

Accueil touristique + TOEIC

Durée : 1240.00 heures

Le chargé d'accueil touristique et de loisirs accueille, informe et oriente des visiteurs individuels ou en groupe de l'amont d'un séjour à la fin d'un séjour. Il vend des prestations, assure la location de matériels et participe à la mise en œuvre d'événements locaux.

Le chargé d'accueil touristique et de loisirs assiste le visiteur ou le client en amont de son séjour : il informe, conseille, aide à la réservation ou à l'achat en ligne de prestations d'hébergement, de transports, de visites ou d'activités de loisirs. Lors du séjour, il accueille le visiteur ou le client, explore sa demande et donne des informations à l'aide de documents, de cartes ou d'outils numériques. Il conseille en fonction des besoins, des attentes et des contraintes du visiteur ou du client. Si besoin, il vérifie l'accessibilité pour les personnes en situation de handicap.

Le chargé d'accueil touristique et de loisirs recherche, compile et synthétise les informations touristiques qu'il diffuse sur les réseaux sociaux, les sites internet et sur des supports physiques et numériques (présentoirs de documentation, bornes digitales, tablettes...).

Le chargé d'accueil touristique et de loisirs vend directement des prestations (hébergement, transport, visites guidées, billetterie, assurances...) et des produits boutique. Il assure un service de location de matériels de loisirs (vélo, sports de pagaie, randonnées...), explique l'activité au client, renseigne un contrat de location, donne des consignes de sécurité et adapte le matériel au client. Il effectue des tâches simples de maintenance des matériels pour le bon fonctionnement de la prestation.

Le chargé d'accueil touristique et de loisirs participe à l'organisation, à la communication et à la logistique de manifestations dans le cadre d'événements festifs et culturels. Pendant la manifestation, il renseigne et oriente le public. Il répond aux attentes explicites ou implicites du client, ses éventuelles contraintes (y compris les situations de handicap). Il peut animer des ateliers et inciter le public à participer aux animations.

Les débouchés : Les différents secteurs d'activités concernés sont principalement,

- Les offices de tourisme
- Les maisons de pays
- Les stations touristiques
- L'hôtellerie de plein air
- Le tourisme social et familial
- Les villages vacances
- Les prestataires d'activités de loisirs
- Les ports de plaisance
- Les casinos
- Les golfs
- Les structures de location de courte durée de matériel
- Les musées et autres sites touristiques

- Les organisateurs de festivals, de manifestations culturelles
- Les services de transport non urbain
- Les aéroports
- Les gares
- Les compagnies de transport
- Les entreprises de bien-être et de loisirs

Les types d'emplois accessibles sont les suivants :

- Conseiller séjour
- Hôte, hôtesse d'accueil et d'information
- Hôte, hôtesse de tourisme
- Chargé / Chargée d'accueil
- Agent de comptoir
- Agent de location

Poursuite d'études éventuelles: BTS Tourisme, Licences pro tourisme, ...

Ce titre peut donner lieu à des équivalences ou passerelles partielles vers d'autres certifications du même champ professionnel, sous réserve des règles des organismes certificateurs.

Cette formation de remise à niveau est financée par le financeur public "France Travail" dans le cadre des Actions de Formation Collective (AFC), au titre du « Marché de la Région Guadeloupe et Îles du Nord de services de formation professionnelle au bénéfice des personnes à la recherche d'un emploi ». Elle s'inscrit dans une démarche de sécurisation et de développement des compétences en réponse aux besoins du marché du travail local. Les parcours de formation concernés s'adressent prioritairement aux personnes à la recherche d'un emploi inscrites à France Travail mais également et sous conditions, les publics relevant du Plan d'Investissement dans les Compétences (PIC) non inscrits sur la liste des demandeurs d'emploi.

La durée de la formation est de 1240 heures dont 1100 heures en centre de formation et 140 heures en stage en entreprise.

Objectifs pédagogiques

- Cette formation vise à faire à acquérir les compétences nécessaires pour présenter le titre professionnel de « Chargé d'accueil touristique et de loisirs » et la qualification professionnelle pour trouver un emploi dans ce secteur. A l'issue de la formation, les stagiaires seront capables de :
- 1. Gérer une relation clientèle sur une destination et/ou un lieu touristique: Accompagner la clientèle lors d'une réservation ou l'achat de prestation touristique en ligne Accueillir, informer et orienter des visiteurs en français et en anglais Organiser les données touristiques et diffuser de l'information sur différents supports
- 2. Assister la clientèle sur des prestations touristiques et de loisirs: Conseiller et vendre des prestations touristiques et de loisirs et des produits/services additionnels en français et en anglais Assurer un service de location lié à une prestation de loisirs

- 3. Contribuer à la mise en œuvre d'événements festifs et culturels Participer à la promotion d'événements festifs et culturels Contribuer à l'organisation et à la logistique d'événements festifs et culturels Contribuer à l'accueil et à l'animation lors d'événements festifs et culturels

Validation

Cette formation est validée par le Titre Certifié de niveau 4 intitulé « Chargé d'accueil touristique et de loisirs » enregistré au Répertoire National des Certifications Professionnelles RNCP37396 (Arrêté du 15/02/2023 paru au JO du 01/03/2023- code NSF 334t) et par la "Certification TOEIC 4 compétences (écouter, parler, lire et écrire)" enregistrée au Répertoire Spécifique RS7229 par décision de France Compétences en date du 18/07/2025.

Le titre professionnel est composé de 3 certificats de compétences professionnelles (CCP) qui correspondent aux activités précédemment énumérées.

Possibilité d'obtention d'un « certificat de compétences professionnels » dans le cas de l'obtention d'un seul bloc de compétences (validation partielle).

Sur base du référentiel d'évaluation, lors de la session de validation, le jury se prononce au vu de :

- Epreuves finales : Mise en situation professionnelle, Entretien technique, Questionnement à partir de productions, Entretien final
- Dossier professionnel (dossier de valorisation des compétences relatif à la période en entreprise)
- Résultats des évaluations en cours de formation (évaluations de fin de CCP)

La certification test TOEIC® 4 Compétences (Listening, Speaking, Reading and Writing) évalue les 4 compétences langagières en une seule session d'environ 2 heures. La certification se passe sur ordinateur. La certification mesure le niveau des compétences de compréhension et d'expression orale et écrite en anglais quel que soit le contexte professionnel.

Les 4 niveaux de compétences sont:

- Ecouter et comprendre de l'anglais
- Communiquer en anglais
- Lire, comprendre et analyser des productions écrites en anglais
- Rédiger des documents en anglais

Public et prérequis

Public :	Pré-requis :
• Demandeurs d'emploi inscrits à France Travail • Recrutement sur tests, dossier et entretien	• Niveau Bac ou équivalent • Anglais niveau A2 du CECRL (lire, comprendre le sens global de textes, poser des questions...)

approfondi	• Bonne présentation et élocution • Posture correcte
------------	---

Organisation et durée

Durée : 1240.00 heures de formation

La formation se déroulera majoritairement en présentiel. En cas d'empêchement de regroupement au centre (crise sanitaire, intempéries, ...), la formation pourra se dérouler en distanciel.

Horaires : de 08h00 à 12h00 et de 13h00 à 16h00

Nombre de participants : Minimum 8 et maximum 12

Recrutement sur dossier, tests et entretien approfondi

Faire parvenir à IFACOM :

- Curriculum vitae
- 1 Photos d'identité
- Lettre de motivation
- Copie du dernier diplôme

Délais d'accès à la formation :

- Participation à la réunion d'information collective, tests écrits et entretien
- Validation de la candidature sur base du dossier, tests et entretien approfondi
- Acceptation du dossier par le financeur

Financement de la formation

Formation entièrement financée par financeur public.

Méthodes pédagogiques

Alternance d'exposés et d'exercices, études de cas, utilisation des techniques audiovisuelles, mises en situation professionnelle.

Les consultant-formateurs qui animent les projets de formation sont particulièrement efficaces et pédagogues. Ils disposent d'une longue expérience de la formation professionnelle et sont, pour l'essentiel, des praticiens experts dans leur domaine et choisis pour leur expérience concrète, vécue et enrichie au contact des réalités quotidiennes du milieu professionnel.

Leur pédagogie est axée sur :

- La transmission d'une culture professionnelle (culture/métier).
- La pratique de méthodes pédagogiques actives centrées sur le développement du professionnalisme et de l'autonomie.
- L'individualisation du déroulement pédagogique pour répondre aux demandes spécifiques (perfectionnement, réentraînement, ...) et prendre en compte la pratique de chacun.
- La production d'outils documentaires utilisables par chacun.

Contenu de la formation

- Remise à niveau
- Intégration : accueil, connaissance de l'environnement, culture numérique
- TP CATL
 - Bloc 1 : Gérer une relation clientèle sur une destination et/ou un lieu touristique
 - Bloc 2 : Assister la clientèle sur des prestations touristiques et de loisirs
 - Bloc 3 : Contribuer à la mise en œuvre d'événements festifs et culturels
 - Prévention et secours civiques (certificat PSC1)
 - Techniques de recherche d'emploi/stage
 - Préparation à la certification (travail sur les référentiels, élaboration du dossier professionnel et production annexes, examen blanc) et certification selon le référentiel d'évaluation du TP CATL
- Préparation post-formation
- Anglais : préparation et passation de la certification TOEIC
- Stage en entreprise

Modalités d'évaluation

- Les évaluations seront : - Formatives tout au long de la formation à partir de l'observation, de réalisations pratiques, de productions, de contrôles continus - Sommatives avec les évaluations de fin de CCP et l'évaluation finale conformément au référentiel de certification en vigueur.
- Contrôle de l'assiduité (émargement par demi-journée)

Lieu de la formation

