration · tension 4/5 (Élevée) 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)	69 721
Jugés difficiles à recruter	41 %
Emplois saisonniers	64 %
Familles professionnelles (FAP)	J4X63 — Employés du tourisme et agent de billetterie des transports J5X81 — Techniciens et agents de maîtrise du tourisme J6X90 — Cadres des transports et du tourisme S2X60 — Employés de l'hôtellerie S2X81 — Agents de maîtrise de l'hôtellerie et de la gestion des structures de loisirs S3X90 — Patrons et cadres de l'hôtellerie et de la restauration U0X80 — Assistants de la communication U0X90 — Cadres de la communication

Voies d'accès

MODALITÉS D'ACCÈS

Formation initiale, Apprentissage, Contrat de professionnalisation, Candidature individuelle, VAE

COMPOSITION DU JURY — FORMATION INITIALE, APPRENTISSAGE, CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION, CANDIDATURE INDIVIDUELLE

- La Direction de l'Ecole Supérieure de Tourisme, ou son représentant
- Le Responsable Pédagogique
- Deux cadres en activité de structures touristiques

COMPOSITION DU JURY — VAE

- La Direction de l'Ecole Supérieure de Tourisme, ou son représentant
- Le Responsable Pédagogique
- Deux cadres en activité de structures touristiques
- Deux employés du secteur touristique en activité

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	12 000 €
Selon la branche	6 000 € – 12 000 €
Prise en charge	Branches concernées
12 000 €	Valeur par défaut · 210 branches
7 887 €	CPNEFP de la blanchisserie, laverie, location de linge, nettoyage à sec, pressing et teinturerie
7 500 €	CPNEFP Agences de voyages et tourisme

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement 31/08/2025

Statistiques

Année	Certifiés	Dont VAE	Insertion 6 mois	Métier 2 ans
2019	62	0	48 %	—
2018	62	0	51 %	—
2017	77	0	54 %	0 %
2016	79	0	51 %	0 %

Liens avec d'autres certifications

NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)
RNCP41049

Pour plus d'informations

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/36234/>