

# SITUATIONS D'ÉVALUATION-TYPES

Pour l'élaboration des Évaluations Passées en Cours de Formation

## Titre professionnel

Chargé d'accueil touristique et de loisirs  
Niveau 4

Arrêté du : 22 décembre 2017

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
AAT	Situations d'évaluation-types	TP-00199	06	12/01/2018	18/06/2019	1/17

# SITUATIONS D'ÉVALUATION-TYPES

## Présentation du dossier

La présente fiche contient un ensemble de situations d'évaluation-types destinées à guider la conception d'évaluations passées en cours de formation en référence aux critères issus des référentiels du titre professionnel, pour les sessions d'examen « Titre », « CCP » et « CCS » telles que prévues par l'arrêté du 22 décembre 2015 relatif aux conditions de délivrance du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi. L'ensemble de ces situations d'évaluation-types couvre la totalité des compétences du titre.

Le **Guide de mise en œuvre** des Evaluations passées en cours de formation est à télécharger sur le site du ministère de l'emploi : <http://travail-emploi.gouv.fr/> (rubrique *Documents techniques*).

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
AAT	Situations d'évaluation-types	TP-00199	06	12/01/2018	18/06/2019	2/17

# Sommaire

## Activité-type 1 p. 5

- ▶ Situation 1 ..... p. 5
- ▶ Situation 2 ..... p. \_\_\_\_\_
- ▶ Situation 3 ..... p. \_\_\_\_\_

## Activité-type 2 p. 11

- ▶ Situation 1 ..... p. 11
- ▶ Situation 2 ..... p. \_\_\_\_\_

## Activité-type 3 p. 15

- ▶ Situation 1 ..... p. 15
- ▶ Situation 2 ..... p. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_



## Activité-type 1

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

### ► Situation 1

*Accompagnement à distance sur une réservation de prestation de croisière fluviale*

#### Compétences à évaluer

##### 1. Accompagner la clientèle lors d'une réservation ou l'achat de prestation touristique en ligne

#### Description de la situation d'évaluation-type

Il s'agit d'une situation d'accompagnement à distance d'un client anglophone sur une réservation. La mise en situation se déroule dans une structure touristique proposant des prestations de croisière fluviale en bateau restaurant.

Le stagiaire :

- prend connaissance de l'entreprise de croisière fluviale choisie par le formateur, de l'offre de prestation et de la procédure de réservation en ligne
- prend connaissance d'un mail relatant un problème de réservation du client anglophone sur le site internet de l'entreprise
- accompagne par téléphone le client anglophone sur son problème de réservation

Le formateur met à disposition du stagiaire :

- le site internet d'une entreprise de prestation de croisière fluviale
- la procédure de réservation en ligne
- des supports d'informations numériques en lien avec les contextes fluviaux, géographiques et touristiques

A l'issue de la mise en situation, le stagiaire renseigne un questionnaire professionnel portant sur :

- les procédures liées aux systèmes de réservation et d'achat de prestation en ligne
- la réglementation et la sécurité des données clientèles et du paiement en ligne
- le suivi des dossiers client
- les techniques de communication à distance

#### Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation professionnelle

Questionnaire professionnel

#### Productions attendues du stagiaire

**Mise en situation :**

Jeu de rôle sur l'accompagnement d'un client anglophone à distance.

**Questionnaire professionnel :**

Réponse aux questions.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
AAT	Situations d'évaluation-types	TP-00199	06	12/01/2018	18/06/2019	5/17

## Critères d'évaluation (issus des référentiels du titre professionnel)

Le besoin du client est identifié

Les techniques d'écoute active et de reformulation à distance sont maîtrisées

Les problématiques liées à une réservation en ligne sont identifiées, analysées et résolues

La satisfaction clientèle est mesurée

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
AAT	Situations d'évaluation-types	TP-00199	06	12/01/2018	18/06/2019	6/17

# Activité-type 1 Gérer une relation clientèle sur une destination et /ou un lieu touristique

## ► Situation 2 Accueil d'un groupe franco-britannique de cyclo-randonneurs

### Compétences à évaluer

#### 2. Accueillir, informer et orienter une clientèle touristique

### Description de la situation d'évaluation-type

Il s'agit de l'accueil physique d'un groupe de cyclo-randonneurs franco-britanniques au sein d'une structure touristique, suite à leur réservation en ligne sur le site de la Vélodyssée.

Le stagiaire :

- prend connaissance de l'entreprise de tourisme choisie par le formateur, de l'offre de prestation, des prestations de l'accueil de la marque vélo
- accueille, informe et oriente le groupe de cyclo-randonneurs le jour de l'étape

Le formateur met à disposition du stagiaire :

- le site internet de la Vélodyssée
- le mail de réservation

des supports d'informations numériques ou papier (pistes cyclables voies vertes, guides touristiques, cartes routières, flyers, liste des principaux acteurs touristiques, attraits touristiques) en lien avec les contextes géographiques, touristiques.

A l'issue de la mise en situation, le stagiaire renseigne un questionnaire professionnel sur :

- les labels touristiques
- les typologies de tourisme
- la spécificité des typologies de clientèle
- les institutionnels
- la nomenclature de structures touristiques et de loisirs
- les procédures d'accueil
- la gestion des flux de clientèle

### Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation professionnelle

Questionnaire professionnel

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
AAT	Situations d'évaluation-types	TP-00199	06	12/01/2018	18/06/2019	7/17

## **Productions attendues du stagiaire**

### **Mise en situation :**

Accueil d'un groupe de cyclo-randonneurs dans la structure touristique.

### **Questionnaire professionnel :**

Réponse aux questions.

## **Critères d'évaluation (issus des référentiels du titre professionnel)**

Le besoin du client est identifié

La satisfaction clientèle est mesurée

Les techniques d'écoute et de reformulation en face à face et au téléphone sont maîtrisées

Le temps d'accueil du client est adapté à l'affluence et au lieu

Les informations et orientations fournies aux visiteurs sont fiables et correspondent à leurs attentes

Les informations touristiques sont fiables et régulièrement mises à jour

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
AAT	Situations d'évaluation-types	TP-00199	06	12/01/2018	18/06/2019	8/17



## Activité-type 1 Gérer une relation clientèle sur une destination et /ou un lieu touristique

### ► Situation 3 Travaux en back office dans une structure d'accueil touristique

#### Compétences à évaluer

##### 3. Organiser les données touristiques et diffuser de l'information sur différents supports.

#### Description de la situation d'évaluation-type

Il s'agit d'une situation de travail en back office dans une structure touristique ou de loisirs (résidence de tourisme, camping, hôtel, entreprise de loisirs ...). A l'aide de l'outil informatique, le stagiaire organise des données touristiques et diffuse de l'information sur différents supports et via différents canaux.

A partir d'une demande qui lui est fournie sous forme d'étude de cas contextualisée, le stagiaire doit :

- rechercher des données touristiques au travers de différents moyens (site d'information touristique, intranet, internet, documentation touristique...)
- organiser ces données en fonction du travail à réaliser
- réaliser un support de communication selon les consignes fournies
- réaliser un contenu (offre promotionnelle, teaser...) pour le web (blog, réseaux sociaux)

Il présente au formateur son organisation de travail et les travaux qu'il a réalisés.

Le formateur met à disposition du stagiaire :

- un contexte (lieu, structure...)
- des informations et données touristiques
- des consignes pour le travail à réaliser

A l'issue de la mise en situation, le stagiaire renseigne un questionnaire professionnel portant sur :

- les systèmes d'informations touristiques et les banques de données existantes
- les réseaux professionnels, les sites internet professionnels du secteur touristique
- les réseaux sociaux, les blogs
- la méthode de transmission d'informations auprès d'une clientèle externe et d'un service de l'entreprise

#### Modalité(s) d'évaluation

##### Mise en situation professionnelle

##### Questionnaire professionnel

#### Productions attendues du stagiaire

##### Mise en situation :

Présentation de son organisation de travail (bases documentaires, classement numérique des fichiers)  
Présentation d'un support de communication et d'un contenu pour diffusion sur le web

##### Questionnaire professionnel :

Réponse aux questions

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
AAT	Situations d'évaluation-types	TP-00199	06	12/01/2018	18/06/2019	9/17

## Critères d'évaluation (issus des référentiels du titre professionnel)

Les informations touristiques sont fiables et régulièrement mises à jour

Les données sont organisées selon le besoin avec méthode et dans un délai imparti.

La diffusion de l'information répond au plan de communication de l'entreprise, à sa politique de développement durable et aux attentes d'une audience

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
AAT	Situations d'évaluation-types	TP-00199	06	12/01/2018	18/06/2019	10/17

## Activité-type 2

Assister la clientèle sur des prestations touristiques et de loisirs

### ► Situation 1

*Proposition et vente d'itinéraires de balades pédestres pour un groupe d'initiés*

#### Compétences à évaluer

##### 1. Conseiller et vendre des prestations touristiques et de loisirs et des produits/services additionnels

#### Description de la situation d'évaluation-type

Il s'agit d'une situation de proposition et de vente de balades pédestres d'orientation permettant une découverte touristique de pleine nature. La situation se déroule dans une entreprise de tourisme ou de loisirs (village vacances, résidence de tourisme, camping, hôtel, entreprise de loisirs ...). Elle permet de proposer des itinéraires de découverte touristique d'une région à un groupe d'initiés. L'orientation s'effectue avec boussole et carte topographique. Le stagiaire propose des variantes de balades présentant les attraits incontournables de la région touristique. Il vend et loue le matériel sur place dont les balises. Il commente sa proposition face au(x) représentant(s) du groupe.

A partir de cette demande qui lui est fournie sous forme d'étude de cas contextualisée, le stagiaire doit, sous forme de jeu de rôle :

- rechercher, repérer et sélectionner les attraits, la diversité d'activités, les prestations, les balades ou randonnées pédestres touristiques en prenant en compte le potentiel de la région
- accueillir le ou les représentant(s) et le(s) questionner sur les souhaits du groupe (mots de bienvenue, écoute et reformulation)
- concevoir un programme et des itinéraires de balades pédestres en s'assurant de la cohérence de l'organisation des itinéraires (distances, timing, temps d'arrêt, dénivelés, panoramas, points de vue, attraits spécifiques...) et des temps de repos et de récupération (repas/pauses)
- proposer le programme à la clientèle avec un argumentaire

Le formateur met à disposition du stagiaire :

- des supports d'information numériques ou papier (guides touristiques, cartes routières, cartes pédestres, flyers, guides touristiques de randonnées, liste des principaux acteurs touristiques et des restaurants) en lien avec les contextes géographiques, touristiques choisis pour créer le scénario.

A l'issue de la mise en situation, le stagiaire renseigne un questionnaire professionnel portant sur :

- les caractéristiques techniques de l'offre
- les caractéristiques commerciales (offres promotionnelles, SAV, les garanties, les services associés...)
- la spécificité des typologies de clientèle
- les avantages et bénéfices de l'offre
- les logiciels de réservation
- les moyens de paiement

#### Modalité(s) d'évaluation

##### Mise en situation professionnelle

##### Questionnaire professionnel

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
AAT	Situations d'évaluation-types	TP-00199	06	12/01/2018	18/06/2019	11/17

## **Productions attendues du stagiaire**

### **Mise en situation :**

Proposition d'itinéraires touristiques pour un groupe d'initiés  
Présentation de l'offre à la clientèle

### **Questionnaire professionnel**

Réponse aux questions

## **Critères d'évaluation (issus des référentiels du titre professionnel)**

**Le besoin du client est identifié**

**La réponse au client est en adéquation avec son besoin et en cohérence avec l'offre**

**Le conseil prend en compte la dimension écoresponsable**

**Les prestations additionnelles sont systématiquement proposées**

**Les ventes sont enregistrées, facturées et encaissées correctement**

**Les consignes de sécurité sont explicites**

**Les normes de sécurité de l'offre sont respectées**

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
AAT	Situations d'évaluation-types	TP-00199	06	12/01/2018	18/06/2019	12/17

## Activité-type 2

Assister la clientèle dans la découverte de prestations touristiques et de loisirs

### ► Situation 2

*Vente d'une visite guidée nature en pédalos sur un lac pour une clientèle familiale anglaise*

#### Compétences à évaluer

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

#### Description de la situation d'évaluation-type

Il s'agit d'une situation de vente d'une visite guidée nature en pédalos, sur un lac, pour une clientèle familiale anglaise avec deux enfants scolarisés. Cette situation se déroule dans une entreprise de tourisme ou de loisirs (camping, parc résidentiel de loisirs, entreprise de loisirs ...).

Cette situation permet de simuler :

- la promotion d'une visite guidée nature
- la réservation de cette visite auprès d'un prestataire (disponibilités, spécificités enfant en bas âge...)
- la location des pédalos et le matériel de sécurité
- la confirmation ou la vente de la prestation.

A partir de cette demande qui lui est fournie, le stagiaire doit :

- accueillir la famille anglaise (mots de bienvenue, écoute et reformulation)
- promouvoir les prestations (visites guidées et location de pédalos) en prenant en compte les spécificités de la clientèle
- réserver la visite guidée choisie par le client auprès du prestataire
- réserver, contrôler les pédalos et les louer
- confirmer ou vendre la prestation.

Le formateur met à disposition du stagiaire :

- des supports d'information numériques ou papier (guides touristiques, cartes routières, flyers, guides des animations touristiques, guide des visites guidées, liste des principaux acteurs touristiques) en français et en anglais
- des offres de locations de pédalos
- Equipements nécessaires à la pratique (gilet de flottabilité, chaussures d'eau...)

A l'issue de la mise en situation, le stagiaire renseigne un questionnaire professionnel portant sur :

- le choix du matériel de location pour la prestation et selon la clientèle
- les caractéristiques du matériel approprié aux besoins et au confort de la clientèle
- les aspects de sécurité du matériel et de son emploi
- les conseils techniques basiques pour la pratique
- la réglementation pour la pratique de l'activité avec le matériel de loisirs
- le contrat et les assurances

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
AAT	Situations d'évaluation-types	TP-00199	06	12/01/2018	18/06/2019	13/17

## Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation professionnelle

Questionnaire professionnel

## Productions attendues du stagiaire

**Mise en situation :**

Vente d'une visite guidée nature avec location de pédalos et du matériel de sécurité

**Questionnaire professionnel**

Réponse aux questions

## Critères d'évaluation (issus des référentiels du titre professionnel)

Le besoin du client est identifié

La réponse au client est en adéquation avec son besoin et en cohérence avec l'offre

Le conseil prend en compte la dimension écoresponsable

Les prestations additionnelles sont systématiquement proposées

Les ventes sont enregistrées, facturées et encaissées correctement

Les consignes de sécurité sont explicites

Les normes de sécurité de l'offre sont respectées

Le lieu, les équipements et les produits sont agencés en rapport à la fréquentation

Le contrat de location est conforme à la prestation.

Les équipements et le matériel sont vérifiés aux différentes étapes de la location.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
AAT	Situations d'évaluation-types	TP-00199	06	12/01/2018	18/06/2019	14/17

## Activité-type 3

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

### ► Situation 1

*Organisation d'une journée d'anniversaire dans une structure touristique*

#### Compétences à évaluer

1. Contribuer à la promotion d'événements festifs et culturels
2. Contribuer à l'organisation et à la logistique d'événements festifs et culturels

#### Description de la situation d'évaluation-type

Il s'agit d'une situation de préparation d'une journée d'anniversaire dans une entreprise de tourisme et/ou de loisirs (résidence de tourisme, camping, hôtel, entreprise de loisirs) à destination de la clientèle. Le stagiaire suggère des idées d'animations et de festivités à l'équipe d'animation et à la direction en s'inspirant du programme précédent. Il propose un programme-type de la journée et un plan de configuration des points et stands d'animations.

Il propose un projet d'affiche et de dépliant.

A partir de cette demande sous forme d'étude de cas contextualisée qui lui est fournie, le stagiaire doit :

- concevoir un programme-type de cette journée avec des propositions d'animations et de festivités.
- proposer un plan comprenant les points d'animations et les stands au sein de l'espace animation de l'entreprise
- créer une affiche promotionnelle et un dépliant d'information avec un logiciel de présentation.

Le formateur met à disposition du stagiaire des supports d'information de l'entreprise (dépliant de l'entreprise, plan des locaux, types de clientèles accueillies...), un ordinateur équipé d'un logiciel de conception d'affiches et de dépliants (exemples : Photoshop, Publisher...) et une connexion internet pour les recherches d'information.

#### Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation professionnelle

#### Productions attendues du stagiaire

Programme type de la journée  
Plan de la manifestation avec stands  
Projet d'affiche promotionnelle et dépliant d'information

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
AAT	Situations d'évaluation-types	TP-00199	06	12/01/2018	18/06/2019	15/17

## Critères d'évaluation (issus des référentiels du titre professionnel)

Le support de communication est conforme au droit à l'image et aux standards de l'entreprise

Le choix du traitement de l'image et du texte sur le fond et la forme correspond au thème traité

Les délais de conception sont ajustés en fonction de la commande

Les logiciels utilisés sont correctement choisis selon le support à réaliser

Le format numérique (poids et taille du fichier) se prête à tout type de diffusion (papier, site internet, réseaux sociaux)

Les partenaires sélectionnés répondent aux critères du cahier des charges

L'aménagement de l'espace d'accueil de la manifestation et des espaces d'animation est conforme au cahier des charges

Les équipements sont disposés correctement en fonction des animations prévues et dans le respect des normes de sécurité

Les consignes de sécurité de l'évènement sont respectées

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
AAT	Situations d'évaluation-types	TP-00199	06	12/01/2018	18/06/2019	16/17



## Activité-type 3

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

### ► Situation 2

*Animation d'un événement autour de la gastronomie régionale pour une clientèle de vacanciers*

#### Compétences à évaluer

**3. Contribuer à l'accueil et à l'animation lors d'événements festifs et culturels.**

#### Description de la situation d'évaluation-type

Il s'agit d'une situation d'animation d'un événement autour de la gastronomie régionale pour une clientèle de vacanciers de la 2ème quinzaine d'Août. Cette situation se déroule au sein d'une structure touristique et/ou de loisirs (résidence de tourisme, camping, hôtel, entreprise de loisirs ...).

Le stagiaire suggère des idées d'animation et un plan de configuration.

A partir d'un cahier des charges autour de l'événement remis par le formateur, le stagiaire doit :

- proposer un plan comprenant les bornes d'accueil, les axes de circulation, les points d'animations et les stands au sein de l'espace d'animation de l'entreprise.
- proposer des types d'animation sur les stands (dégustation, jeux et concours autour de la culture gastronomique régionale)...

Le formateur met à disposition du stagiaire :

- des supports d'information de l'entreprise (dépliant de l'entreprise, plan des locaux, types de clientèles accueillis cette quinzaine ...),
- le cahier des charges succinct de l'événement,
- un ordinateur avec connexion internet.

#### Modalité(s) d'évaluation

**Mise en situation professionnelle**

#### Productions attendues du stagiaire

Plan de configuration de l'espace dédié à l'événement  
Idées d'animation pour les stands

#### Critères d'évaluation (issus des référentiels du titre professionnel)

**L'aménagement de l'espace d'accueil de la manifestation et des espaces d'animation est conforme au cahier des charges**

**Les équipements sont disposés correctement en fonction des animations prévues et dans le respect des normes de sécurité**

**Les standards d'accueil sont respectés**

**Les consignes de sécurité de l'événement sont respectées**

**L'accueil et l'animation sont conformes aux standards de l'événement**

**Les affluences du public sont anticipées et gérées efficacement**

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
AAT	Situations d'évaluation-types	TP-00199	06	12/01/2018	18/06/2019	17/17