



MINISTÈRE CHARGÉ
DE L'EMPLOI

SITUATIONS D'ÉVALUATION-TYPES

Pour l'élaboration des Évaluations Passées en Cours de Formation

Titre professionnel

Agent d'accueil touristique
Niveau V

Arrêté du : 14/02/2013

| SIGLE | Type de document | Code titre | Millésime | Date JO | Date de mise à jour | Page |
|-------|-------------------------------|------------|-----------|------------|---------------------|------|
| AAT | Situations d'évaluation-types | TP-00199 | 06 | 05/03/2013 | 21/11/2017 | 1/16 |

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 | 05/03/2013 | 21/11/2017 | 2/16 |

Sommaire

Activité-type 1 p. 5

- ▶ Situation 1 p. 5
- ▶ Situation 2 p. 7
- ▶ Situation 3 p. 9

Activité-type 2 p. 11

- ▶ Situation 1 p. 11
- ▶ Situation 2 p. 13

Activité-type 3 p. 15

- ▶ Situation 1 p. 15
- ▶ Situation 2 p. 16

| SIGLE | Type de document | Code titre | Millésime | Date JO | Date de mise à jour | Page |
|-------|-------------------------------|------------|-----------|------------|---------------------|------|
| AAT | Situations d'évaluation-types | TP-00199 | 06 | 05/03/2013 | 21/11/2017 | 3/16 |

Activité-type 1 Tenir une zone d'accueil dans une entreprise de tourisme et de loisirs

► Situation 1 *Accueil d'une clientèle familiale et information sur les prestations d'excursion à la journée*

Compétences à évaluer

1. Accueillir, informer et orienter la clientèle touristique

Description de la situation d'évaluation-type

Il s'agit d'une situation d'accueil dans une entreprise de tourisme et de loisirs (Office du tourisme, résidence de tourisme, camping, hôtel, entreprise de loisirs ...) d'une clientèle familiale souhaitant faire une excursion d'une journée avec des amis anglais. Elle permet de simuler l'accueil, l'information et l'orientation en fonction de la demande du client (besoins, typologies de clientèle, budget...).

Dans ce cadre, le stagiaire doit sous forme de jeu de rôle :

- accueillir la clientèle, en français et en anglais, et la questionner sur ses souhaits (mots de bienvenue, écoute et reformulation)
- respecter ses besoins et ses attentes,
- informer sur les activités, les prestations, les visites touristiques en prenant en compte le potentiel de la région,
- orienter la clientèle sur une ou des excursions d'une journée en s'assurant de la cohérence de l'organisation de l'itinéraire (distances, timing, temps d'arrêt...) et des temps de visite et de repos (repas, pauses),

Le formateur met à disposition du stagiaire des supports d'information numériques ou papier (guides touristiques, cartes routières, flyers, liste des principaux acteurs touristiques) en lien avec les contextes géographiques, touristiques du scénario.

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

- les labels touristiques,
- les typologies de tourisme,
- la spécificité des typologies de clientèle,
- les institutionnels,
- la nomenclature de structures touristiques et de loisirs,
- la méthode de transmission d'informations auprès d'une clientèle externe.

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 | 05/03/2013 | 21/11/2017 | 5/16 |

Productions attendues du stagiaire

Mise en situation :

Accueil d'une clientèle familiale et proposition d'excursion à la journée.

Questionnaire professionnel :

Réponse aux questions transmises par le formateur.

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

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

| SIGLE | Type de document | Code titre | Millésime | Date JO | Date de mise à jour | Page |
|-------|-------------------------------|------------|-----------|------------|---------------------|------|
| AAT | Situations d'évaluation-types | TP-00199 | 06 | 05/03/2013 | 21/11/2017 | 6/16 |

Activité-type 1 Tenir une zone d'accueil dans une entreprise de tourisme et de loisirs

- Situation 2 Recherche et organisation de l'information en vue de l'accueil d'un groupe

Compétences à évaluer

2. Entretenir les lieux et veiller au bon fonctionnement des supports d'information papiers et numériques proposés aux visiteurs

Description de la situation d'évaluation-type

Il s'agit d'une situation d'organisation de l'information, en vue de la venue d'un groupe d'une dizaine de randonneurs franco-britannique au sein d'une entreprise de tourisme et de loisirs (Office du tourisme, résidence de tourisme, camping, hôtel, entreprise de loisirs, ...).

Dans ce cadre, le stagiaire doit :

- rechercher, repérer et sélectionner la documentation sur les activités, les prestations, les balades ou randonnées touristiques en prenant en compte le potentiel de la région,
- disposer la documentation sur les différents présentoirs et mettre en valeur les prestations touristiques proposées,
- organiser son espace de navigation internet en vue de faciliter la présentation des informations en français et en anglais.

Le formateur met à disposition du stagiaire des supports d'information numériques ou papier (guides touristiques, cartes routières, flyers, guides de balades, cartes de randonnées, liste des principaux acteurs touristiques) en lien avec les contextes géographiques, touristiques du scénario.

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

- les banques de données existantes
- les techniques de mise en valeur d'un présentoir et affiches
- le répertoire de classement numérique des données thématiques
- les procédures en cas de dysfonctionnement des outils d'information numérique
- les procédures de mise à jour des données numériques

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 | 05/03/2013 | 21/11/2017 | 7/16 |

Productions attendues du stagiaire

Mise en situation :

Recherche et organisation de l'information en vue de l'accueil d'un groupe

Questionnaire professionnel :

Réponse aux questions transmises par le formateur

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

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

| SIGLE | Type de document | Code titre | Millésime | Date JO | Date de mise à jour | Page |
|-------|-------------------------------|------------|-----------|------------|---------------------|------|
| AAT | Situations d'évaluation-types | TP-00199 | 06 | 05/03/2013 | 21/11/2017 | 8/16 |

Activité-type 1 Tenir une zone d'accueil dans une entreprise de tourisme et de loisirs

► Situation 3 Transmission d'informations dans le cadre d'un programme d'excursion

Compétences à évaluer

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

Description de la situation d'évaluation-type

Il s'agit de la suite de la situation 1 (accueil d'une clientèle familiale et proposition d'un programme d'excursion d'une journée) avec transmission des informations auprès des services internes de l'entreprise et des prestataires externes concernés par la prestation.

Dans ce cadre, le stagiaire doit :

- communiquer les informations à l'interne (mail, téléphone...) aux services concernés
- effectuer les réservations auprès des prestataires externes (mail, téléphone...)

Le stagiaire dispose du programme d'excursion qu'il a préalablement établi dans la situation 1 et des outils de communication nécessaire à la transmission des infos.

Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation professionnelle

Productions attendues du stagiaire

Mise en situation :

Communication auprès d'acteurs internes et externes

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

Le travail est organisé avec méthode de façon à pouvoir optimiser son temps
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

| SIGLE | Type de document | Code titre | Millésime | Date JO | Date de mise à jour | Page |
|-------|-------------------------------|------------|-----------|------------|---------------------|------|
| AAT | Situations d'évaluation-types | TP-00199 | 06 | 05/03/2013 | 21/11/2017 | 9/16 |

Activité-type 2 Assister la clientèle dans la découverte de prestations touristiques et de loisirs

► Situation 1 *Composition d'un itinéraire de balade à vélo et présentation à la clientèle*

Compétences à évaluer

2. Composer des prestations découvertes personnalisées en réponse aux demandes des clients

Description de la situation d'évaluation-type

Il s'agit d'une situation de composition d'un circuit de découverte touristique à vélo pour un couple avec une étape «déjeuner» dans un restaurant typique de la région. La situation se déroule dans une entreprise de tourisme ou de loisirs (résidence de tourisme, camping, hôtel, entreprise de loisirs ...). Elle permet de proposer un itinéraire de découverte touristique d'une région sur 1 jour adaptée aux besoins de la clientèle et à son niveau de pratique sportive.

Dans ce cadre, le stagiaire doit sous forme de jeu de rôle :

- accueillir le couple et le questionner sur ses souhaits
- rechercher, repérer et sélectionner les activités, les prestations, les balades ou randonnées cyclistes touristiques en prenant en compte le potentiel de la région
- composer un programme et des itinéraires de visites en s'assurant de la cohérence de l'organisation de l'itinéraire (distances, timing, temps d'arrêt, pistes et bandes cyclables dénivelé...) 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 cyclistes, flyers, guides touristiques à vélo, une liste des principaux acteurs touristiques et des restaurants de la région) en lien avec les contextes géographiques, touristiques choisis par le formateur pour créer le scénario.

A l'issue de la mise en situation, le stagiaire répond à un questionnaire portant sur l'assemblage de prestations simples :

- les caractéristiques techniques de l'offre
- les caractéristiques touristiques (attraits, diversités, lieux, panoramas, activités, originalités, spécificités...)
- la spécificité des typologies de clientèle
- les avantages et bénéfices de l'offre
- la connaissance des offres concurrentielles

| SIGLE | Type de document | Code titre | Millésime | Date JO | Date de mise à jour | Page |
|-------|-------------------------------|------------|-----------|------------|---------------------|-------|
| AAT | Situations d'évaluation-types | TP-00199 | 06 | 05/03/2013 | 21/11/2017 | 11/16 |

Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation professionnelle

Questionnaire professionnel

Productions attendues du stagiaire

Mise en situation :

Composition d'un itinéraire touristique à vélo d'une journée et présentation de l'offre à la clientèle.

Questionnaire professionnel

Réponse aux questions transmises par le formateur

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

La promotion d'une prestation ou d'un article est appuyée par des arguments commerciaux

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

| SIGLE | Type de document | Code titre | Millésime | Date JO | Date de mise à jour | Page |
|-------|-------------------------------|------------|-----------|------------|---------------------|-------|
| AAT | Situations d'évaluation-types | TP-00199 | 06 | 05/03/2013 | 21/11/2017 | 12/16 |

Activité-type 2 Assister la clientèle dans la découverte de prestations touristiques et de loisirs

► Situation 2 *Promotion et vente d'une visite guidée de ville pour une clientèle familiale anglaise*

Compétences à évaluer

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

Description de la situation d'évaluation-type

Il s'agit d'une situation de promotion et de vente d'une visite guidée pour une clientèle familiale anglaise avec un enfant en bas âge ayant déjà réservé une excursion auprès de l'entreprise de loisirs.

Cette situation permet de simuler la promotion et la vente d'une visite ainsi que la réservation auprès d'un prestataire (disponibilités, spécificités enfant bas âge...).

Dans ce cadre, le stagiaire doit :

- accueillir la famille anglaise,
- promouvoir les prestations (visites guidées) en prenant en compte les spécificités de la clientèle,
- vendre la prestation,
- réserver la visite guidée choisie par le client auprès du prestataire.

Le formateur met à disposition du stagiaire des supports d'information numériques ou papier (guides touristiques, cartes routières, flyers, guide des animations touristiques, guide des visites guidées, liste des principaux acteurs touristiques) en français et en anglais, en lien avec les contextes géographiques et touristiques du scénario.

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

- 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 | 05/03/2013 | 21/11/2017 | 13/16 |

Productions attendues du stagiaire

Mise en situation :

Promotion et vente d'une visite guidée à une clientèle familiale anglaise.

Questionnaire professionnel

Réponse aux questions transmises par le formateur

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

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

Les éléments de la réservation sont expliqués, précis et détaillés

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

| SIGLE | Type de document | Code titre | Millésime | Date JO | Date de mise à jour | Page |
|-------|-------------------------------|------------|-----------|------------|---------------------|-------|
| AAT | Situations d'évaluation-types | TP-00199 | 06 | 05/03/2013 | 21/11/2017 | 14/16 |

Activité-type 3 Contribuer à l'organisation et à l'animation d'événements festifs et culturels

► Situation 1 Contribution à l'organisation d'un forum autour de l'Eco-responsabilité

Compétences à évaluer

1. Réaliser des supports de promotion d'événements festifs et culturels
2. Contribuer à l'organisation d'événements festifs et culturels

Description de la situation d'évaluation-type

Il s'agit d'une situation de participation d'une entreprise touristique à un forum d'une journée sur l'éco-responsabilité organisé par la commune. Le stagiaire suggère des idées d'animations pour le stand de l'entreprise et propose un programme d'animations (contenu, horaires, etc.) ainsi qu'un projet d'affiche. Il établit également un croquis d'agencement du stand.

Dans ce cadre, le stagiaire doit :

- concevoir d'un programme-type de cette journée en proposant des idées d'animations,
- proposer un plan de localisation du stand au sein du forum,
- réaliser un croquis d'agencement du stand de l'entreprise,
- réaliser une affiche promotionnelle à l'aide d'un logiciel dédié.

Le formateur met à disposition du stagiaire des supports d'information de la ville, de la salle communale où se tiendra le forum, la liste des associations locales en lien avec le thème de l'éco-responsabilité et du tourisme et des loisirs, le dépliant de l'entreprise ainsi qu'un ordinateur équipé d'un logiciel de conception graphique (exemples : Photoshop, Publisher...) avec connexion internet.

Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation professionnelle

Productions attendues du stagiaire

Conception d'un programme des animations du stand
Proposition du plan de localisation du stand au sein du forum
Réalisation du croquis d'agencement du stand de l'entreprise.
Réalisation de l'affiche promotionnelle.

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

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)
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

| SIGLE | Type de document | Code titre | Millésime | Date JO | Date de mise à jour | Page |
|-------|-------------------------------|------------|-----------|------------|---------------------|-------|
| AAT | Situations d'évaluation-types | TP-00199 | 06 | 05/03/2013 | 21/11/2017 | 15/16 |

Activité-type 3 Contribuer à l'organisation et à l'animation d'événements festifs et culturels

► Situation 3 Animation d'un atelier thématique au sein d'un forum

Compétences à évaluer

3. Contribuer 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 atelier reprenant une thématique en lien avec le scénario de l'activité 3 (forum sur l'Eco-responsabilité). Le stagiaire s'appuie sur le programme d'animations qu'il a proposé et le complète si nécessaire (atelier supplémentaire).

Dans ce cadre le stagiaire doit :

- présenter son atelier (thématique, déroulement, règles du jeu, etc.)
- animer l'atelier avec des participants (stagiaires)
- réguler l'animation (dynamiser, modérer...)

Le stagiaire dispose d'un temps pour la préparation de son animation. Le formateur met à disposition du stagiaire un ordinateur pour réaliser sa prestation.

Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation professionnelle

Productions attendues du stagiaire

Animation d'un atelier thématique

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

Les informations données aux visiteurs sont exactes
L'animation est conforme aux standards de l'entreprise

| SIGLE | Type de document | Code titre | Millésime | Date JO | Date de mise à jour | Page |
|-------|-------------------------------|------------|-----------|------------|---------------------|-------|
| AAT | Situations d'évaluation-types | TP-00199 | 06 | 05/03/2013 | 21/11/2017 | 16/16 |