



Charge/e d'Accueil Touristiques et de Loisirs

Lieu de la Formation

Afpar de Saint André

RNCP 37396

Diplôme visé

Titre Professionnel de Niveau 4 du Ministère
Chargé de l'Emploi (date d'effet le 01/08/2023)
composé des 3 Certificats de Compétences
Professionnelles (CCP)

Durée de la formation

7 mois / 1015 h

En centre

735 h

En entreprise

280 h



Métier

Le/la chargé/e d'accueil touristique et de loisirs accueille, informe et oriente des visiteurs individuels ou en groupe de l'amont d'un séjour à la fin d'un séjour. Il/elle exerce principalement son emploi sur un lieu d'accueil en présence de clientèles, mais aussi par téléphone et par le biais des outils de communication du web (messagerie internet, chat, forum, réseaux sociaux). Il/elle gère la relation clientèle sur de la réservation et du pré enregistrement de prestations en ligne (visites, excursions, locations). Le/la chargé/e d'accueil touristique structure, organise et diffuse de l'information touristique via l'outil informatique et internet. Il/elle conseille et vend les prestations touristiques et de loisirs en ligne ou sur le lieu, ainsi que des produits/services additionnels. Il/elle assure la location de matériel d'équipement de loisir et gère l'entretien du lieu et du matériel de location. Il/elle participe également à la mise en œuvre d'événements festifs et culturels.

Objectifs de la formation

- Gérer une relation clientèle sur une destination et/ou un lieu touristique
- Assister la clientèle sur des prestations touristiques et de loisirs
- Contribuer à la mise en œuvre d'événements festifs et culturels

Objectifs opérationnels

À l'issue de la formation, vous serez capable de :

CCP 003124 - Gérer une relation clientèle sur une destination et/ou un lieu touristique

- Accompagner la clientèle lors d'une réservation ou l'achat de prestation touristique en ligne
- Accueillir, informer et orienter des visiteurs en français et en anglais
- Organiser les données touristiques et diffuser de l'information sur différents supports

CCP 003125 - Assister la clientèle sur des prestations touristiques et de loisirs

- Conseiller et vendre des prestations touristiques et de loisirs et des produits/services additionnels en français et en anglais
- Assurer un service de location lié à une prestation de loisirs

CCP 003126 - Contribuer à la mise en œuvre d'événements festifs et culturels

- Participer à la promotion d'événements festifs et culturels
- Contribuer à l'organisation et à la logistique d'événements festifs et culturels
- Contribuer à l'accueil et à l'animation lors d'événements festifs et culturels

Modalités de certification

Le stagiaire peut valider le Titre Professionnel (réussite totale) ou un ou plusieurs blocs de compétences (réussite partielle).
Voir la fiche métier sur www.afpar.re

Déroulé de la formation

Intitulé	Durées indicatives	
	Semaines	Heures
Période d'intégration	1	35
Module 1 : Gérer une relation clientèle sur une destination et/ou un lieu touristique	7	245
Module 2 : Assister la clientèle dans la découverte de prestations touristiques et de loisirs	5	175
Période en entreprise	4	140
Module 3 : Contribuer à la mise en œuvre d'événements festifs et culturels	5	175
Module complémentaire : Promouvoir le patrimoine naturel et culturel de la Réunion à travers l'écotourisme	1	35
Période en entreprise	4	140
Module de synthèse	1	35
Session d'examen	1	35

Modalités pédagogiques

Le temps de formation se compose de :

- 70 à 80% de pratique professionnelle (mise en situation sur un plateau technique, études de cas, travaux pratiques,...)
- 20 à 30% de théorie/technologie professionnelle
- Période(s) d'application en entreprise.

Modalités d'évaluation

- Evaluation des acquis en cours de formation,
- Evaluation des périodes d'application en entreprise,
- Evaluation de la satisfaction.

Le public éligible

- Demandeur/se d'emploi à partir de 18 ans,
- Si vous avez une reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé, veuillez contacter le Point Contact.

L'entrée en formation sera possible sous réserve :

- D'un avis médical favorable à l'exercice du métier.
- De répondre aux exigences des prérequis et d'aptitudes pour entrer en formation.

Les prérequis

- Niveau terminale
- Connaissances en anglais (lire, comprendre des phrases simples, présenter des faits de base sur un sujet connu...).
- Une expérience professionnelle est souhaitée dans le domaine des services avec contact avec le public.

Les aptitudes requises

- Résistance physique et nerveuse,
- Bonne présentation,
- Dynamisme,
- Facilité de communication,
- Esprit d'initiative,
- Disponibilité (travail en soirée, week-ends, jours fériés).

Modalités d'accès

1. Inscription :
 - a. Sur le site Internet de l'AFPAR : **www.afpar.re**
 - b. Dans un des Points Contacts de l'AFPAR,
 - c. Auprès de France Travail ou de la Mission Locale.
2. Participation à la réunion d'information collective,
3. Passation de tests psychotechniques pour l'identification des aptitudes et connaissances,
4. Entretien avec un/e psychologue du travail,
5. Décision par une commission de recrutement.



Délai d'accès

- La phase de recrutement débute en moyenne 3 mois avant la date de démarrage de l'action. Les candidats sont convoqués par ordre de la date d'inscription et en fonction de la liste d'attente.

Parcours de formation proposé

- Formation en présentiel : 35h par semaine

Débouchés

- Accès à l'emploi (ROME G1101) de :
 - Chargé/e d'Accueil Touristique et de Loisirs
 - Hôte, Hôtesse d'Accueil et d'Information,
 - Hôte, Hôtesse de Tourisme,
 - Chargé/e d'Accueil,
 - Agent/e de Comptoir,
 - Agent/e de Location,
 - Conseiller/ère Séjour.

Suite de parcours

- Formation complémentaire permettant d'atteindre le niveau 5 (BTS/DUT) de Responsable de Coordination Touristique Territoriale.

Financement

- Cette formation et cet accompagnement sont cofinancés par l'Union Européenne et la Région Réunion. L'Europe s'engage à la Réunion avec le Fonds Social Européen plus (FSE+).

Indicateur

- Nouvelle formation

0 810 800 810

prix d'un appel local

Points contacts AFPAR

Nord 0262 94 72 73 • Est 0262 46 80 43
Ouest 0262 45 38 00 • Sud 0262 96 16 80
www.afpar.re



Cofinancé par
l'Union européenne

Cette formation et cet accompagnement sont cofinancés par l'Union européenne et la Région Réunion. L'Europe s'engage à la Réunion avec le Fonds social européen plus (FSE+).

