

Responsable des activités de tourisme et d'événementiel

RNCP41771 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 6
Code(s) NSF	334
Formacode(s)	42668, 42648, 42625, 42677
Code(s) ROME	G1302, G1301, E1107, M1704
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'enregistrement	18/12/2025
Date d'échéance	18/12/2028

Certificateur(s)

CENTRE ETUDES RECHERCHES TOURISTIQUES · SIRET : 32874572400018

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

Le Responsable des activités de tourisme et d'événementiel doit être capable de concevoir, promouvoir et commercialiser des offres touristiques, gérer la relation client et d'intégrer des approches durables et innovantes dans l'organisation d'événements, de voyages et de déplacements professionnels. Sa principale mission consiste à contribuer à la production et à la mise en marché d'un produit ou d'un service dans le secteur tourisme et des voyages, dans le contexte spécifique à cette industrie, afin de satisfaire aux désirs d'une clientèle aux exigences sans cesse renouvelées.

ACTIVITÉS VISÉES

Conception d'un évènement professionnel ou grand public

Planification et coordination d'un évènement professionnel ou grand public

Conception de produits et services touristiques

Production de produits et services touristiques

Mise en œuvre 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 évènements

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Analyser et hiérarchiser les attendus du cahier des charges client en prenant en compte les directives commerciales et la politique RSE du commanditaire.

Concevoir une solution événementielle en élaborant format, contenu et scénario répondant aux besoins et contraintes du commanditaire, en intégrant les dimensions de développement durable, d'accessibilité au public en situation de handicap et les innovations sectorielles, afin de formuler une proposition alignée avec ses moyens et objectifs.

Identifier et consulter les prestataires répondant aux besoins humains, techniques et logistiques afin d'obtenir les devis correspondants.

Analyser les devis des prestataires et définir le budget du projet événementiel

Participer à la rédaction de la proposition événementielle destinée au client.

Planifier et optimiser la mise en œuvre d'un événement en utilisant des outils de gestion de projet pour élaborer le rétro-planning, attribuer les tâches aux collaborateurs de l'équipe, définir les chronologies et gérer les flux

d'information, dans le but d'assurer une organisation efficace de l'événement.

Communiquer avec les collaborateurs et animer un groupe de travail, en présentiel ou à distance, via des outils adaptés et en prenant en compte les spécificités d'un collaborateur en situation de handicap, afin d'optimiser l'atteinte des objectifs en favorisant les prises de décision par la mobilisation de l'intelligence individuelle et collective.

Gérer les situations de pression et de stress dans une équipe pendant les temps forts de l'événement en identifiant les sources potentielles de tension et en les apaisant grâce à des outils de gestion de stress, afin d'assurer de bonnes conditions d'exécution du travail.

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

Coordonner l'organisation de l'événement selon le plan de mise en œuvre de l'événement 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.

Réaliser une 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

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

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 (hébergeurs, transporteurs, réceptifs...) parmi les prestataires référencés de l'entreprise ou identifier de nouveaux prestataires en adéquation avec les prestations recherchées, répondant favorablement aux exigences de qualité, de prix et de RSE

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 en s'assurant de respecter l'estimation prévisionnelle de leur coût de production.

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

Établir 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, ...)

Créer ou mettre à jour les documents de communication présentant les produits ou services voyages, déplacements ou événementiel (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, réels) autour des produits ou services voyages, déplacements ou événementiels afin d'animer la communication sur les réseaux sociaux en s'appuyant sur des outils d'intelligence artificielle générative.

Rédiger un contenu rédactionnel de type dossier de presse ou communiqué de presse autour d'un produit ou service voyages, déplacements ou un événement afin de créer ou entretenir les relations presse en s'appuyant sur des outils d'intelligence artificielle générative.

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

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

Proposer un produit/service voyage, déplacements ou un événement 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'événements 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'événement

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 adaptée et 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, tout en garantissant la qualité de la relation client et en préservant l'image de l'entreprise.

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 événement.

Blocs de compétences

RNCP41771BC01 — Gérer un projet événementiel

LISTE DE COMPÉTENCES

Analyser et hiérarchiser les attendus du cahier des charges client en prenant en compte les directives commerciales et la politique RSE du commanditaire.

Concevoir une solution événementielle en élaborant format, contenu et scénario répondant aux besoins et contraintes du commanditaire, en intégrant les dimensions de développement durable, d'accessibilité au public en situation de handicap et les innovations sectorielles, afin de formuler une proposition alignée avec ses moyens et objectifs.

Identifier et consulter les prestataires répondant aux besoins humains, techniques et logistiques afin d'obtenir les devis correspondants.

Analyser les devis des prestataires et définir le budget du projet événementiel

Participer à la rédaction de la proposition événementielle destinée au client.

Planifier et optimiser la mise en œuvre d'un événement en utilisant des outils de gestion de projet pour élaborer le rétro-planning, attribuer les tâches aux collaborateurs de l'équipe, définir les chronologies et gérer les flux d'information, dans le but d'assurer une organisation efficace de l'événement.

Communiquer avec les collaborateurs et animer un groupe de travail, en présentiel ou à distance, via des outils adaptés et en prenant en compte les spécificités d'un collaborateur en situation de handicap, afin d'optimiser l'atteinte des objectifs en favorisant les prises de décision par la mobilisation de l'intelligence individuelle et collective.

Gérer les situations de pression et de stress dans une équipe pendant les temps forts de l'événement en identifiant les sources potentielles de tension et en les apaisant grâce à des outils de gestion de stress, afin d'assurer de bonnes conditions d'exécution du travail.

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

Coordonner l'organisation de l'événement selon le plan de mise en œuvre de l'événement 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

Études de cas, examen écrit et oral.

RNCP41771BC02 — Production de produits et services touristiques

LISTE DE COMPÉTENCES

Réaliser une 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

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

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 (hébergeurs, transporteurs, réceptifs...) parmi les prestataires référencés de l'entreprise ou identifier de nouveaux prestataires en adéquation avec les prestations recherchées, répondant favorablement aux

exigences de qualité, de prix et de RSE

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 en s'assurant de respecter l'estimation prévisionnelle de leur coût de production.

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

Établir 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

Études de cas, épreuves écrites et orales individuelles.

RNCP41771BC03 — Promotion de produits et services voyages, déplacements ou évènementiels

LISTE DE COMPÉTENCES

Créer ou mettre à jour les documents de communication présentant les produits ou services 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, réels) autour des produits ou services voyages, déplacements ou évènementiels afin d'animer la communication sur les réseaux sociaux en s'appuyant sur des outils d'intelligence artificielle générative.

Rédiger un contenu rédactionnel de type dossier de presse ou communiqué de presse autour d'un produit ou service voyages, déplacements ou un événement afin de créer ou entretenir les relations presse en s'appuyant sur des outils d'intelligence artificielle générative.

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

Étude de cas composée d'un ou plusieurs cas pratiques, examen écrit et oral.

RNCP41771BC04 — Commercialisation de produits et services voyages déplacements ou évènementiels et gestion de la relation client

LISTE DE COMPÉTENCES

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

Proposer un produit/service voyage, déplacements ou un événement 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'événements 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'événement

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 adaptée et 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, tout en garantissant la qualité de la relation client et en préservant l'image de l'entreprise.

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 événement.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Tour opérateurs

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

Comparateurs et moteurs de recherche de voyages

Agences de voyages de loisirs et/ou d'affaires

indépendantes, franchisées ou intégrées à un réseau

Agences de voyage réceptives

Opérateurs d'activités de loisirs

Organismes institutionnels du tourisme

Agences de tourisme d'affaires et évènementielles

Hébergement

indépendant (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'affaires

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Chef de produit tourisme

Chef de projet événementiel

Chargé de voyage en entreprise

Chargé de projet marketing

Responsable commercial

Responsable des ventes

Chargé de mission tourisme

Chargé 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.

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

- le directeur de l'ESCAET ou son représentant,
- 2 professionnels minimum exerçant dans le secteur du tourisme et des voyages 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	18/12/2025
Durée de l'enregistrement	3 ans

Date d'échéance de l'enregistrement	18/12/2028
Date de dernière délivrance possible	18/12/2032

Statistiques

Année	Certifiés	Dont VAE	Insertion 6 mois	Métier 2 ans
2024	58	3	88 %	—
2023	52	0	88 %	60 %
2022	38	2	86 %	62 %
2021	17	0	90 %	50 %
2020	23	0	72 %	56 %

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS
RNCP37502

CORRESPONDANCES (PAR BLOCS)
RNCP37502, RNCP39385, RNCP40279, RNCP40373

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF
<https://www.escaet.fr/formation-pro/obtenir-diplome/bachelor/>

Fiche officielle (France Compétences)
<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/41771/>

Où se former

Formations référencées	5
Organismes	1
Régions couvertes	1
Prix indicatif	2 820 € – 7 400 €

Offre de formation — MonCompteFormation (Caisse des Dépôts), licence ouverte.

Se former en apprentissage

Formations en apprentissage	1
Organismes gestionnaires (CFA)	1
Organismes formateurs	1
Régions couvertes	1
Départements couverts	1
Organismes certifiés Qualiopi	1
Sessions	de 10/2026 à 09/2027

Catalogue des formations en apprentissage — réseau des Carif-Oref. Sans frais pour l'alternant : formation financée par l'OPCO de la

branche (NPEC).

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	1
Montant total engagé	3 240 €
Coût moyen par dossier	3 240 €
Durée moyenne	49 h
Période	08/2026
France compétences	90 %
Reste à charge titulaire	10 %

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