



REFERENTIEL EMPLOI ACTIVITES COMPETENCES

DU TITRE PROFESSIONNEL

Responsable d'établissement touristique

Niveau 5

Site : <http://travail-emploi.gouv.fr>

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RET	REAC	TP-00200	07	19/03/2019	19/03/2019	1/46

SOMMAIRE

	Pages
Présentation de l'évolution du titre professionnel	5
Contexte de l'examen du titre professionnel.....	5
Liste des activités.....	5
Vue synoptique de l'emploi-type	8
Fiche emploi type.....	9
Fiches activités types de l'emploi	11
Fiches compétences professionnelles de l'emploi.....	19
Fiche compétences transversales de l'emploi	39
Glossaire technique	41
Glossaire du REAC.....	43

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RET	REAC	TP-00200	07	19/03/2019	19/03/2019	3/46

Introduction

Présentation de l'évolution du titre professionnel

Le CFP de Responsable d'Equipement Touristique a été homologué en 1995 au niveau III.

Lors de la CPC du 22 janvier 1998, les partenaires sociaux ont donné un avis favorable à la révision du CFP avec un nouvel intitulé de « Responsable d'Etablissement Touristique » correspondant à un renfort des compétences en gestion. Ce nouvel intitulé traduisait l'ancrage de cette qualification dans les structures d'hébergement, y compris hôtelière. La révision est parue au JO du 6 août 1999.

Lors de la mise en œuvre de l'ingénierie de certification, le titre professionnel « Responsable d'Etablissement Touristique » a fait l'objet d'un arrêté de spécialité avec inscription au RNCP le 13 mai 2004, au niveau III, pour une durée de 5 ans.

Sa révision en 2009 pour une durée de 5 ans (date de publication au JO : 23/05/2009, date de l'arrêté de spécialité : 05/05/2009), prorogée d'un an jusqu'au 23 mai 2015 n'a pas occasionné de modifications sensibles.

Sa révision en 2015 présente une configuration très proche de celle de 2009, en 4 activités types et 10 compétences, les compétences 4 et 5 en gestion ayant été fusionnées, ainsi que 6 et 7 sur les opérations de maintenance et d'investissements en équipements.

Contexte de l'examen du titre professionnel

Les enquêtes et la veille menées entre 2009 et 2014 font ressortir un certain nombre de tendances qui impactent plus ou moins fortement les activités touristiques, telles que :

- l'évolution des pratiques de consommation touristique avec notamment le développement du Web 2.0 dans la recherche d'informations touristiques : forums, comparateurs, avis clients par exemple.
- l'utilisation croissante des technologies de mobilité numérique, afin d'assurer la promotion et la visibilité d'un établissement.
- la loi du 22 juillet 2009 concernant la modification des conditions d'autorisation de commercialiser les forfaits touristiques.
- le Développement Durable, la Responsabilité Sociétale et Environnementale des entreprises (RSE) et l'éco-tourisme.

Le titre professionnel Responsable d'Etablissement Touristique (RET), décline, pour sa révision de 2015, une configuration toujours en 4 activités types aux intitulés quasiment identiques mais aux contours de compétences mises à jour par rapport au marché du travail pour l'emploi visé.

Liste des activités

Ancien TP : RESPONSABLE D'ETABLISSEMENT TOURISTIQUE

Activités :

- GERER LE BUDGET DE FONCTIONNEMENT ET D'INVESTISSEMENTS D'UN ETABLISSEMENT TOURISTIQUE
- ORGANISER, ANIMER ET GERER LES RESSOURCES HUMAINES D'UN ETABLISSEMENT TOURISTIQUE
- METTRE EN PLACE, PILOTER ET CONTROLER LES DIFFERENTS SERVICES D'UN ETABLISSEMENT TOURISTIQUE
- DEFINIR LA POLITIQUE PRODUIT ET ASSURER LA MISE EN MARCHÉ D'UN ETABLISSEMENT TOURISTIQUE

Nouveau TP : Responsable d'établissement touristique

Activités :

- Mettre en marché l'offre de produits et de services d'un établissement touristique
- Gérer les budgets de fonctionnement et d'investissements d'un établissement touristique
- Manager les ressources humaines d'un établissement touristique
- Piloter la production des services d'un établissement touristique

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RET	REAC	TP-00200	07	19/03/2019	19/03/2019	5/46

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RET	REAC	TP-00200	07	19/03/2019	19/03/2019	6/46

Vue synoptique de l'emploi-type

N° Fiche AT	Activités types	N° Fiche CP	Compétences professionnelles
1	Mettre en marché l'offre de produits et de services d'un établissement touristique	1	Fixer les objectifs marketing de l'offre de prestations d'un établissement touristique
		2	Optimiser le chiffre d'affaires d'un établissement touristique
		3	Optimiser l'action commerciale et la distribution de l'offre d'un établissement touristique y compris sur Internet
2	Gérer les budgets de fonctionnement et d'investissements d'un établissement touristique	4	Assurer la gestion financière d'un établissement touristique
		5	Etablir et suivre un programme de maintenance et d'investissements d'un établissement touristique
3	Manager les ressources humaines d'un établissement touristique	6	Assurer la gestion prévisionnelle des personnels d'un établissement touristique
		7	Recruter le personnel d'un établissement touristique
		8	Gérer et animer le personnel d'un établissement touristique
4	Piloter la production des services d'un établissement touristique	9	Mettre en place et assurer la production des services d'un établissement touristique
		10	Assurer le contrôle qualité des prestations d'un établissement touristique

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RET	REAC	TP-00200	07	19/03/2019	19/03/2019	8/46

FICHE EMPLOI TYPE

Responsable d'établissement touristique

Définition de l'emploi type et des conditions d'exercice

Le (la) Responsable d'Etablissement Touristique dirige, coordonne, commercialise et gère l'ensemble des prestations et services d'un établissement touristique tels que les hôtels, hôtels clubs, les campings, les résidences de tourisme, les villages de vacances, les parcs et structures de loisirs avec hébergement intégrés. Il (elle) est porteur (porteuse) de l'image de l'entreprise et contribue à sa notoriété.

Dans le cadre des actions commerciales, du recrutement et de la relation directe avec une clientèle étrangère, le (la) responsable d'établissement touristique s'exprime en anglais au niveau B2 du cadre européen de référence pour les langues.

Le (la) responsable d'établissement touristique a un niveau de responsabilité civile et pénale variable en fonction de son statut. Il (elle) peut être gérant de société ou salarié dirigeant en délégation. Le niveau d'autonomie du (de la) responsable d'établissement touristique varie en fonction de son statut et de la taille de l'entreprise. Lorsqu'il est salarié, il rend compte à sa hiérarchie et peut agir par délégation au service de la politique de développement de l'établissement et représenter l'entreprise lors de négociations.

Le (la) responsable d'établissement touristique est en relation avec le personnel, les clients, les prestataires de service externes, les fournisseurs et les acteurs de son environnement économique.

L'emploi s'exerce dans des établissements souvent ouverts à l'année. Les dimanches et jours fériés sont ouverts. Les horaires sont irréguliers avec une amplitude importante dans la journée. Le travail peut être saisonnier, et plus soutenu à certaines périodes de l'année. Des déplacements de durée variable sont fréquents.

Secteurs d'activité et types d'emplois accessibles par le détenteur du titre

Les différents secteurs d'activités concernés sont principalement :

- L'hôtellerie traditionnelle, de loisirs ou d'affaires
- L'hôtellerie de plein air
- Les clubs et villages de vacances
- Les résidences de tourisme
- Les parcs et structures de loisirs avec hébergement intégré
- Hôtellerie mobile: bateaux de croisières maritimes et fluviaux.

Les types d'emplois accessibles sont les suivants :

- Directeur de village de vacances
- Directeur de club de vacances
- Directeur de résidence de tourisme
- Directeur d'hôtellerie de plein air
- Directeur d'hôtel-restaurant
- Exploitant de structures d'hébergements touristiques
- Adjoint de direction
- Attaché de direction
- Hôtelier-restaurateur

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Sans objet

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RET	REAC	TP-00200	07	19/03/2019	19/03/2019	9/46

Equivalences avec d'autres certifications (le cas échéant)

Sans objet

Liste des activités types et des compétences professionnelles

1. Mettre en marché l'offre de produits et de services d'un établissement touristique
Fixer les objectifs marketing de l'offre de prestations d'un établissement touristique
Optimiser le chiffre d'affaires d'un établissement touristique
Optimiser l'action commerciale et la distribution de l'offre d'un établissement touristique y compris sur Internet
2. Gérer les budgets de fonctionnement et d'investissements d'un établissement touristique
Assurer la gestion financière d'un établissement touristique
Etablir et suivre un programme de maintenance et d'investissements d'un établissement touristique
3. Manager les ressources humaines d'un établissement touristique
Assurer la gestion prévisionnelle des personnels d'un établissement touristique
Recruter le personnel d'un établissement touristique
Gérer et animer le personnel d'un établissement touristique
4. Piloter la production des services d'un établissement touristique
Mettre en place et assurer la production des services d'un établissement touristique
Assurer le contrôle qualité des prestations d'un établissement touristique

Compétences transversales de l'emploi

Utiliser les technologies de l'information, les outils informatiques et/ou bureautiques de gestion touristique et hôtelière
Travailler en équipe dans un établissement touristique recevant du public
Mobiliser un comportement orienté client et une posture de service en établissement touristique

Niveau et/ou domaine d'activité

Niveau 5 (Cadre national des certifications 2019)
Convention(s) : Tourisme social et familial CC 3151/1316
Hôtels de tourisme et hôtellerie de luxe CC 3231 & CC 3292
Campings et Hôtellerie de plein air: CC 3176 & 3271
Espaces d'attractions et culturels CC 3275

Code(s) NSF :
334p - Gestion touristique et hôtelière

Fiche(s) Rome de rattachement

G1401 Assistance de direction d'hôtel-restaurant
G1402 Management d'hôtel-restaurant
G1403 Gestion de structure de loisirs ou d'hébergement touristique

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RET	REAC	TP-00200	07	19/03/2019	19/03/2019	10/46

FICHE ACTIVITE TYPE N° 1

Mettre en marché l'offre de produits et de services d'un établissement touristique

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

A partir des besoins existants et potentiels des cibles de clientèles définies, le responsable d'établissement touristique définit ou contribue à la définition de l'offre de prestations de l'établissement. Il en assure sa promotion afin de satisfaire et fidéliser le client, de contribuer à la notoriété de l'établissement et à sa rentabilité financière.

A partir des besoins existants et potentiels des cibles de clientèles définies, le responsable d'établissement touristique définit ou contribue à la définition de l'offre de prestations de l'établissement. Il en assure sa promotion afin de satisfaire et fidéliser le client, de contribuer à la notoriété de l'établissement et à sa rentabilité financière.

Le responsable d'établissement touristique assure une veille marché et une veille concurrentielle sur le territoire touristique qui le concerne. Il identifie les sources pertinentes selon ses besoins d'information. Il recherche les informations spécifiques relatives à l'évolution du marché, la situation concurrentielle et le contexte propre de l'établissement en termes de couple marché / produit. Il consulte et exploite des sources d'information en anglais. Il analyse les données et les formalise en fonction du destinataire et de leur utilisation. Le responsable d'établissement touristique prend en compte les spécificités du marketing des services et contribue aux choix concernant la stratégie marketing de l'établissement touristique. Il élabore et met en œuvre le plan local d'action commerciale correspondant, en assure le suivi et apporte les correctifs en fonction de l'atteinte des objectifs. Il veille à la qualité des prestations conformément au cahier des charges.

Dans le cadre de cette activité, le responsable d'établissement touristique se sert couramment de l'outil informatique et des bases de données.

L'activité se met en œuvre en amont d'un projet d'ouverture ou d'extension d'un établissement touristique ou de l'élaboration d'une gamme de prestations.

Le niveau d'autonomie lors de l'exercice de cette activité varie selon la taille de l'entreprise. Le responsable d'établissement touristique peut exercer cette activité seul ou en concertation avec les services centraux au niveau du siège de l'entreprise.

L'activité peut impliquer des déplacements au niveau régional, national et, ponctuellement, à l'international. Le responsable d'établissement touristique travaille en collaboration avec des prestataires locaux et, dans le cas d'entreprises dotées d'un siège, avec les services commerciaux

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Fixer les objectifs marketing de l'offre de prestations d'un établissement touristique

Optimiser le chiffre d'affaires d'un établissement touristique

Optimiser l'action commerciale et la distribution de l'offre d'un établissement touristique y compris sur Internet

Compétences transversales de l'activité type

Utiliser les technologies de l'information, les outils informatiques et/ou bureautiques de gestion touristique et hôtelière

Travailler en équipe en établissement touristique

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RET	REAC	TP-00200	07	19/03/2019	19/03/2019	11/46

Mobiliser un comportement orienté client et une posture de service en établissement touristique

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RET	REAC	TP-00200	07	19/03/2019	19/03/2019	12/46

FICHE ACTIVITE TYPE N° 2

Gérer les budgets de fonctionnement et d'investissements d'un établissement touristique

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

A partir des résultats de l'analyse des exercices précédents, des ressources financières disponibles et des projets de l'établissement ou du groupe auquel il appartient, le responsable d'établissement touristique attribue les budgets aux dépenses prévisionnelles pour assurer la rentabilité des centres de profits et des points de vente de l'établissement et pour pérenniser sa santé économique. Il est garant de l'application de la politique financière du groupe.

Le responsable d'établissement touristique élabore et exploite des outils de gestion prévisionnelle pour assurer la gestion de l'ensemble des moyens financiers de l'établissement.

Il analyse les exercices précédents pour prévoir l'exercice à venir et fait des choix en matière d'objectifs et de ressources allouées aux différents services de l'établissement. Il suit en permanence les indicateurs financiers dans le but d'optimiser la rentabilité de l'établissement et prend des mesures adaptées en termes d'utilisation des ressources.

Afin de maintenir le patrimoine en bon état et de garantir au client des locaux conformes et accueillants et des équipements en état de fonctionnement, il identifie les travaux d'aménagements et d'investissements nécessaires et les argumente auprès de sa hiérarchie si nécessaire. Il assure le maintien à niveau de l'outil de travail.

Avant d'engager des travaux, il rédige ou participe à la rédaction d'un cahier des charges, sélectionne ou contribue à la sélection des prestataires, planifie et assure le suivi des travaux.

Pour exercer cette activité, le responsable d'établissement touristique sollicite des spécialistes, tels qu'experts comptables ou architectes, pour s'appuyer sur leur expertise. Dans le cas où l'établissement appartient à un groupe, les spécialistes et prestataires sont mandatés par le siège.

Le responsable d'établissement touristique intègre les contraintes spécifiques de l'établissement dans la gestion des budgets. Il prend en compte la stratégie commerciale, les caractéristiques des clients et leurs attentes, l'état du patrimoine et la situation géographique de l'établissement.

Le degré d'autonomie dans l'exercice de l'activité varie en fonction du statut du responsable d'établissement touristique. Dans le cas où il est propriétaire, il assume seul la gestion financière de son établissement. S'il est salarié, il se conforme aux directives de sa hiérarchie.

Le responsable d'établissement touristique exerce cette activité de manière sédentaire en ce qui concerne la gestion des budgets et la planification des travaux. Il peut se déplacer ponctuellement pour rencontrer ses différents interlocuteurs.

Il est en contact avec sa hiérarchie, les services centraux de l'entreprise et autres services externes tels que les services de l'Etat.

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Assurer la gestion financière d'un établissement touristique

Etablir et suivre un programme de maintenance et d'investissements d'un établissement touristique

Compétences transversales de l'activité type

Utiliser les technologies de l'information, les outils informatiques et/ou bureautiques en gestion touristique et hôtelière

Travailler en équipe dans un établissement touristique recevant du public

Mobiliser un comportement orienté client et une posture de service en établissement touristique

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RET	REAC	TP-00200	07	19/03/2019	19/03/2019	13/46

FICHE ACTIVITE TYPE N° 3

Manager les ressources humaines d'un établissement touristique

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

En fonction de l'activité et de la stratégie commerciale de l'établissement et afin d'assurer la qualité de service définie, le responsable d'établissement touristique identifie les besoins en personnel. Il recrute les nouveaux salariés, gère, forme et anime les équipes permanentes et saisonnières des services généraux, d'hébergement, de restauration, de congrès et séminaires (MICE) et d'animation et loisirs, y compris en anglais.

Le responsable d'établissement touristique définit les actions locales de gestion des ressources humaines. Il évalue les besoins en personnel en fonction de l'activité de l'établissement et les contraintes économiques. Il identifie les compétences nécessaires pour assurer la qualité de service attendue, élabore les profils de poste, formule les offres d'emploi et les fait publier.

Il sélectionne les candidatures, mène les entretiens de recrutement avec les candidats et établit les contrats de travail. Il gère le personnel dans le respect de la réglementation (telle que : Code du travail et conventions collectives) et en collaboration avec l'administration du travail et l'URSSAF.

Le responsable d'établissement touristique anime les équipes de l'établissement de manière à maintenir la motivation et à contribuer à un bon climat social dans l'établissement. Il prévoit, organise et contrôle le travail du personnel, prévient et résout les conflits. Il conçoit et met en œuvre les procédures relatives à l'évaluation du personnel et favorise le maintien et le développement des compétences des salariés.

Le responsable d'établissement touristique utilise des logiciels de gestion et de paie. Selon la taille de l'établissement, il peut déléguer une partie de la gestion des ressources humaines à une équipe de direction composée de responsables d'équipe.

Les fluctuations du taux d'occupation de l'établissement en fonction de la saisonnalité nécessitent une anticipation des besoins en personnel et une adaptation permanente de la taille des équipes à la charge de travail. La proportion de personnel saisonnier peut être importante et nécessiter la mise en place de mesures de fidélisation afin de limiter le « turn over ».

Le degré d'autonomie dans l'exercice de l'activité varie en fonction du statut du responsable d'établissement touristique. Dans le cas où il est propriétaire, il gère l'activité seul. S'il est salarié d'un groupe, il peut s'appuyer sur les services du siège, d'un service RH ou de prestataires pour la gestion administrative des personnels.

Le responsable d'établissement touristique exerce cette activité de manière sédentaire.

Il est en relation avec sa hiérarchie, les membres du personnel et de ses représentants, l'administration du travail, les agences de travail, les centres de formation et la médecine du travail.

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Assurer la gestion prévisionnelle des personnels d'un établissement touristique

Recruter le personnel d'un établissement touristique

Gérer et animer le personnel d'un établissement touristique

Compétences transversales de l'activité type

Travailler en équipe dans un établissement touristique recevant du public

Mobiliser une posture de service en établissement touristique

Utiliser les outils bureautiques en gestion touristique et hôtelière

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RET	REAC	TP-00200	07	19/03/2019	19/03/2019	15/46

FICHE ACTIVITE TYPE N° 4

Piloter la production des services d'un établissement touristique

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

Afin de maintenir un service conforme au cahier des charges qualité et aux attentes des clients, le responsable d'établissement touristique conçoit et met en place des procédures de production concernant les différentes prestations des services internes et orientés clients. Il en contrôle la mise en œuvre.

Le responsable d'établissement touristique met en place et pilote le fonctionnement des services généraux internes, tels que maintenance, gestion et administration, et la production des services orientés clients tels que : hébergement, restauration, animations, séminaires, congrès, loisirs. Il coordonne l'intervention des équipes dans le respect de la politique de l'entreprise. Il assure la sécurité des personnes et des biens. Il analyse les risques, met en place des procédures de prévention et rédige le Document Unique (DU).

Il définit des indicateurs et conçoit des outils de suivi de qualité des prestations. Il les exploite périodiquement, en étant attentif aux observations du personnel et des clients. Si nécessaire, il élabore et met en place des mesures correctives afin de maintenir le niveau de qualité requis par le cahier des charges

Le responsable d'établissement touristique peut être assisté par des responsables de service.

L'activité s'exerce en parallèle des autres activités, pendant et en dehors des heures de service: elle nécessite d'être disponible et joignable en cas d'urgence. Le responsable d'établissement touristique est réactif face aux dysfonctionnements et résout les problèmes en s'appuyant sur le personnel et des prestataires externes. Il est à l'écoute du client et utilise l'anglais lorsqu'il échange avec un client anglophone.

Le responsable d'établissement touristique exerce cette activité en lien avec sa hiérarchie et ses collaborateurs. Il est fréquemment en contact avec le client, des fournisseurs et des prestataires de service.

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Mettre en place et assurer la production des services d'un établissement touristique
Assurer le contrôle qualité des prestations d'un établissement touristique

Compétences transversales de l'activité type

Utiliser les technologies de l'information, les outils informatiques et/ou bureautiques en gestion touristique et hôtelière

Travailler en équipe dans un établissement touristique recevant du public

Mobiliser un comportement orienté client et une posture de service en établissement touristique

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RET	REAC	TP-00200	07	19/03/2019	19/03/2019	17/46

FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE N° 1

Fixer les objectifs marketing de l'offre de prestations d'un établissement touristique

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir des données relatives au marché, faire le diagnostic des forces et des faiblesses de l'offre de produits et de services de l'établissement touristique, des menaces et des opportunités de son environnement pour contribuer au plan marketing de l'établissement ou pour le réaliser. Déterminer les objectifs quantitatifs et qualitatifs en cohérence avec les orientations stratégiques à court ou moyen terme fixées en amont, les données du marché et les moyens disponibles. Formuler les objectifs opérationnels en fonction du destinataire et établir le plan d'actions marketing.

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

Cette compétence s'exerce seul ou en équipe, à l'aide des bases de données externes et internes à l'entreprise, d'outils bureautiques et d'internet.

Critères de performance

Les forces et les faiblesses du produit sont identifiées
Les opportunités et les menaces de l'environnement sont identifiées
Les orientations stratégiques de l'entreprise sont prises en compte
Les données concurrentielles sont prises en compte
Les objectifs du plan marketing sont en cohérence avec les moyens disponibles

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Identifier les sources d'information fiables et appropriées
Assurer une veille dynamique sur son secteur
Recueillir et analyser des données en fonction de l'objectif
Identifier la concurrence d'un produit ou d'une prestation touristique ou hôtelière
Synthétiser les données en fonction de l'objectif
Formuler des objectifs quantitatifs et qualitatifs en fonction de la cible clientèle visée
Formuler des objectifs à court terme et à moyen terme en fonction de la cible clientèle visée
Utiliser les outils du web marketing

Travailler en mode projet

Utiliser les réseaux sociaux
Maintenir une veille par l'exploitation du tissu relationnel dans les instances touristiques

Connaissance de son secteur d'activité et de son environnement
Connaissance des concepts et des outils clés du marketing, tels que le web marketing
Connaissance des techniques de recueil d'informations
Connaissance des méthodes et outils de planification

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RET	REAC	TP-00200	07	19/03/2019	19/03/2019	19/46

FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE N° 2

Optimiser le chiffre d'affaires d'un établissement touristique

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir du plan marketing et dans une logique de secteur concurrentiel, mettre en œuvre la politique de produit global et les prestations le composant. Budgétiser les différentes opérations. Différencier, mettre en œuvre et contrôler la politique de prix (parité tarifaire) en fonction des cibles et des stocks (revenue management). Utiliser les méthodes du yield management en vue d'optimiser le chiffre d'affaires de chaque centre de profit de l'établissement, tels que hébergement, restauration, animation, remise en forme.

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

Cette compétence s'exerce seul ou en équipe, à l'aide des bases de données externes et internes à l'établissement ou au groupe auquel il appartient, d'outils bureautiques et d'internet.

Critères de performance

Chaque élément du plan marketing est mis en place
Les objectifs de vente sont définis en quantité et en qualité
Le chiffre d'affaires par centre de profit et points de vente est conforme aux objectifs fixés
Les critères de contrôle du plan marketing sont mis en place

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Mettre en place les services ou les prestations d'un établissement touristique tels que l'hébergement, la restauration, l'animation, les séminaires, les services supports en fonction des cibles de clientèle définies par le plan marketing

Mettre en place une stratégie de tarification en temps réel de l'offre de l'établissement

Budgétiser la mise en œuvre du plan d'action marketing

Définir les critères de contrôle du plan d'action marketing

Mettre en place un planning de réalisation

Travailler en équipe

Connaissance des méthodes de « yield management » et de « revenue management »

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RET	REAC	TP-00200	07	19/03/2019	19/03/2019	21/46

FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE N° 3

Optimiser l'action commerciale et la distribution de l'offre d'un établissement touristique y compris sur Internet

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir du plan marketing défini pour l'établissement, mettre en œuvre une politique de distribution directe et indirecte en s'appuyant sur la force de vente, les réseaux de distribution, les OTA (*Online Travel Agency*). Animer le réseau commercial. Gérer les stocks en vente de dernière minute (VDM) et mettre en place des actions commerciales ciblées, y compris en anglais et évaluer leur efficacité. Mettre en œuvre un plan de communication par les différents canaux, tels qu'internet, réseaux sociaux afin de favoriser la réputation touristique de l'établissement. Assurer une veille sur les réseaux sociaux afin de gérer les avis clients.

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

Le RET peut se déplacer à l'extérieur de l'établissement et ponctuellement à l'étranger
Cette compétence s'exerce seul ou en équipe, en interne ou en externe.

Critères de performance

La politique de distribution est cohérente par rapport à l'objectif marketing visé
Les actions commerciales sont ciblées et cohérentes par rapport à l'objectif marketing visé
Les indicateurs d'efficacité des actions commerciales sont mis en place.
Les écarts entre l'objectif visé et le résultat des actions sont analysés
Les avis clients font l'objet d'un processus de traitement

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Concevoir un mix média et sa planification`
Gérer la publicité, la promotion des ventes et les relations publiques
Animer un réseau de vente
Animer un réseau de distribution
Animer les actions commerciales (salons, éductours)
Participer à l'élaboration d'un cahier des charges et de mise à jour d'un site Web commercial
Maîtriser les techniques de négociation et de vente
Négocier avec les tours opérateurs
Négocier avec les agences en ligne (OTAs)
Développer par internet la réputation touristique de l'établissement
Gérer les avis clients
Utiliser les technologies de d'information et de la communication
S'exprimer en anglais au niveau B2

Planifier les opérations de communication et de distribution

Animer une réunion

Connaissance des différents canaux de distribution
Connaissance d'internet (Web 2.0) et des réseaux sociaux
Connaissances anglais niveau B2

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RET	REAC	TP-00200	07	19/03/2019	19/03/2019	23/46

FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE N° 4

Assurer la gestion financière d'un établissement touristique

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le cadre de la politique financière définie pour l'établissement, et à partir du chiffre d'affaires prévisionnel ou réalisé et des charges liées à l'exploitation et aux investissements, interpréter les éléments de gestion de l'établissement à l'aide de tableaux de bord appropriés au suivi, au contrôle et à l'analyse des indicateurs financiers. Contrôler les résultats, calculer les écarts et mettre en place les actions correctives en vue d'atteindre les objectifs définis. Analyser la rentabilité globale et par centres de profit de l'activité de l'établissement. Préconiser des actions afin d'améliorer la rentabilité.

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

Cette compétence s'exerce seul ou en équipe, en interne, au conseil d'administration ou au comité de direction et ponctuellement à l'extérieur dans des organismes financiers. Elle nécessite des bases de données externes et internes à l'entreprise et requiert l'utilisation de l'outil bureautique.

Critères de performance

L'activité de l'établissement est évaluée par la méthode des ratios
Les outils de gestion sont mis en place
Le compte de résultat est établi
Les tableaux de bord sont établis avec exactitude
Les procédures budgétaires sont mises en place et exploitées
Les indicateurs des actions ou préconisations sont mis en place

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Connaissance de la structure des bilans (fiscal, fonctionnel et financier)
Connaissance de la structure du compte de résultat
Connaissance de la méthode des ratios et du seuil de rentabilité
Connaissance de la valeur ajoutée économique
Connaissance du retour sur investissement
Connaissance des méthodes de tenue de la trésorerie
Connaissance des conditions bancaires
Connaissance de l'environnement économique et financier du secteur touristique
Connaissance des logiciels budgétaires
Connaissance des indicateurs de l'activité d'un établissement.

Elaborer et planifier des objectifs
Elaborer et planifier les actions

Animer une réunion
Argumenter ses choix
Maintenir des relations régulières avec les comités de pilotage de l'entreprise et les organismes financiers

Utiliser les outils traitement de texte et tableur

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RET	REAC	TP-00200	07	19/03/2019	19/03/2019	25/46

Concevoir des tableaux et supports informatisés
Elaborer des tableaux de suivi
Elaborer des tableaux de contrôle
Elaborer des tableaux d'analyse d'activité
Élaborer un diagnostic financier
Assurer le suivi de la trésorerie
Négocier des conditions bancaires
Déterminer les révisions budgétaires
Utiliser les outils de traitement de texte et tableur
Mesurer les écarts entre le réalisé et le prévisionnel
Identifier et mettre en place des actions correctives

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RET	REAC	TP-00200	07	19/03/2019	19/03/2019	26/46

FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE N° 5

Etablir et suivre un programme de maintenance et d'investissements d'un établissement touristique

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir du développement patrimonial de l'établissement et de l'entreprise, auquel il contribue, en tenant compte des dispositions réglementaires des établissements recevant du public (ERP), des normes environnementales, définir le budget prévisionnel, le cahier des charges du projet d'aménagement et le cahier des charges et le calendrier d'entretien du bâti et des équipements existants. Sélectionner les fournisseurs et prestataires, négocier, contractualiser et contrôler les prestations de maintenance et les travaux dans le respect des délais. Identifier les réserves, valider la levée des réserves afin de garantir la réception du chantier. Préparer les commissions d'hygiène et de sécurité.

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

Cette compétence s'exerce en collaboration avec le service patrimoine de l'entreprise ou d'organismes extérieurs habilités et requiert l'utilisation de l'outil bureautique. Elle s'exerce seul ou en équipe, en conseil d'administration ou comité de direction, ponctuellement à l'extérieur en présence de prestataires ou fournisseurs ou dans des institutions.

Critères de performance

Les équipements sont fonctionnels
Le budget prévisionnel est respecté
Les normes environnementales sont respectées
Les obligations légales sont respectées (contrats et visites obligatoires, commissions de sécurité)
Les contrats d'entretien sont conformes à la réglementation
Les réserves à la réception du chantier sont prévues

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Lire des plans
Elaborer une étude avant-projet
Elaborer un cahier des charges et un échéancier des travaux
Conduire une réunion de chantier
Mesurer les écarts entre prévisionnel et réalisé
Mettre en place et appliquer des actions correctives
Réaliser un diagnostic des équipements et du patrimoine bâti ou une étude avant-projet
Etablir le budget prévisionnel de l'entretien annuel et pluriannuel
Mettre en œuvre un calendrier de maintenance
Contrôler les opérations et les interventions
Actualiser les documents obligatoires (registre de sécurité, rapports, visites techniques et attestations)
Négocier les tarifs et les conditions contractuelles des contrats de fournitures, de maintenance, d'assurances

Planifier des travaux
Coordonner des intervenants
Suivre les délais d'intervention et veiller à leur respect

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RET	REAC	TP-00200	07	19/03/2019	19/03/2019	27/46

Connaissance du Document unique d'évaluation des risques
 Connaissance de la politique de Responsabilité Sociétale des Entreprises
 Connaissance des normes d'hygiène et de sécurité
 Connaissance des normes environnementales
 Connaissance des organismes de contrôle
 Connaissance du vocabulaire technique de construction
 Connaissance de la composition des commissions de sécurité
 Connaissances en gestion de patrimoine
 Connaissance des caractéristiques des contrats de prestation
 Connaissance des techniques et délais d'intervention
 Connaissance des méthodes de négociation
 Connaissance des méthodes de planification
 Connaissance des Ratios liés à la maintenance et aux charges d'exploitation des établissements touristiques
 Connaissance des différents moyens de financement tels que crédits financiers, subventions ou aides appropriées

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RET	REAC	TP-00200	07	19/03/2019	19/03/2019	28/46

FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE N° 6

Assurer la gestion prévisionnelle des personnels d'un établissement touristique

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir du cadre budgétaire, des activités, des prestations de l'établissement, des contraintes réglementaires et le cas échéant de la politique de Ressources Humaines, définir les tâches, les postes et l'organigramme fonctionnel et hiérarchique de l'établissement en vue d'optimiser sa rentabilité économique. Rédiger les fiches de poste.

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

Cette compétence s'exerce seul ou en équipe, en interne y compris avec la direction des ressources humaines de l'entreprise et en externe avec des intervenants.

Le besoin en personnel est sujet à des variations périodiques en raison d'un turn over fréquent, des contraintes d'hébergement du personnel, et de la saisonnalité de l'activité de l'établissement

Critères de performance

Le cadre budgétaire dédié aux ressources humaines est prévu

Le ratio Equivalent Temps Plein sur résultats financiers de l'établissement est conforme aux objectifs

Le cadre réglementaire du travail est respecté

Les fiches de poste sont rédigées conformément au besoin identifié

Les organigrammes hiérarchiques et fonctionnels sont établis

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Actualiser les informations du cadre réglementaire du secteur

Rédiger des fiches de poste

Etablir un organigramme hiérarchique et fonctionnel

Recenser le nombre de postes équivalent-temps-plein (ETP) à partir de la masse salariale prévisionnelle

Définir les objectifs qualitatifs et quantitatifs de chaque poste

Choisir le type de contrats en fonction de l'activité

Calculer la masse salariale et les différents types de rémunération

Budgétiser les augmentations de salaire

Anticiper les départs en retraite

Accompagner les évolutions de carrière

Mettre en place un plan de formation

Planifier les activités

Savoir faire appel à des collaborateurs extérieurs

Connaissance des bases de la législation du droit du travail, des conventions collectives et accords de branches du secteur

Connaissance du cadre de la Gestion Prévisionnelle des Personnels

Connaissances des instances administratives ou représentatives du personnel

Connaissance de la réglementation du secteur touristique

Connaissance des indicateurs sociaux de la Responsabilité Sociétale des Entreprises (tels que : parité ; travailleurs handicapés ; non-discrimination...)

Connaissance des ratios du secteur

Connaissance des fonctionnalités d'un tableur

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RET	REAC	TP-00200	07	19/03/2019	19/03/2019	29/46

FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE N° 7

Recruter le personnel d'un établissement touristique

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir des besoins définis en personnel et en tenant compte des contraintes d'environnement interne et externe, rédiger et diffuser les offres d'emploi en interne et en externe à l'entreprise. Sélectionner les candidatures. Mener les entretiens de recrutement. Participer à la rédaction des contrats de travail. Accueillir les salariés, y compris en anglais. Les intégrer dans l'établissement. Fidéliser les salariés.

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

Cette compétence s'exerce seul ou en équipe, en interne avec la direction des ressources humaines de l'entreprise et en externe y compris avec des intervenants.

Critères de performance

La rédaction des offres d'emploi correspond au profil du poste en recrutement
Le canal de diffusion de l'offre est en adéquation avec l'offre d'emploi
La procédure de recrutement respecte le cadre réglementaire du droit du travail
Le contrat de travail est conforme au Code du travail et à la convention collective
L'accueil des salariés est assuré, y compris en anglais, dans le respect des règles de l'entreprise

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Rédiger les offres d'emploi des postes en recrutement
Identifier les canaux de recrutement des postes dans le secteur touristique
Utiliser les canaux de recrutement du secteur touristique
Choisir des supports de communication
Conduire un entretien de recrutement
Sélectionner les candidatures et y répondre
Contribuer à la rédaction d'un contrat de travail
Préparer l'accueil du salarié dans l'établissement (documents, présentation de l'entreprise et du personnel)
Intégrer le personnel dans l'établissement
Anticiper les départs à la retraite et prévoir les évolutions de carrière
S'exprimer en anglais au niveau B2

Planifier le process de recrutement

Communiquer à l'écrit et à l'oral
Négocier les conditions d'un contrat de travail

Connaissance des canaux de recrutement du secteur touristique
Connaissance des bases du droit du travail
Connaissance des règles et documents du droit du travail
Connaissance des préconisations relatives à la RSE (responsabilité sociétale des entreprises)
Connaissance des techniques de recrutement
Connaissance des bases de la communication interpersonnelle
Connaissance des documents d'accueil de l'établissement
Connaissance des typologies de contrats de travail
Connaissances de l'anglais au niveau B2

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RET	REAC	TP-00200	07	19/03/2019	19/03/2019	31/46

FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE N° 8

Gérer et animer le personnel d'un établissement touristique

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

En fonction de l'offre de prestations de services de l'établissement et dans le respect des réglementations, fixer les objectifs de production, évaluer les charges de travail et planifier les tâches. Conduire des entretiens et des réunions, animer des groupes de travail, prévenir et gérer des conflits et développer la coopération entre les différents services. Suivre la réalisation des activités et traiter les écarts afin d'atteindre les objectifs individuels et collectifs fixés. Optimiser la motivation, la cohésion et l'efficacité du personnel. Réduire le taux de remplacement (turn over) du personnel.
Assurer la relation avec les Instances Représentatives du Personnel

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

Cette compétence s'exerce seul ou en équipe, en interne avec la direction des ressources humaines de l'établissement et les IRP, en externe avec les organismes réglementaires
Elle tient compte de l'évolution de la structure, de l'évolution de postes de travail ou de procédures, de la réglementation du travail, de la mise en place de nouvelles technologies, de la prise en compte de nouveaux choix stratégiques

Critères de performance

Les entretiens annuels d'évaluation sont planifiés
Les objectifs individuels et collectifs sont réalistes et cohérents par rapport aux objectifs définis
Les écarts de réalisation des objectifs sont anticipés
Les mesures correctives sont adaptées
Les causes sont analysées
Les conflits sont gérés
Le taux d'absentéisme est analysé

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Evaluer des charges de travail
Fixer des objectifs motivants
Planifier les tâches d'une équipe
Mettre en place des indicateurs de suivi
Conduire un entretien
Prévenir et gérer des conflits
Ecouter activement
Adapter le style d'assertivité
Maintenir la motivation des salariés
Assurer la relation avec les instances représentatives du personnel
Elaborer un plan de formation

Organiser des réunions
Planifier et suivre l'activité du personnel

Constituer des collectifs de travail

Connaissance des typologies de management
Connaissance des méthodes de gestion du temps
Connaissance des méthodes de tenue de réunions et d'entretiens

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RET	REAC	TP-00200	07	19/03/2019	19/03/2019	33/46

Connaissance des méthodes de résolution de problèmes
Connaissance des méthodes de gestion des conflits
Connaissance des méthodes de négociation
Connaissance des méthodes d'animation d'équipe
Connaissance des méthodes de planification
Connaissance de la réglementation relative à la formation professionnelle continue
Connaissance des Institutions Représentatives du Personnel.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RET	REAC	TP-00200	07	19/03/2019	19/03/2019	34/46

FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE N° 9

Mettre en place et assurer la production des services d'un établissement touristique

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le respect du cadre budgétaire, du cahier des charges fixé par la hiérarchie, des besoins matériels et humains, assurer et améliorer le fonctionnement des services pour atteindre les objectifs de production. Assurer la coordination des équipes de travail en fonction de la production de chaque unité de service, tels qu'hébergement, restauration, animation, séminaires, congrès, loisirs et bien-être (spa, sauna), fonctions support (administration, gestion, maintenance). Préconiser des actions afin d'améliorer la productivité des services.

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

Cette compétence s'exerce seul ou en équipe, à l'aide des bases de données externes et internes à l'entreprise et de l'outil bureautique.

Cette compétence s'exerce en interne (Comité de pilotage)

Cette compétence s'exerce ponctuellement à l'extérieur (prestataires, fournisseurs, institutions).

Critères de performance

Les cahiers des charges sont rédigés

Les objectifs des services sont atteints (humains, matériels, financiers)

Le DUER (Document Unique d'Evaluation des Risques) est rédigé et actualisé

Le taux de satisfaction de la clientèle est quantifié pour être conforme aux objectifs fixés

La gestion des stocks est conforme aux objectifs fixés

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Rédiger les cahiers des charges d'exploitation et protocoles qui concernent : hébergement, restauration, animation, séminaires, congrès, loisirs et bien-être (spa, sauna)

Organiser une équipe de travail

Coordonner des équipes de travail

Etablir des tableaux de bord avec indicateurs de fonctionnement

Etablir des audits de process

Négocier des tarifs avec des prestataires de service

Etablir des organigrammes et graphiques

Conduire des réunions

Gérer les conflits avec le personnel

Connaissance des normes HACCP

Connaissance des bases réglementaires et juridiques

Connaissance des différentes administrations de contrôle et d'information

Connaissance des principes de la gestion des stocks et des méthodes à flux tendus

Connaissance des principaux ratios d'activité et de rentabilité

Connaissance des principes généraux d'enquêtes de satisfaction

Connaissance des règles sécuritaires des ERP (Etablissement Recevant du Public)

Connaissance des règles de rédaction d'un DUER (Document Unique d'Evaluation des Risques)

Connaissance des méthodes et outils de planification de production

Connaissance de la RSE (Responsabilité Sociétale des Entreprises)

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RET	REAC	TP-00200	07	19/03/2019	19/03/2019	35/46

Connaissance des process de production des services, tels que hébergement, restauration, animation et des fonctions support: administration, gestion, maintenance.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RET	REAC	TP-00200	07	19/03/2019	19/03/2019	36/46

FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE N° 10

Assurer le contrôle qualité des prestations d'un établissement touristique

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir du pilotage de l'activité de l'établissement, mettre en place une démarche qualité globale et par prestation de service tels qu'hébergement, restauration, animation, séminaires, congrès, loisirs et bien-être (spa, sauna), fonctions supports (administration, gestion, maintenance). Diagnostiquer et hiérarchiser les causes de non-qualité et les solutionner. Intervenir et résoudre les litiges ou causes d'insatisfaction de la clientèle, y compris en anglais, et maintenir la qualité des prestations conformément à la charte de l'établissement.

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

Cette compétence s'exerce seul ou en équipe,

Cette compétence s'exerce en interne de l'entreprise

Cette compétence s'exerce ponctuellement en externe (clientèle, prestataires, fournisseurs, institutions...)

Critères de performance

Les enquêtes de satisfaction sont élaborées et réalisées

Les outils de contrôle qualité permettent d'atteindre les objectifs fixés

Les taux de satisfaction de la clientèle sont anticipés

Les incidents d'exploitation sont anticipés

Les interventions en cas d'insatisfaction du client, y compris en anglais, sont adaptées à la situation,

La charte qualité de l'établissement est rédigée

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Rédiger les enquêtes de satisfaction

Exploiter les enquêtes de satisfaction

Evaluer les taux de satisfaction ou de réclamations

Animer des cercles de qualité

Elaborer une démarche qualité

Mettre en œuvre les process d'audit qualité

Initier une démarche de certification

Rédiger des procédures d'amélioration de qualité

S'exprimer en anglais au niveau B2

Organiser des groupes de travail

Gérer les conflits avec la clientèle

Gérer les avis « client » sur le Net

Connaissance anglais niveau B2

Connaissance des bases réglementaires et juridiques

Connaissance des différentes administrations de contrôle et d'information

Connaissance des principes généraux d'enquêtes de satisfaction

Connaissance des outils de gestion des conflits

Connaissance des principes généraux d'enquêtes de satisfaction

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RET	REAC	TP-00200	07	19/03/2019	19/03/2019	37/46

Connaissance des techniques de management
Connaissance des techniques de communication interpersonnelle
Connaissance des techniques de négociation

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RET	REAC	TP-00200	07	19/03/2019	19/03/2019	38/46

FICHE DES COMPETENCES TRANSVERSALES DE L'EMPLOI TYPE

Utiliser les technologies de l'information, les outils informatiques et/ou bureautiques de gestion touristique et hôtelière

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

En fonction des activités, utiliser les logiciels d'information écrite, tel que traitement de texte, de communication tels que logiciels de mise en page assistée par ordinateur et de présentation de diapositives, utiliser des logiciels de traitement des données tel que tableur et logiciels de gestion touristique et hôtelière

Critères de performance

L'utilisation des outils bureautiques produisent les résultats attendus.
Les modes opératoires spécifiques à chacun des logiciels sont respectés.
Les chartes graphiques des documents produits grâce aux logiciels sont respectés.

Travailler en équipe dans un établissement touristique recevant du public

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

C'est être capable d'agir, de collaborer et coopérer en interne et en externe avec les partenaires de l'établissement dans le but d'atteindre des objectifs communs
Collaborer avec des collègues d'autres services, ou de plusieurs corps de métier, dans des situations complexes mais habituelles, ou simples mais nouvelles
Collaborer avec tous types d'intervenants y compris externes
Animer une équipe projet et coordonner les travaux dans le cadre d'un projet complexe ou d'envergure

Critères de performance

Les actions menées participent à l'augmentation de la motivation individuelle et collective des salariés
l'implication des collaborateur-trice-s dans le projet de l'entreprise est conforme aux objectifs
la notion de sentiment de reconnaissance mutuelle entre métiers et niveaux hiérarchiques est prise en compte
les délais, les résultats et les coûts des actions et projets sont conformes aux objectifs

Mobiliser un comportement orienté client et une posture de service en établissement touristique

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Intégrer la notion de satisfaction client dans toutes les étapes de production des produits et services touristiques de l'établissement, depuis la conception de l'offre jusqu'au départ du client. Être à l'écoute des informations, demandes et observations des clients pour prévenir toutes réclamations. Conseiller le client, mettre en place ou adapter des modes opératoires en réponse à ses attentes. Prendre toutes les mesures permettant la fidélisation du client. S'adapter aux aléas pour répondre à l'urgence d'une situation

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RET	REAC	TP-00200	07	19/03/2019	19/03/2019	39/46

Critères de performance

La notion de satisfaction client est prise en compte tout au long de l'activité de chacun des services de l'établissement

Les demandes et observations des clients sont prises en compte

Les modes opératoires spécifiques à chaque type de clients sont mis en place

Les situations d'urgence sont prises en compte

Les actions menées participent à la fidélisation du client

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RET	REAC	TP-00200	07	19/03/2019	19/03/2019	40/46

Glossaire technique

Cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL)

Référence européenne en matière de compétence langagière. Ce cadre comporte trois niveaux généraux, chacun subdivisé en deux.

Niveau A : utilisateur élémentaire

A1 = introductif ou découverte

A2 = survie ou intermédiaire

Niveau B : utilisateur indépendant

B1 = seuil

B2 = avancé. Peut comprendre le contenu essentiel de sujets concrets ou abstraits dans un texte complexe, y compris une discussion technique dans sa spécialité. Peut communiquer avec un degré de spontanéité et d'aisance tel qu'une conversation avec un locuteur natif ne comportant de tension ni pour l'un ni pour l'autre. Peut s'exprimer de façon claire et détaillée sur une grande gamme de sujets, émettre un avis sur un sujet d'actualité et exposer les avantages et les inconvénients de différentes possibilités.

Au-delà de son rôle de responsable d'établissement, le RET peut communiquer avec les clients sur l'ensemble des prestations proposées dans l'établissement, renseigner sur l'environnement et l'offre touristique local, accompagner le client dans l'organisation de son séjour et traiter une réclamation client liées au confort et à la qualité des services proposés par l'établissement.

Niveau C : utilisateur expérimenté

C1 = autonome

C2 = maîtrise

(Source : http://www.coe.int/t/dg4/linguistic/Cadre1_FR.asp)

e-réputation

Il s'agit de la réputation de l'établissement, de l'opinion commune (telles que : informations, avis, échanges, commentaires, rumeurs) sur le Web. Cette notoriété numérique, qui peut constituer un facteur de différenciation et présenter un avantage concurrentiel, impose un suivi des éléments positifs et négatifs influés par les vecteurs de l'e-réputation (tels que : forum, réseaux sociaux, blog, site de voyage).

Marketing Mix

Le marketing-mix ou plan de marchéage est l'ensemble des actions ou politiques, dosées et cohérentes, portant sur le produit, le prix, la distribution et la communication. Cette politique commerciale est couramment appelée les 4P en référence à son origine anglo-saxonne : product/price/place/promotion.

(Source: http://www.francais.cci-paris-idf.fr/wp-content/uploads/.../marketing_mix.pdf)

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RET	REAC	TP-00200	07	19/03/2019	19/03/2019	41/46

Responsabilité sociétale des entreprises

La responsabilité sociétale des entreprises (RSE) est la contribution des entreprises aux enjeux du développement durable. La démarche consiste pour les entreprises à prendre en compte les impacts sociaux et environnementaux de leur activité pour adopter les meilleures pratiques possibles et contribuer ainsi à l'amélioration de la société et à la protection de l'environnement. La RSE permet d'associer logique économique, responsabilité sociale et éco responsabilité.

(Source : <http://www.developpement-durable.gouv.fr/Responsabilite-societale-des.html>).

Yield management

C'est un système de gestion des capacités disponibles telles des chambres en hôtellerie, qui a pour objectif l'optimisation du chiffre d'affaires. On l'appelle également revenue management. Il permet de calculer, en temps réel, les meilleurs prix pour optimiser le profit généré par la vente d'un produit ou d'un service, sur la base d'une prévision en temps réel du comportement de la demande par segment de marché.

(Source: <http://www.definitions-marketing.com/Definition-Yield-management>)

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RET	REAC	TP-00200	07	19/03/2019	19/03/2019	42/46

Glossaire du REAC

Activité type

Une activité type est un bloc de compétences qui 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. Elle renvoie au certificat de compétences professionnelles (CCP).

Activité type d'extension

Une activité type d'extension est un bloc de compétences qui 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 spécialisation (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.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RET	REAC	TP-00200	07	19/03/2019	19/03/2019	43/46

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).

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RET	REAC	TP-00200	07	19/03/2019	19/03/2019	44/46

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."

