

Niveau IV – Bac

Le titre professionnel chargé d'accueil touristique et de loisirs niveau IV (code NSF : 334t) se compose de trois activités types, chaque activité type comportant les compétences nécessaires à sa réalisation. A chaque activité type correspond un certificat de compétences professionnelles (CCP).

Le chargé d'accueil touristique et de loisirs accueille, informe et oriente des visiteurs individuellement ou en groupe. Il 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 gère la relation clientèle sur de la réservation et du pré enregistrement de prestations en ligne (visites, excursions, locations). Le chargé d'accueil touristique structure, organise et diffuse de l'information touristique via l'outil informatique et internet. Il participe à la promotion du tissu économique local.

Il conseille et vend les prestations touristiques et de loisirs en ligne ou sur le lieu, ainsi que des produits/services additionnels. Il assure la location de matériel d'équipement de loisir et gère l'entretien du lieu et du matériel de location.

Le chargé d'accueil touristique et de loisirs participe également à la mise en œuvre d'événements festifs, culturels.

Dans le cadre de sa mission, il/elle applique les procédures internes à l'entreprise. Il s'exprime en français, dans une langue étrangère (le plus souvent en anglais : niveau B1 du CECRL) et éventuellement dans une seconde langue étrangère.

Le chargé d'accueil touristique et de loisirs exerce seul ou au sein d'une équipe ses activités sous la responsabilité d'un hiérarchique. Il est le plus souvent sédentaire, mais peut être amené à voyager selon l'entreprise pour laquelle il/elle travaille.

Il est quotidiennement en relation avec les visiteurs (touristes, résidents et habitants), les établissements institutionnels (Office de Tourisme Intercommunautaire, Agence Départementale de Tourisme, Comité Régional de Tourisme), les professionnels du tourisme (les hébergeurs, les transporteurs, les entreprises de loisirs) ainsi qu'avec ses collègues et supérieurs hiérarchiques. Il utilise les technologies de traitement de l'information et de la communication dans le cadre de ses fonctions. Selon la taille de l'entreprise, le chargé d'accueil touristique et de loisirs exerce son activité à temps plein ou à temps partiel, au rythme des saisons touristiques. Les horaires peuvent être variables et s'effectuer en soirées, les week-ends et jours fériés. La rémunération est fixe.

Cet emploi s'exerce dans des structures très variées et de différentes tailles. Il assure sa mission le plus souvent en station debout, de manière déambulatoire et prolongée, dans un contexte sonore. Le rythme de travail fluctue selon l'affluence des clients.

CCP – 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 la clientèle touristique.
- Organiser les données touristiques et diffuser de l'information sur différents supports

CCP – Contribuer à la mise en œuvre d'évènements festifs et culturels

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

CCP – Assister la clientèle sur des prestations touristiques et de loisirs

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