



# REFERENTIEL EMPLOI ACTIVITES COMPETENCES

## DU TITRE PROFESSIONNEL

Agent(e) d'accueil touristique

Niveau V

Site : <http://www.emploi.gouv.fr>



## SOMMAIRE

	Pages
Présentation de l'évolution du Titre Professionnel .....	5
Contexte de l'examen du Titre Professionnel .....	5
Tableau des activités .....	5
Vue synoptique de l'emploi-type .....	6
Fiche emploi type .....	7
Fiche activité type .....	9
Fiche compétence professionnelle .....	15
Fiche des compétences transversales de l'emploi type .....	23
Glossaire du REAC .....	25

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AAT	TP-00199	REAC	06	30/07/2015	30/07/2015	3/28



## Introduction

### Présentation de l'évolution du Titre Professionnel

Le titre professionnel « Agent d'accueil touristique » (arrêté du 18 Juillet 2008) présentait trois activités types. Sa version de 2012 conserve cette même configuration, toujours pertinente.

### Contexte de l'examen du Titre Professionnel

Selon les résultats des interviews terrain et des études sur la reconfiguration de l'industrie touristique, les évolutions de l'emploi portent sur de nouvelles pratiques professionnelles liées à l'usage courant des technologies de l'information et de la communication. Les compétences ont été actualisées dans ce sens. Les contours des activités sont restés identiques.

### Tableau des activités

<b>Ancien TP</b> <b>AGENT D'ACCUEIL TOURISTIQUE</b>	<b>Nouveau TP</b> <b>Agent(e) d'accueil touristique</b>
ACCUEILLIR ET INFORMER LES VISITEURS DANS UNE ENTREPRISE DE TOURISME ET DE LOISIRS	Tenir une zone d'accueil dans une entreprise de tourisme et de loisirs
PARTICIPER A L'ORGANISATION D'UNE ANIMATION FESTIVE OU CULTURELLE	Assister la clientèle dans la découverte de prestations touristiques et de loisirs
ASSISTER LES VISITEURS INDIVIDUELS DANS LEUR DECOUVERTE TOURISTIQUE	Contribuer à l'organisation et à l'animation d'événements festifs et culturels

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AAT	TP-00199	REAC	06	30/07/2015	30/07/2015	5/28

## Vue synoptique de l'emploi-type

N° Fiche AT	Activités types	N° Fiche CP	Compétences professionnelles
1	Tenir une zone d'accueil dans une entreprise de tourisme et de loisirs	1	Accueillir, informer et orienter la clientèle touristique
		2	Entretien des lieux et veiller au bon fonctionnement des supports d'information papiers et numériques proposés aux visiteurs
		3	Transmettre des informations aux différents services internes d'une entreprise de tourisme et de loisirs et aux prestataires externes
2	Assister la clientèle dans la découverte de prestations touristiques et de loisirs	4	Promouvoir, réserver et vendre des prestations touristiques et de loisirs simples et des produits en boutique
		5	Composer des prestations découvertes personnalisées en réponse aux demandes des clients
3	Contribuer à l'organisation et à l'animation d'événements festifs et culturels	6	Réaliser des supports de promotion d'événements festifs et culturels
		7	Contribuer à l'organisation d'événements festifs et culturels
		8	Contribuer à l'animation lors d'événements festifs et culturels

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AAT	TP-00199	REAC	06	30/07/2015	30/07/2015	6/28

## FICHE EMPLOI TYPE

### Agent(e) d'accueil touristique

#### Définition de l'emploi type et des conditions d'exercice (rubrique RNCP)

L'agent(e) d'accueil touristique accueille, informe et oriente des visiteurs individuels ou en groupe. Il (elle) exerce principalement son emploi sur une zone d'accueil en face à face, mais aussi par téléphone et par messagerie internet.

Il (elle) prépare et assiste les clients sur des prestations (visites, excursions), il (elle) promeut et vend les prestations sur catalogue et les produits en boutique. L'agent(e) d'accueil participe également à l'organisation et à l'animation d'événements festifs, culturels au sein de la structure touristique. Dans le cadre de sa mission, il (elle) applique les procédures internes à l'entreprise. Il (elle) s'exprime en français et éventuellement en langue étrangère ( le plus souvent dans un anglais simple auprès des visiteurs étrangers : niveau A2 du CECR).

L'agent(e) d'accueil touristique exerce seul(e) ou au sein d'une équipe ses activités sous la responsabilité d'un hiérarchique. Il (elle) est le plus souvent sédentaire.

Il (elle) est quotidiennement en relation avec les visiteurs et les institutionnels du tourisme (Office de Tourisme, Comité départemental de Tourisme, Comité Régional de Tourisme) ainsi qu'avec ses collègues et supérieurs hiérarchiques. Il (elle) utilise les technologies de traitement de l'information et de la communication dans le cadre de ses fonctions.

Selon la taille de l'entreprise, l'agent(e) d'accueil touristique exerce son activité à temps plein ou à temps partiel, en tant que permanent ou saisonnier. Les horaires peuvent être variables et s'effectuer en soirées, les weekends et jours fériés. La rémunération est fixe.

Cet emploi s'exerce dans des structures de taille variable allant des Maisons de Pays aux villages vacances. Il (elle) assure sa mission le plus souvent en station debout et prolongée, dans un contexte sonore plus ou moins amplifié en fonction de l'affluence des clients.

#### Secteurs d'activité et types d'emplois accessibles par le détenteur du titre (rubrique RNCP)

Les différents secteurs d'activités concernés sont principalement :

les maisons de pays, office de tourisme, hôtellerie de plein air, tourisme social et familial, villages vacances, ports de plaisance, casinos, golf, les musées et autres sites touristiques, les centres culturels et les festivals.

Les types d'emplois accessibles sont les suivants :

- hôte, hôtesse d'accueil et d'information
- hôte, hôtesse de tourisme
- chargé(e) d'accueil

#### Réglementation d'activités (le cas échéant) (rubrique RNCP)

Néant

#### Liens avec d'autres certifications (le cas échéant) (rubrique RNCP)

Néant

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AAT	TP-00199	REAC	06	30/07/2015	30/07/2015	7/28

## Liste des activités types et des compétences professionnelles

1. Tenir une zone d'accueil dans une entreprise de tourisme et de loisirs  
Accueillir, informer et orienter la clientèle touristique  
Entretien des lieux et veiller au bon fonctionnement des supports d'information papiers et numériques proposés aux visiteurs  
Transmettre des informations aux différents services internes d'une entreprise de tourisme et de loisirs et aux prestataires externes
2. Assister la clientèle dans la découverte de prestations touristiques et de loisirs  
Promouvoir, réserver et vendre des prestations touristiques et de loisirs simples et des produits en boutique  
Composer des prestations découvertes personnalisées en réponse aux demandes des clients
3. Contribuer à l'organisation et à l'animation d'événements festifs et culturels  
Réaliser des supports de promotion d'événements festifs et culturels  
Contribuer à l'organisation d'événements festifs et culturels  
Contribuer à l'animation lors d'événements festifs et culturels

## Compétences transversales de l'emploi (le cas échéant)

Mobiliser un comportement orienté client et une posture de service en tourisme.  
Appliquer les règles d'hygiène, de santé et de sécurité dans un établissement de tourisme ou de loisirs.

## Niveau et/ou domaine d'activité (rubrique RNCP)

Niveau V (Nomenclature de 1969)

Convention(s) : Convention collective nationale IDCC 1527 (brochure N°3090) Immobilier, administration de bien – Résidences de tourisme Avenant n° 14 bis du 25 juin 1996 Réceptionniste niveau 1

Convention collective nationale IDCC 1631 (brochure N°3271) Hôtellerie de plein air et terrain de camping avenant N° 23 du 16 juin 2009 – personnel d'accueil 2° catégorie

Convention collective nationale IDCC 2717 (brochure N° 3355) Entreprises techniques au service de la création et de l'événement – avenant du 21 février 2008 – chargé d'accueil et hôte ou hôtesse d'accueil catégorie 1

Convention collective nationale IDCC 1182 (brochure N°3183) Port de plaisance – Avenant n° 39 du 11 juillet 2001 - Agent d'accueil 1A

Convention collective nationale IDCC 1909 (brochure N°3175) Office de tourisme – Accord du 10 décembre 2001 - Agent d'accueil et de renseignement 1° catégorie

Convention collective nationale IDCC 2257 (brochure N°3167) Casinos – accord du 23 décembre 1996 hôte et hôtesse d'accueil Niveau 1

Convention collective nationale IDCC 2021 (brochure N°3283) Golf – accord du 13 juillet 1998 - agent d'accueil groupe 1 à 3

Convention collective nationale IDCC 1316 (brochure N°3151) Tourisme social et familial – Avenant n° 33 du 14 mai 1998 – Agent de planning Niveau 3 – employé de tourisme niveau 3

Code(s) NSF :

334 t - Accueil, hôtellerie, tourisme

## Fiche(s) Rome de rattachement (rubrique RNCP)

G1101 Accueil touristique

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AAT	TP-00199	REAC	06	30/07/2015	30/07/2015	8/28

**FICHE ACTIVITÉ TYPE**  
**N° 1**

**Tenir une zone d'accueil dans une entreprise de tourisme et de loisirs**

**Définition, description de l'activité type et conditions d'exercice**

L'agent d'accueil touristique répond aux demandes d'information de la clientèle dans une entreprise de tourisme ou de loisirs en veillant à la qualité de la relation de service.

Dans le cadre de son activité journalière, il organise sa zone d'accueil : il alimente les présentoirs de documentation, vérifie le fonctionnement des outils numériques et met à jour les informations (agendas, horaires, tarifs).

L'agent d'accueil touristique reçoit des visiteurs, les accueille, les informe, les renseigne et oriente en utilisant les ressources documentaires (dépliants, brochures) et les outils numériques (borne interactive, tablette numérique) de l'entreprise.

En face à face permanent, l'agent d'accueil gère en simultanée plusieurs demandes de clients. Il s'adapte à chaque interlocuteur et peut être amené à gérer des situations d'insatisfaction. Il peut être amené à s'exprimer en langue étrangère, le plus souvent en anglais.

L'agent d'accueil touristique gère le trafic téléphonique de l'accueil, prend et restitue des messages selon des consignes de l'entreprise.

Il travaille le plus souvent seul dans un environnement sonore, et doit faire face à des périodes d'affluence. Les jours et les heures d'ouverture de l'entreprise l'amènent à travailler régulièrement en soirée, le week-end et les jours fériés. Il est en lien direct avec les visiteurs dans une relation de service, avec la hiérarchie et les collègues dans une relation de travail, d'entraide et de communication.

Il développe un comportement adapté à la Responsabilité Sociale et Professionnelle (RESP) concernant le développement durable et environnemental, la non discrimination et le handicap.

**Réglementation d'activités** (le cas échéant)

Néant

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AAT	TP-00199	REAC	06	30/07/2015	30/07/2015	9/28

## Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Accueillir, informer et orienter la clientèle touristique

Entretien des lieux et veiller au bon fonctionnement des supports d'information papiers et numériques proposés aux visiteurs

Transmettre des informations aux différents services internes d'une entreprise de tourisme et de loisirs et aux prestataires externes

## Compétences transversales de l'activité type (le cas échéant)

Mobiliser un comportement orienté client et une posture de service en tourisme.

Appliquer les règles d'hygiène, de santé et de sécurité dans un établissement de tourisme ou de loisirs.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AAT	TP-00199	REAC	06	30/07/2015	30/07/2015	10/28

## FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 2

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

#### Définition, description de l'activité type et conditions d'exercice

L'agent d'accueil touristique propose et vend des prestations touristiques complémentaires simples. Il vend également des produits boutique proposés par l'établissement à la clientèle. L'agent d'accueil touristique conseille sur des aspects réglementaires et sécuritaires sur une prestation touristique choisie par le client.

L'agent d'accueil touristique participe à l'élaboration de prestations découvertes sur demande du client en recherchant et sélectionnant des itinéraires.

Il réserve et vend des prestations simples (excursions, visites)... à l'aide d'un logiciel de réservation dédié ou par le biais d'internet. L'agent d'accueil touristique vend également des articles en boutique. Il encaisse des paiements.

Cette activité se déroule le plus souvent en face à face client. En fonction de la charge de travail, l'agent d'accueil touristique peut travailler sur la réalisation de document hors contact clientèle, si la taille de l'équipe et l'activité le permettent. Les propositions faites au client varient en fonction de ses intérêts, de son budget et de son crédit temps. Les données variables de l'environnement (saison, topographie, affluence) peuvent influencer sur la nature des propositions.

Il utilise les outils (ordinateur, internet, logiciel) mis à sa disposition par l'entreprise pour réaliser son activité.

Il travaille le plus souvent seul dans un environnement sonore, et doit gérer des périodes d'affluence. Les jours et heures d'ouverture de l'entreprise l'amènent à travailler régulièrement en soirée, le week-end et les jours fériés. Il est en contact avec les visiteurs dans une relation de service et la hiérarchie et les collègues et prestataires externes dans une relation de travail, d'entraide et de communication.

Il développe un comportement adapté à la Responsabilité Sociale et Professionnelle (RESP) concernant le développement durable et environnemental, la non discrimination et le handicap.

#### Réglementation d'activités (le cas échéant)

Néant

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AAT	TP-00199	REAC	06	30/07/2015	30/07/2015	11/28

## Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Promouvoir, réserver et vendre des prestations touristiques et de loisirs simples et des produits en boutique

Composer des prestations découvertes personnalisées en réponse aux demandes des clients

## Compétences transversales de l'activité type (le cas échéant)

Mobiliser un comportement orienté client et une posture de service en tourisme.

Appliquer les règles d'hygiène, de santé et de sécurité dans un établissement de tourisme ou de loisirs.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AAT	TP-00199	REAC	06	30/07/2015	30/07/2015	12/28

**FICHE ACTIVITÉ TYPE**  
**N° 3**

**Contribuer à l'organisation et à l'animation d'événements festifs et culturels**

**Définition, description de l'activité type et conditions d'exercice**

L'agent d'accueil touristique accueille, informe et oriente des visiteurs individuels ou en groupe. Il (elle) exerce principalement son emploi sur une zone d'accueil en face à face, mais aussi par téléphone et par messagerie internet.

Il (elle) prépare et assiste les clients sur des prestations (visites, excursions), il (elle) promeut et vend les prestations sur catalogue et les produits en boutique. L'agent d'accueil participe également à l'organisation et à l'animation d'événements festifs, culturels au sein de la structure touristique. Dans le cadre de sa mission, il applique les procédures internes à l'entreprise. Il (elle) s'exprime en français et éventuellement en langue étrangère (le plus souvent en anglais : niveau A2 du CECR).

L'agent d'accueil touristique exerce seul(e) ou au sein d'une équipe ses activités sous la responsabilité d'un hiérarchique. Il (elle) est le plus souvent sédentaire.

Il (elle) est quotidiennement en relation avec les visiteurs et les institutionnels du tourisme (Office de Tourisme, Comité départemental de Tourisme, Comité Régional de Tourisme) ainsi qu'avec ses collègues et supérieurs hiérarchiques. Il (elle) utilise les technologies de traitement de l'information et de la communication dans le cadre de ses fonctions.

Selon la taille de l'entreprise, l'agent d'accueil touristique exerce son activité à temps plein ou à temps partiel, en tant que permanent ou saisonnier. Les horaires peuvent être variables et s'effectuer en soirées, les weekends et jours fériés. La rémunération est fixe.

Cet emploi s'exerce dans des structures de taille variable allant des Maisons de Pays aux villages vacances. Il (elle) assure sa mission le plus souvent en station debout et prolongée, dans un contexte sonore plus ou moins amplifié en fonction de l'affluence des clients.

**Réglementation d'activités** (le cas échéant)

Néant

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AAT	TP-00199	REAC	06	30/07/2015	30/07/2015	13/28

## Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Réaliser des supports de promotion d'événements festifs et culturels  
Contribuer à l'organisation d'événements festifs et culturels  
Contribuer à l'animation lors d'événements festifs et culturels

## Compétences transversales de l'activité type (le cas échéant)

Mobiliser un comportement orienté client et une posture de service en tourisme.  
Appliquer les règles d'hygiène, de santé et de sécurité dans un établissement de tourisme ou de loisirs.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AAT	TP-00199	REAC	06	30/07/2015	30/07/2015	14/28

**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE  
N° 1**

**Accueillir, informer et orienter la clientèle touristique**

**Description de la compétence – processus de mise en œuvre**

Dans le respect des consignes, à l'aide de la documentation disponible sur des présentoirs, des tablettes numériques et des bornes d'information numériques, renseigner et orienter la clientèle en face à face et par téléphone, y compris en anglais. Mettre en œuvre des techniques d'écoute, de reformulation et de questionnement afin de cerner les besoins des clients et de leur apporter une réponse adaptée.

**Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre**

Cette compétence s'exerce seul ou en équipe, le plus souvent en face à face avec le client, sur une zone d'accueil d'un établissement touristique ou de loisirs.

**Critères de performance**

Le besoin du client est identifié  
Les techniques d'écoute active et de reformulation sont maîtrisées  
Le temps d'accueil du client est adapté à l'affluence du moment  
Les informations fournies aux visiteurs sont fiables et correspondent à leurs attentes  
L'orientation du client vers les sources d'information prend en compte la demande

**Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels**

Connaissances générales en géographie touristique française, européenne, internationale  
Connaissance de l'offre touristique de son territoire  
Connaissances sur les caractéristiques de la clientèle touristique  
Connaissances générales sur l'histoire de l'art  
Connaissances sur les organisations et les structures d'information touristique  
Connaissances de base en anglais (syntaxe, grammaire, vocabulaire)

Lire et écrire des messages d'information  
Utiliser les outils de communication et les outils bureautiques  
Diffuser des annonces par haut parleur  
Gérer des affluences de public

S'adapter aux spécificités de la clientèle  
Valoriser une information touristique  
Écouter et reformuler face au client

S'adapter aux différentes affluences des visiteurs  
Maintenir un comportement professionnel en toute circonstance

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AAT	TP-00199	REAC	06	30/07/2015	30/07/2015	15/28

**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE  
N° 2**

**Entretien des lieux et veiller au bon fonctionnement des supports d'information  
papiers et numériques proposés aux visiteurs**

**Description de la compétence – processus de mise en œuvre**

Dans le respect des standards de qualité de l'entreprise et sa charte de communication visuelle liées aux zones d'accueil, nettoyer et ordonner l'espace d'accueil tout au long de son activité journalière afin de faciliter l'accès aux informations. Alimenter les présentoirs d'information, actualiser les bornes d'informations et les panneaux d'affichage physique ou numérique.

**Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre**

Cette compétence se met en œuvre au moment de la prise de poste, tout au long de l'activité d'information du public et également au moment de la prise de congé. Elle se déroule seul ou en équipe.

**Critères de performance**

Les informations sont à jour sur l'ensemble des supports de communication  
Les présentoirs, kakemono, visuels sont installés et suffisamment fournis en documents d'information  
Le lieu d'accueil reflète l'ambiance recherchée  
Les alertes sont données au bon moment en cas de dysfonctionnement des outils numériques  
Les informations sont mises à jour physiquement et numériquement sur les supports et outils de communication  
Le travail est organisé avec méthode de façon à pouvoir optimiser son temps

**Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels**

Connaissances sur les bases de décoration d'un espace d'accueil touristique  
Connaissances du fonctionnement des outils numériques (poste PC administratif, borne d'information, interfaces mobiles, imprimante, vidéo projecteur)  
Connaissances des informations générales du lieu et des tarifs

Utiliser des outils et des matériels adaptés à la configuration d'un lieu d'accueil  
Aménager un espace d'accueil selon le thème choisi  
Ordonner l'espace d'accueil de façon sécurisée et pratique  
Diagnostiquer des dysfonctionnements sur des appareils numériques  
Dépanner à un premier niveau des appareils numériques (allumer, éteindre, réinitialiser...)

Mettre sa créativité au service de l'aménagement de la zone d'accueil

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AAT	TP-00199	REAC	06	30/07/2015	30/07/2015	16/28

**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE**  
**N° 3**

**Transmettre des informations aux différents services internes d'une entreprise de tourisme et de loisirs et aux prestataires externes**

**Description de la compétence – processus de mise en œuvre**

En fonction des consignes de l'entreprise, prendre des messages, les analyser et transmettre oralement ou par un autre canal de transmission (internet, intranet)... des informations à l'ensemble de ses collègues et aux prestataires externes de façon régulière afin d'apporter des éléments qui concourent à la qualité de la chaîne de service.

**Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre**

Cette compétence requiert l'utilisation d'un standard téléphonique ainsi que d'un poste informatique connecté à internet et d'une messagerie. L'utilisation d'un logiciel dédié peut être utilisée dans certains cas. L'agent d'accueil travaille en simultané sur différents outils de manière à diffuser au mieux les informations.

**Critères de performance**

Les messages sont notés ou mémorisés et restitués intégralement selon les consignes  
Le choix du mode de transmission est adapté à l'information à traiter et à diffuser  
L'information est transmise avec exactitude et fiabilité dans les temps impartis  
Les outils de transmission d'information sont utilisés de façon optimale  
Le caractère prioritaire des différentes informations est respecté.

**Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels**

Connaissances sur les règles d'usage de transmission de l'information  
Connaissances sur l'organisation de l'entreprise et sur l'organigramme  
Connaissances sur les outils de communication  
Connaissances de base en langues étrangères  
Connaissances en orthographe, grammaire, syntaxe

Prendre des notes  
Reformuler les éléments d'un message  
Utiliser les fonctions avancées de messagerie en bureautique et sur logiciel de réservation  
Compléter et diffuser les documents d'information pour l'interne et pour l'externe  
Rédiger des messages  
Transmettre des réclamations et demandes de différents interlocuteurs selon les consignes de l'entreprise

S'adapter à son interlocuteur

Mettre à jour en permanence l'information  
Synchroniser différentes tâches bureautiques

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AAT	TP-00199	REAC	06	30/07/2015	30/07/2015	17/28

**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE  
N° 4**

**Promouvoir, réserver et vendre des prestations touristiques et de loisirs simples  
et des produits en boutique**

**Description de la compétence – processus de mise en œuvre**

A l'aide de dépliants, catalogues et autres supports de présentation, promouvoir, réserver et vendre diverses prestations simples de type excursion, promenade, activité découverte en valorisant un territoire, une destination ou une prestation touristique. Réserver la prestation choisie par le client auprès des acteurs locaux contributeurs. Conseiller également la clientèle sur les produits dérivés et vendre ces produits en boutique. Mettre en valeur les produits en vente en boutique et effectuer le réassortiment si nécessaire. Facturer la vente et encaisser le paiement en utilisant le plus souvent une caisse enregistreuse ou le cas échéant en enregistrant la vente manuellement.

**Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre**

Cette compétence s'exerce en face à face, par téléphone ou courrier ou tout autre moyen de communication. Elle implique utilisation des outils de facturation de l'entreprise et dans certains cas un logiciel de réservation spécifique en fonction de la structure dans laquelle il exerce.

**Critères de performance**

La vente d'une prestation est conforme aux procédures de vente de l'entreprise de tourisme ou de loisirs  
La procédure de réservation est effectuée selon les procédures et via l'outil ou logiciel adéquat  
La promotion d'une prestation ou d'un article est appuyée par des arguments commerciaux  
L'utilisation des outils de réservation est efficace  
Les éléments de la réservation sont expliqués, précis et détaillés

**Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels**

Connaissance des procédures de réservation  
Connaissance des produits et prestations mis en vente  
Connaissance des fonctions d'un logiciel de réservation  
Connaissance des procédures de vente et d'encaissement  
Connaissances de base en anglais (syntaxe, grammaire, vocabulaire)

Identifier les prestataires souhaités  
Utiliser les supports et moyens d'information  
Suivre une procédure de réservation  
Construire un argumentaire de vente  
Effectuer des opérations de caisse  
Mettre en valeur des produits

Anticiper les risques liés à une prestation  
Organiser ses tâches de promotion, réservation et vente

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AAT	TP-00199	REAC	06	30/07/2015	30/07/2015	18/28

**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE  
N° 5**

**Composer des prestations découvertes personnalisées en réponse aux demandes des clients**

**Description de la compétence – processus de mise en œuvre**

Par le biais d'une recherche quotidienne d'informations sur internet ou via d'autres sources (guides, documents), classer, assembler et présenter un programme simple de découverte en détaillant un itinéraire étape par étape, une date, une durée et un prix en réponse à la demande exprimée par le client et en adéquation avec les prestataires locaux. Intégrer dans la préparation de la visite les principes de développement durable ainsi que les informations liées à la sécurité. Dans certains cas, prendre en charge un groupe de visiteurs sur le plan logistique.

**Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre**

Cette compétence s'exerce le plus souvent sur une zone d'accueil d'un établissement touristique et de loisirs en position assise à l'aide d'un ordinateur connecté à internet et d'un poste téléphonique. Cette compétence peut s'exercer en simultanée avec l'accueil clientèle.

**Critères de performance**

Les informations renseignées dans le programme ou la prestation sont valides et conformes  
Le programme ou la prestation met en valeur le potentiel touristique local  
Les prestations proposées sont cohérentes par rapport à la demande du client  
Le format de la prestation est équilibré sur la durée et sur la distance géographique  
L'offre est en accord avec les standards de l'entreprise de tourisme ou de loisirs

**Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels**

Connaissances de l'offre touristique locale  
Connaissances générales de base en géographie et topographie

Rechercher, repérer et inventorier les offres et activités touristiques sur Internet  
Exploiter les guides et documents touristiques  
Lire des cartes routières et topographiques  
Etablir un programme touristique  
Définir un itinéraire géographique  
Optimiser un parcours en prenant en compte plusieurs facteurs (temps, distance...)  
Tarifier une prestation  
Créer des fiches renseignées à destination des clients

Reformuler la demande d'un client dans un but de clarification  
Argumenter des choix face à la clientèle

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AAT	TP-00199	REAC	06	30/07/2015	30/07/2015	19/28

**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE  
N° 6**

**Réaliser des supports de promotion d'événements festifs et culturels**

**Description de la compétence – processus de mise en œuvre**

Afin de promouvoir un événement, à partir de données et d'informations validées par la hiérarchie, créer des supports de communication simples et concevoir des affiches à l'aide de logiciels adaptés. Sélectionner les éléments retenus pour l'élaboration de l'affiche, préparer les médias de type photos, logos, textes et réaliser un montage simple sous format numérique destiné à l'impression ou posté sur un site internet, voir réseau social.

**Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre**

Cette compétence se réalise en amont de la manifestation et de façon discontinue. Elle s'effectue le plus souvent sur le poste de travail de la zone d'accueil aux moments des creux d'affluence, en position assise à l'aide d'un ordinateur équipé de logiciels adaptés.

**Critères de performance**

Le support de communication est conforme aux attentes sur le fond et la forme  
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 sélectionnés pour réaliser le support  
Le format numérique (poids et taille du fichier) se prête à tout type de déclinaison (papier, internet)

**Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels**

Connaissances en logiciel de traitement de texte et d'image  
Connaissances des bases de la communication visuelle  
Connaissances en orthographe, grammaire, syntaxe

Utiliser les fonctions d'un logiciel de traitement de texte et d'image  
Valoriser une présentation graphique  
Trouver des idées originales de présentation

Mettre sa créativité au service de l'événement

Classer, ordonner des médias  
Utiliser différents logiciels

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AAT	TP-00199	REAC	06	30/07/2015	30/07/2015	20/28

**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE**  
**N° 7**

**Contribuer à l'organisation d'événements festifs et culturels**

**Description de la compétence – processus de mise en œuvre**

Dans le respect des normes de sécurité des personnes et des biens et en fonction des tâches assignées par le responsable hiérarchique, exécuter des tâches simples d'aménagement et de pose de décor adaptées au thème défini. Aider à la mise en place de configuration de tables et de chaises, de structure scénique légère, connecter divers appareils de base de sonorisation ou de projection vidéo.

**Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre**

Cette compétence s'exerce en équipe et en collaboration avec d'autres intervenants, à l'intérieur et à l'extérieur, dans le respect des règles de sécurité et des gestes et postures adaptés.

**Critères de performance**

Les espaces de la manifestation sont conformes aux attentes du responsable d'animation  
Les espaces disposés sont sécurisés et conformes aux règles soumises aux établissements recevant du public  
Les équipements sont disposés correctement en fonction des animations prévues  
Les schémas normés des installations spécifiques (sonorisation) sont suivis

**Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels**

Connaissances de base des matériels de sonorisation et vidéo  
Connaissances des configurations types en événementiel

Appliquer les procédures à suivre en cas d'incident  
Respecter le règlement intérieur  
Appliquer et faire appliquer les règles et consignes de sécurité  
Configurer un espace meublé de tables, de chaises et autres mobiliers  
Montage de structures légères et éphémères  
Assembler des éléments de décor et signalétique préétablis  
Lire des plans, des guides d'installation, schémas de construction  
Connecter des appareils basiques électriques, de sonorisation et vidéo  
Utiliser des outils spécifiques pour le montage de structures légères  
Lire une check-list

Communiquer par émetteur récepteur mobile  
Travailler au sein d'un collectif

Se repérer dans un tableau de répartition de charges  
Optimiser son temps de travail

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AAT	TP-00199	REAC	06	30/07/2015	30/07/2015	21/28

**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE  
N° 8**

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

**Description de la compétence – processus de mise en œuvre**

Dans le respect des procédures et à l'aide de plans de site liés à l'événement, accueillir et diriger un public sur le lieu de la manifestation en remettant les badges ou cartes, en orientant les clients sur les lieux et en indiquant les accès. Inciter éventuellement les visiteurs à participer aux différents événements proposés lors de la manifestation et contribuer à une animation micro, une animation de jeux, une présentation et une démonstration de produits.

**Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre**

Cette compétence s'exerce au cours de manifestations sous la responsabilité d'un hiérarchique, responsable de la manifestation. En fonction de l'importance de l'événement, l'agent d'accueil peut être en lien fonctionnel avec l'équipe de maintenance et les agents de sécurité.

**Critères de performance**

Les standards d'accueil et les consignes de sécurité de l'entreprise sont respectés  
Les informations données aux visiteurs sont exactes  
L'animation est conforme aux standards de l'entreprise  
Les affluences du public sont anticipées et gérées efficacement

**Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels**

Connaissances de base sur les techniques d'animation  
Connaissances sur les caractéristiques de clientèles  
Connaissances de base sur l'histoire de l'art

Lire et écrire des messages d'information  
Utiliser les outils de communication et les outils bureautiques  
Diffuser des annonces par haut parleur

S'adapter aux spécificités de la clientèle  
Valoriser une information touristique  
Reformuler une demande d'information

Gérer des affluences de public  
Anticiper les demandes du public en fonction de la nature de l'événement

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AAT	TP-00199	REAC	06	30/07/2015	30/07/2015	22/28

## FICHE DES COMPÉTENCES TRANSVERSALES DE L'EMPLOI TYPE

### **Mobiliser un comportement orienté client et une posture de service en tourisme.**

#### **Description de la compétence – processus de mise en œuvre**

Dans un contexte lié au tourisme reposant sur un principe de servuction, mobiliser et adapter un comportement et un discours personnalisé en fonction de chaque client. Etablir une relation qui permet si besoin de rassurer un client et de gérer positivement une relation conflictuelle avec celui-ci. Asseoir une posture de service standardisée au travers des normes établies par l'entreprise pour chaque client dans le respect des règles de la Responsabilité Sociale et Professionnelle, de la réglementation concernant la non discrimination.

#### **Critères de performance**

L'approche clientèle est conforme aux standards de l'entreprise  
L'agent d'accueil se rend disponible face à toutes les situations  
L'image de marque de l'entreprise est valorisée  
Les réponses aux demandes client sont bien accueillies et approuvées  
Les situations de conflit sont prises en compte

### **Appliquer les règles d'hygiène, de santé et de sécurité dans un établissement de tourisme ou de loisirs.**

#### **Description de la compétence – processus de mise en œuvre**

Dans le respect des règles de sécurité des personnes et des biens ainsi que les règles d'hygiène et santé, veiller en permanence à respecter et faire respecter, avec le comportement adéquat, les consignes et dispositifs mis en place dans l'entreprise.

#### **Critères de performance**

Les règles de sécurité sont appliquées  
Les précautions nécessaires sont prises avant la mise en œuvre d'une action  
Les gestes et postures sont adaptés à la tâche à réaliser  
La tenue professionnelle est adaptée

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AAT	TP-00199	REAC	06	30/07/2015	30/07/2015	23/28



## Glossaire du REAC

### Activité type

Une activité type résulte de l'agrégation de tâches (ce qu'il y a à faire dans l'emploi) dont les missions et finalités sont suffisamment proches pour être regroupées.

### Activité type d'extension

Une activité type d'extension résulte de l'agrégation de tâches qui constituent un domaine d'action ou d'intervention élargi de l'emploi type. On la rencontre seulement dans certaines déclinaisons de l'emploi type. Cette activité n'est pas dans tous les TP. Quand elle est présente, elle est attachée à un ou des TP. Elle renvoie au Certificat Complémentaire de Spécialité (CCS).

### Compétence professionnelle

La compétence professionnelle se traduit par une capacité à combiner un ensemble de savoirs, savoir faire, comportements, conduites, procédures, type de raisonnement, en vue de réaliser une tâche ou une activité. Elle a toujours une finalité professionnelle. Le résultat de sa mise en œuvre est évaluable.

### Compétence transversale

La compétence transversale désigne une compétence générique commune aux diverses situations professionnelles de l'emploi type. Parmi les compétences transversales, on peut recenser les compétences correspondant :

- à des savoirs de base,
- à des attitudes comportementales et/ou organisationnelles.

### Critère de performance

Un critère de performance sert à porter un jugement d'appréciation sur un objet en termes de résultat(s) attendu(s) : il revêt des aspects qualitatifs et/ou quantitatifs.

### Emploi type

L'emploi type est un modèle d'emploi représentatif d'un ensemble d'emplois réels suffisamment proches, en termes de mission, de contenu et d'activités effectuées, pour être regroupées : il s'agit donc d'une modélisation, résultante d'une agrégation critique des emplois.

### Référentiel d'Emploi, Activités et Compétences (REAC)

Le REAC est un document public à caractère réglementaire (visé par l'arrêté du titre professionnel) qui s'applique aux titres professionnels du ministère chargé de l'emploi. Il décrit les repères pour une représentation concrète du métier et des compétences qui sont regroupées en activités dans un but de certification.

### Savoir

Un savoir est une connaissance mobilisée dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle ainsi qu'un processus cognitif impliqué dans la mise en œuvre de ce savoir.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AAT	TP-00199	REAC	06	30/07/2015	30/07/2015	25/28

### **Savoir-faire organisationnel**

C'est un savoir et un savoir-faire de l'organisation et du contexte impliqués dans la mise en œuvre de l'activité professionnelle pour une ou plusieurs personnes.

### **Savoir-faire relationnel**

C'est un savoir comportemental et relationnel qui identifie toutes les interactions socioprofessionnelles réalisées dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle pour une personne. Il s'agit d'identifier si la relation s'exerce : à côté de (sous la forme d'échange d'informations) ou en face de (sous la forme de négociation) ou avec (sous la forme de travail en équipe ou en partenariat etc.).

### **Savoir-faire technique**

Le savoir-faire technique est le savoir procéder, savoir opérer à mobiliser en utilisant une technique dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle ainsi que les processus cognitifs impliqués dans la mise en œuvre de ce savoir-faire.

### **Titre professionnel**

La certification professionnelle délivrée par le ministre chargé de l'emploi est appelée « titre professionnel ». Ce titre atteste que son titulaire maîtrise les compétences, aptitudes et connaissances permettant l'exercice d'activités professionnelles qualifiées. (Article R338-1 et suivants du Code de l'Education).

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AAT	TP-00199	REAC	06	30/07/2015	30/07/2015	26/28

**Reproduction interdite**

Article L 122-4 du code de la propriété intellectuelle

"Toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droit ou ayants cause est illicite. Il en est de même pour la traduction, l'adaptation ou la transformation, l'arrangement ou la reproduction par un art ou un procédé quelconque."

