

# Certification professionnelle relation de service tourisme

RS2627 · RS · Publiée

## L'essentiel

|                       |                            |
|-----------------------|----------------------------|
| Code(s) NSF           | 334                        |
| Type d'enregistrement | Enregistrement sur demande |
| Date d'échéance       | 31/12/2021                 |

## Certificateur(s)

**CERTIFICATIONS ET SERVICES - TOURISME HOTELLERIE RESTAURATION LOISIRS (CERTIDEV) · SIRET : 81531318400013**

## Partenaires habilités

4 organismes habilités, d'après la liste publiée par France compétences : 4 à former et organiser l'évaluation.

| Organisme       | SIRET          | Habilitation                     |
|-----------------|----------------|----------------------------------|
| ARC FORMATION   | 52061853900016 | Former et organiser l'évaluation |
| LENOTRE SA      | 66205454300019 | Former et organiser l'évaluation |
| QUATRE EPICES   | 47947256500023 | Former et organiser l'évaluation |
| TOURISM ACADEMY | 80841894100015 | Former et organiser l'évaluation |

## Résumé de la certification

### OBJECTIFS ET CONTEXTE

Cette certification concerne l'ensemble des métiers du secteur du tourisme, à la fois :

- les professionnels en relation avec des clients notamment touristes (réceptionniste, hôte de planning, médiateur transport de personnes, croupier, perchiste, contrôleur aux entrées, employé de parc de loisirs, maître d'hôtel, etc.)
- les professionnels en encadrement (Chef cuisinier, Responsable de point de restauration/point de vente, etc.)
- et les professionnels en « back office » (crêpier, employé qualifié de restauration, traiteur, agent d'entretien, employé d'étage, etc.)

Les objectifs de cette certification constituent un enjeu majeur pour l'économie et le rayonnement de notre pays :

- Participer à la qualité de la destination France ;
- Développer la relation de service auprès de l'ensemble des segments de clientèle des acteurs du secteur du tourisme, tout en apportant une attention particulière sur le segment du touriste, première cible du secteur et nécessitant une approche et des compétences particulières (linguistiques, culturelles, etc.) ;
- Participer à l'amélioration de la qualité de service en termes de relations avec le client ;
- Placer la relation de service au cœur de la stratégie et du fonctionnement de l'entreprise ; montrer qu'elle concerne l'ensemble des équipes, y compris celles qui ne sont pas en contact direct avec le client (management intermédiaire et back office) et ainsi responsabiliser ainsi l'ensemble du personnel sur cet objectif ;
- Développer un nouveau relationnel client, basé sur l'intelligence émotionnelle envers le client et renforçant la proximité, l'hospitalité, le naturel humain davantage que la procédure institutionnelle ;
- Apporter aux salariés entrants dans le secteur du tourisme une formation leur permettant une intégration rapide et une compréhension approfondie des spécificités du tourisme ;
- Augmenter l'employabilité du personnel dans le secteur du tourisme, en favorisant les mobilités entre secteurs.

### COMPÉTENCES ATTESTÉES

Cette certification s'articule autour de trois grands domaines de compétences :

- Adopter une posture relationnelle de qualité

- Rendre service et satisfaire les attentes du client
- Garantir la qualité de la relation de service en traitant les situations difficiles
- Garantir la continuité de service par une bonne coordination au sein de l'équipe

Toutes les compétences sont évaluées.

#### 1 : ADOPTER UNE POSTURE RELATIONNELLE DE QUALITE

- Accueillir les clients par les comportements appropriés (parole aimable, sourire ...)
- Revêtir une tenue en adéquation avec les standards d'accueil de l'établissement
- Manifester visiblement son intérêt pour le client lors de l'entrée en contact avec lui
- Utiliser un vocabulaire adéquat afin de créer, dès l'accueil, les conditions d'une relation de confiance avec le client
- Adapter son comportement à la diversité des interlocuteurs, de la clientèle, dans le respect de leurs codes, en vue de mener un échange
- Identifier rapidement le profil et la demande du client
- Gérer des situations d'attente avec efficacité en adoptant le comportement relationnel adapté

#### 2 : RENDRE SERVICE ET SATISFAIRE LES ATTENTES DU CLIENT

- Réaliser la prestation en positionnant la satisfaction du client comme principal objectif de réalisation et ainsi contribuer à fidéliser le client.
- Organiser les conditions d'une délivrance d'une prestation singulière à chaque client et s'assurer de sa qualité
- Valoriser l'offre de l'établissement et mettre en avant les points d'intérêts du territoire en vue de personnaliser le séjour du client

#### 3 : GARANTIR LA QUALITE DE LA RELATION DE SERVICE EN TRAITANT LES SITUATIONS DIFFICILES

- Anticiper des événements indésirables, des dysfonctionnements par analogie avec des situations observées antérieurement afin d'anticiper leur résolution
- Identifier tout dysfonctionnement et y apporter une solution y compris en sollicitant son responsable
- Prendre du recul, garder son calme, maîtriser son stress et ses potentielles émotions négatives face à des situations difficiles
- Se protéger face au comportement problématique du client (agression, addiction, manipulation, etc.)

#### 4 : GARANTIR LA CONTINUITE DE SERVICE PAR UNE BONNE COORDINATION AU SEIN DE L'EQUIPE

- Resituer ou inscrire son travail dans une chaîne de production globale (produits ou services) et en respecter les exigences
- Développer la qualité de service en intervenant en permanence sur des points qu'il est possible d'améliorer
- Transmettre ces améliorations ou des informations à son responsable hiérarchique ou à d'autres personnels de l'établissement
- Prioriser des informations essentielles à transmettre à son responsable (ou à saisir) pour améliorer le fonctionnement du service, de l'établissement
- Communiquer régulièrement des informations sur les clients aux membres de l'équipe, aux autres services de l'entreprise

## Voies d'accès

#### PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

Aucun prérequis

## Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement 31/12/2021

---

## Pour plus d'informations

#### LIEN VERS LE DESCRIPTIF

<http://www.certidev.com/>

#### Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rs/2627/>

## Demande CPF — formations engagées

|                        |                   |
|------------------------|-------------------|
| Dossiers CPF engagés   | 11                |
| Montant total engagé   | 13 354 €          |
| Coût moyen par dossier | 1 214 €           |
| Durée moyenne          | 52 h              |
| Période                | 09/2020 – 09/2021 |
| France compétences     | 89 %              |
| État                   | 11 %              |

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