

TITRE PROFESSIONNEL  
NIVEAU 4



# CHARGE D'ACCUEIL TOURISTIQUE ET DE LOISIRS

RNCP 37396

*La formation Chargé d'accueil touristique et de loisirs vise à former des professionnels capables d'accueillir, informer et accompagner des clientèles touristiques, tout en participant à la valorisation d'un territoire et à l'organisation d'événements.*

## **PREREQUIS**

- Maîtrise de base de l'ordinateur et des outils bureautiques simples
- Savoir-faire élémentaire en communication orale et écrite
- Premières expériences, même brèves, en relation client ou tâches administratives
- Compétences fondamentales déjà acquises : compréhension de consignes, respect des règles professionnelles

## **ACCESSIBILITÉ ET DÉLAIS D'ACCÈS**

- Nos formations sont ouvertes aux personnes en situation de handicap. Contactez notre référent handicap pour étudier vos besoins. En cas d'inaccessibilité, nous proposons des aménagements ou une orientation vers des solutions adaptées 365 jours

## **QUALITE ET INDICATEURS DE RESULTATS**

- Satisfaction des stagiaires, taux de réussite aux évaluations, accessibilité aux personnes en situation de handicap, taux de retour ou maintien dans l'emploi après formation. Le taux de réussite n'est pas encore établie sur cette formation. Pour les statistiques nationaux de la certification, rendez-vous sur <https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/36803/>

## **OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES**

- Accueillir et conseiller des clientèles touristiques
- Vendre des prestations et services de loisirs
- Participer à la promotion d'un territoire
- Contribuer à l'organisation d'événements culturels et touristiques
- Utiliser les outils numériques et communiquer en langue étrangère

## CONTENU DE LA FORMATION

- **CCP 1 : Gérer une relation clientèle sur une destination touristique**

- Accueillir, informer et orienter les visiteurs en face à face et à distance
- Identifier les besoins de la clientèle
- Promouvoir l'offre touristique d'un territoire
- Assister les clients dans l'utilisation des outils numériques (réservation, e-tourisme)
- Communiquer en français et en anglais

- **CCP 2 : Assister la clientèle sur des prestations touristiques et de loisirs**

- Conseiller et vendre des prestations touristiques
- Réaliser des opérations de réservation et d'encaissement
- Gérer un espace d'accueil ou de vente
- Proposer des services adaptés aux besoins du client
- Promouvoir des prestations en français et en anglais

- **CCP 3 : Contribuer à la mise en œuvre d'événements festifs et culturels**

- Participer à la promotion d'événements
- Contribuer à l'organisation logistique
- Accueillir et orienter le public lors d'événements
- Animer des activités de loisirs
- Participer à la mise en place technique et opérationnelle

## ÉQUIPE PÉDAGOGIQUE

- Un accompagnement pédagogique est assuré par un tuteur désigné et/ou par l'équipe pédagogique, garantissant une réponse aux échanges asynchrones dans un délai de 48 heures

## RESSOURCES PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

- Des actions de formations en présentiel
- Des sessions d'apprentissage en visioconférence
- Des sessions d'apprentissage sous forme de prescrits
- Des sessions d'apprentissage sous forme d'e-learning tutoré

## DURÉE DE LA FORMATION

- 405 heures

## TARIF

- Sur demande