

Responsable des activités du tourisme et des voyages

RNCP37502 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 6
Code(s) NSF	334
Formacode(s)	42677, 42668, 42648, 42625
Code(s) ROME	G1302, G1301, E1107, M1704
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'enregistrement	24/04/2023
Date d'échéance	24/04/2026

Certificateur(s)

CENTRE ETUDES RECHERCHES TOURISTIQUES · SIRET : 32874572400018

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

Le Responsable des activités du Tourisme et des Voyages est un acteur clé pour répondre aux demandes auxquelles font face les entreprises du secteur. En lien avec les nouveaux enjeux du secteur, face à une clientèle sensibilisée et plus exigeante en matière de durabilité, ce professionnel intègre désormais une dimension durable à l'organisation d'événements, de voyages et de déplacements professionnels à laquelle il participe. En lien avec la transformation digitale, ce professionnel intègre également au service de la promotion de ces activités du tourisme et des voyages de nouvelles pratiques en matière de communication digitale. En complément, acteur de, l'expérience client, ce professionnel contribue à la renforcer.

ACTIVITÉS VISÉES

Conception d'un événement professionnel ou grand public

Planification et coordination d'un événement professionnel ou grand public

Conception de produits et services touristiques

Production de produits et services touristiques

Mise en oeuvre d'actions de promotion d'un produit/service voyages, déplacements ou événementiels en application du plan marketing/communication

Développement de la clientèle cible d'un produit/service voyages, déplacements ou événementiels en application du plan d'action commerciale

Gérer la relation et fidéliser la clientèle des produits et services de voyages, de déplacements ou événementiels

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Conception d'un événement grand public ou professionnel: le responsable des activités du tourisme et des voyages a la charge de concevoir des meeting, incentive, congrès professionnels ou autres types d'événements grand public. A partir du cahier des charges, il conçoit un événement en identifiant les prestataires nécessaires en lien avec le budget de l'événement, et participe à la rédaction de la solution événementielle présentée au client.

Planification et coordination d'un événement grand public ou professionnel: le responsable des activités du tourisme et des voyages

a la charge de réaliser un rétroplanning, de contractualiser avec les prestataires, de coordonner l'organisation de l'événement avec l'équipe dédiée au projet et assurer le suivi du budget alloué à l'événement.

Conception d'offres et services touristiques: le responsable des activités du tourisme et des voyages identifie les points d'amélioration de l'offre existante et conçoit de nouvelles offres de produits/services touristiques en adéquation

avec la stratégie de positionnement de son entreprise.

Production d'offres et services touristiques: le responsable des activités du tourisme et des voyages recherche, négocie et contractualise avec les prestataires (hébergements, transports, activités...) et établit les grilles tarifaires des produits et services touristiques.

Mise en oeuvre d'actions de promotion d'un produit/service voyages, déplacements ou évènementiel en application du plan marketing/communication: le responsable des activités du tourisme et des voyages construit les documents de promotion des produits ou service voyages, déplacement et évènementiel en rédigeant les contenus rédactionnels et multimédias adaptés aux supports papiers ou digitaux et au destinataire final (grand public, commerciaux/ distributeurs, presse).

Développement de la clientèle cible d'un produit/service voyages, déplacements ou évènementiel en application du plan d'action commerciale: le responsable des activités du tourisme et des voyages prospecte afin de développer le portefeuille clients.

Gérer la relation et fidéliser la clientèle des produits et services de voyages, de déplacements ou évènementiel: le responsable des activités du tourisme et des voyages gère la relation clientèle dans le but d'assurer une expérience client satisfaisante et de fidéliser la clientèle.

Blocs de compétences

RNCP37502BC01 — GESTION D'UN PROJET EVENEMENTIEL

LISTE DE COMPÉTENCES

A partir du cahier des charges du client, des directives de la direction ou du service commercial, analyser et hiérarchiser les attendus en prenant en compte la politique RSE de l'entreprise cliente

Concevoir un évènement en intégrant dans la réflexion les dimensions de développement durable et d'accessibilité au public en situation de handicap, et les tendances en matière d'innovation du secteur évènementiel

Identifier et interroger les prestataires répondant aux besoins humains, techniques et logistiques dans l'objectif d'obtenir les devis correspondants

Analyser les devis des prestataires et définir le budget du projet d'évènement C.1.5 Participer à la rédaction de la solution évènementielle qui sera présentée au client

Réaliser le rétroplanning de l'évènement à l'aide d'outil de gestion de projet en attribuant les différentes tâches de réalisation de l'évènementiel aux collaborateurs de l'équipe et en définissant leurs chronologies dans le but d'organiser sa mise en oeuvre

Communiquer avec les collaborateurs en présentiel ou à distance, via des outils adaptés et en prenant en compte les éventuelles spécificités d'un collaborateur en situation de handicap, dans l'optique d'optimiser l'atteinte des objectifs

Contractualiser avec les prestataires sélectionnés pour sécuriser la qualité, le coût et délai de livraison des prestations attendues sur l'évènement

Coordonner l'organisation de l'évènement selon le plan de mise en oeuvre de l'évènement et traiter les risques pouvant entraver sa réalisation pour en assurer son déroulement

Suivre le budget alloué au projet en apportant des actions correctives pour réduire les écarts constatés et maintenir l'équilibre budgétaire

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Etudes de cas composées de plusieurs cas pratiques - examen écrit - individuel

RNCP37502BC02 — PRODUCTION DE PRODUITS ET SERVICES TOURISTIQUES

LISTE DE COMPÉTENCES

Participer à l'analyse des produits et services touristiques existants selon différents critères définis avec sa hiérarchie (satisfaction client, rentabilité, saisonnalité, risques sanitaires, politiques ou climatiques...) dans l'objectif d'identifier les points d'amélioration de l'offre existante

Participer à la veille des tendances, des pratiques et usages dans le secteur du tourisme et des voyages avec des outils adaptés dans l'objectif de détecter des opportunités de développement de nouveaux produits/services

Concevoir ou améliorer un nouveau produit ou service touristique en adéquation avec la stratégie de positionnement/ de marque de son entreprise en intégrant dans la réflexion les dimensions de développement durable et d'accessibilité au public en situation de handicap

Rechercher des prestataires (hébergeur, transporteur, réceptifs...) parmi les prestataires référencés de l'entreprise ou identifier de nouveaux prestataires en adéquation avec les prestations recherchées

Négocier les achats de prestations auprès des nouveaux prestataires ou de prestataires référencés en appliquant la stratégie tarifaire de l'entreprise afin d'assurer un niveau de rentabilité satisfaisant

Contractualiser, ou participer à la contractualisation avec les prestataires sélectionnés avec l'appui du service juridique de l'entreprise si besoin, pour sécuriser les termes de l'accord négocié

Etablir les grilles tarifaires du produit ou service touristique en y intégrant, en application de la politique tarifaire de son entreprise, les différents facteurs de modularité (canal de vente, saisonnalité, nb de pax, ...)

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Etudes de cas composée de plusieurs cas pratiques - examen écrit - individuel et en groupe

RNCP37502BC03 — PROMOTION DE PRODUITS ET SERVICES VOYAGES, DEPLACEMENTS OU EVENEMENTIELS

LISTE DE COMPÉTENCES

Créer ou mettre à jour les documents de communication présentant les produits ou service voyages, déplacements ou évènementiel (fiche produit, brochure et plaquette, newsletter), avec des informations, infographies, photos, vidéos adaptées aux supports de diffusion (numérique ou papier) et au destinataire final (diffusion au grand public ou au service commercial ou aux partenaires distributeurs ou partenaires affiliés)

Appliquer aux pages web créées ou mises à jour les principales techniques de référencement naturel (SEO) en utilisant les outils basiques du SEO

Rédiger des contenus rédactionnels et multimédias dans des formats adaptés (posts, stories, reels) autour des produits ou services voyages, déplacements ou évènementiels afin d'animer la communication social média

Rédiger un contenu rédactionnel de type dossier de presse ou communiqué de presse autour d'un produit ou service voyages, déplacements ou un évènement afin de créer ou entretenir les relations presse

Maintenir le tableau de bord des indicateurs de performance pour les actions de promotion conduites afin de pouvoir transmettre ces données à sa hiérarchie

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Etude de cas composée de plusieurs cas pratiques - examen écrit - individuel

RNCP37502BC04 — COMMERCIALISATION DE PRODUITS ET SERVICES VOYAGES DEPLACEMENTS OU EVENEMENTIELS ET GESTION DE LA RELATION CLIENT

LISTE DE COMPÉTENCES

Conduire ou coordonner des actions de conquête auprès des différents profils de clientèle ciblés en utilisant des techniques de prospection physique (salons, phoning, emailing, visite terrain...) ou digitale (social selling) et dans l'objectif de développer le portefeuille clients

Proposer un produit/service voyage, déplacements ou un évènement en adéquation avec les attentes du prospect sous forme de proposition commerciale et accompagner le prospect dans sa prise de décision jusqu'à l'acte d'achat

Maîtriser les bases de la comptabilité d'entreprise pour s'assurer du bon établissement des documents requis (devis, bon de commande ou contrat, factures et avoirs) en lien avec le service comptabilité ou administratif en fonction des ventes de produits ou services voyages, déplacements ou d'évènements réalisées

Assurer une expérience client qualitative dans les différentes étapes d'échanges avec le client (prise en charge de sa demande, renseignements, proposition commerciale, accompagnement à la décision dans le choix du produit/service voyages, déplacements d'affaires ou de l'évènement

Collecter des informations sur la satisfaction du client en utilisant des outils adaptés à la collecte et en assurer le suivi dans le but d'identifier les points d'amélioration

Traiter les réclamations d'un client en apportant une réponse rapide par le canal de communication adapté (email, chat, téléphone, site d'avis client...) et une proposer une solution satisfaisante pour les deux parties dans l'objectif d'éviter un litige

Mettre en place des opérations de fidélisation donnant accès à des avantages divers (tarifs réduits, services additionnels, nouveautés...) par un canal de communication adapté (téléphone, sms, emailing,...) auprès des clients acquis et identifiés par l'usage d'un outil de type CRM dans le but d'inciter le client à réserver à nouveau un produit/service voyages, déplacements ou un évènement

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Mise en situation professionnelle - épreuve orale - en groupe

Etude de cas de composée de plusieurs cas - épreuve écrite - individuel

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Tour opérateur

Agence de voyages de loisirs et/ou d'affaires 100% en ligne

Comparateurs et moteurs de recherche de voyages

Agence de voyages de loisirs et/ou d'affaires

indépendantes, franchisée ou intégrée à un réseau,

Agence de voyage réceptive

Opérateurs d'activités de loisirs

Organismes institutionnels du tourisme

Agences de tourisme d'affaires et événementielles

Hébergement

indépendante (hôtellerie, hôtellerie de plein air, gîtes & chambres d'hôtes), Chaîne d'hébergement (hôtellerie, hôtellerie de plein air, gîtes & chambres d'hôtes)

Entreprises de transport de voyageurs (compagnies aériennes, compagnies maritimes, compagnies ferroviaires, transports automobiles de personnes,

loueurs de voitures et vélos)

Entreprises d'informatique dédiées à des activités du tourisme et des voyages : Global Distribution Systems (systèmes de distribution mondiale), éditeurs de solutions de gestion et de réservation des voyages de loisirs et des voyages d'affaire

Taille des entreprises ou services employeurs: variable:

TPE, PME, ETI, Grand Groupe & Multinationale

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Chef(fe) de produit tourisme ou Assistant(e) Chef(fe) de produit tourisme

Chef(fe) de projet événementiel ou Assistant(e) Chef(fe) de projet événementiel

Chargé/Chargée de voyage en entreprise

Chargé(e) de projet Marketing

ou Assistant(e) Chargé(e) de projet Marketing

Responsable Commercial(e) ou Assistant(e) Responsable Commercial(e)

Responsable des ventes ou Assistant(e) Responsable des ventes

Chargé(e) de mission tourisme

Chargé(e) de communication

Chargé de support technique clients

Gestionnaire de structure d'hébergement touristique

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 3 sur 5.
Facteurs principaux	Manque de main-d'œuvre disponible
Salaire médian (mensuel)	2 936 €

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) R1X68 — Employés des services commerciaux · 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)	17 792
Jugés difficiles à recruter	29 %
Emplois saisonniers	13 %
Familles professionnelles (FAP)	J5X81 — Techniciens et agents de maîtrise du tourisme J6X90 — Cadres des transports et du tourisme R1X68 — Employés des services commerciaux 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

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

Etre titulaire d'une certification de niveau 5 dans les domaines tourisme, économie, droit, gestion, langues étrangères, géographie, lettres, business, ou management

PRÉREQUIS À LA VALIDATION

La certification est obtenue par la validation de l'ensemble des blocs de compétences.

COMPOSITION DU JURY — FORMATION INITIALE, FORMATION CONTINUE, APPRENTISSAGE, VAE

Directeur de l'ESCAET ou son représentant

2 professionnels minimum exerçant dans le secteur tourisme et des voyages le métier visé ou supervisant des personnes exerçant ce métier

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	24/04/2023
-------------------------	------------

Durée de l'enregistrement	3 ans
Date d'échéance de l'enregistrement	24/04/2026
Date de dernière délivrance possible	24/04/2030

Statistiques

Année	Certifiés	Dont VAE	Insertion 6 mois	Métier 2 ans
2021	17	0	90 %	—
2020	23	0	72 %	83 %
2019	31	0	90 %	65 %
2018	23	0	95 %	89 %

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS

RNCP34801

NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)

RNCP41771

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

En formation initiale: escaet.fr/bachelor

En formation continue: escaet.fr/fp-bachelor

Par la VAE: vescaet.fr/vae-ba

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/37502/>

Entrées et sorties de formation

Entrées en formation	5
Parcours menés à terme	5
Taux d'achèvement	100 %
Période	10/2024 – 09/2025

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

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	5
Montant total engagé	17 000 €
Coût moyen par dossier	3 400 €
Durée moyenne	291 h
Période	08/2024 – 10/2024
France compétences	65 %

Reste à charge titulaire	26 %
---------------------------------	------

France Travail	10 %
-----------------------	------

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