

Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 9833**

Intitulé

L'accès à la certification n'est plus possible

Agent de comptoir en tourisme

Nouvel intitulé : Agent de comptoir en tourisme

AUTORITÉ RESPONSABLE DE LA CERTIFICATION	QUALITÉ DU(ES) SIGNATAIRE(S) DE LA CERTIFICATION
Institut régional de tourisme et d'hôtellerie (IRTH)	Président de la CCI de Tarbes et Directeur de l'IRTH

Niveau et/ou domaine d'activité

III (Nomenclature de 1969)

5 (Nomenclature Europe)

Convention(s) :

Code(s) NSF :

334w Accueil, hôtellerie, tourisme (commercialisation)

Formacode(s) :

Résumé du référentiel d'emploi ou éléments de compétence acquis

L'agent de comptoir en tourisme exerce des activités opérationnelles et fonctionnelles. Il est opérateur d'actions commerciales et parfois manager intermédiaire. **Il se doit** d'impulser une politique définie au préalable, d'en coordonner les différentes composantes et de rendre compte à sa hiérarchie.

Il pourra à moyen ou long terme (selon son expérience) définir cette politique en tant que responsable d'agence.

Il est capable d'organiser et de contrôler l'activité du personnel, gérant le budget, et développant les contacts avec la clientèle et les prestataires de services

Il assure des fonctions commerciales en agences de voyages distributrices, chez les transporteurs, en agences réceptives et chez les Tour Opérateurs. Il peut avoir la responsabilité d'une agence, organisant et contrôlant l'activité du personnel, gérant le budget et développant les contacts avec la clientèle et les prestataires de services.

L'agent de comptoir en tourisme atteste de connaissances et de compétences qu'il développe sur plusieurs composantes du métier notamment :

- les techniques de vente sur les produits touristiques et de loisirs ;
- l'utilisation d'outils informatiques spécifiques et dédiés à la gestion touristique ;
- la vente à des publics étrangers ;
- la gestion des contrats et leurs enregistrements ;
- la communication et le management.

Secteurs d'activité ou types d'emplois accessibles par le détenteur de ce diplôme, ce titre ou ce certificat

L'agent de comptoir polyvalent travaille dans des : * Agences de voyages

- * Agences réceptives
- * Compagnies de transport aériennes, ferroviaires et maritimes
- * Aéroports
- * Tour-opérateurs
- * Loueurs de moyens de transport
- * Centrales de réservation
- * Plateau d'affaires
- * Services groupes des agences
- Type d'emplois accessibles : * Agent de voyages
- * Billettiste
- * Agent de compagnie aérienne
- * Agent de comptoir
- * Agent de réservations
- * Technicien confirmé vente
- * Forfaitiste
- * Technicien confirmé Forfait
- * Chef d'agence de voyages
- * Chef de comptoir
- * Directeur d'agence de voyages

Codes des fiches ROME les plus proches :

G1303 : Vente de voyages

G1301 : Conception de produits touristiques

Réglementation d'activités :

La licence d'agent de voyage est délivrée par la préfecture du département sur des conditions liées à l'expérience professionnelle et à la détention de diplômes et titres de niveaux III et II.

Modalités d'accès à cette certification

Descriptif des composantes de la certification :

La certification propose de valider cinq pôles de compétences qui renvoient à cinq composantes :

1 - Compétences commerciales

- * vente d'un produit touristique
- * composition de forfaits (transport, hébergement, restauration, animation...) Epreuve GDS (mise en situation)
- * Constitution d'un dossier professionnel exposé devant un jury de professionnels
- * Organisation d'un voyage d'étude

2 - Compétences en gestion :

- * Etude de cas concernant la facturation client
- * Gestion et analyse de contrats

3 - Compétences managériales :

- * Participation au recrutement du personnel
- * Organisation et management : analyse d'une situation réelle de management et d'organisation en entreprise

4 - Compétences stratégie d'entreprise :

- * Identification des éléments de la stratégie commerciale d'une entreprise pour pouvoir y participer

5 - Compétences transversales:

- * Informatique appliquée
- * Anglais mise en situation professionnelle
- * Note de synthèse et soutenance
- * Oral professionnel

Evaluation de la pratique dans le cadre d'un stage de 9 semaines

Validité des composantes acquises : 5 an(s)

CONDITIONS D'INSCRIPTION À LA CERTIFICATION	OUINON	COMPOSITION DES JURYS
Après un parcours de formation sous statut d'élève ou d'étudiant	X	6 membres dont 5 extérieurs à l'organisme
En contrat d'apprentissage	X	
Après un parcours de formation continue	X	Idem
En contrat de professionnalisation	X	Idem
Par candidature individuelle	X	Idem
Par expérience dispositif VAE prévu en 2005	X	Idem

	OUI	NON
Accessible en Nouvelle Calédonie		X
Accessible en Polynésie Française		X

LIENS AVEC D'AUTRES CERTIFICATIONS

ACCORDS EUROPÉENS OU INTERNATIONAUX

Base légale

Référence du décret général :

Référence arrêté création (ou date 1er arrêté enregistrement) :

Arrêté du 11 mars 2005 publié au Journal Officiel du 15 mars 2005 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour cinq ans, avec effet au 15 mars 2005, jusqu'au 15 mars 2010.

Référence du décret et/ou arrêté VAE :

Références autres :

Arrêté du 22 décembre 2014 publié au Journal Officiel du 31 décembre 2014 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour un an, au niveau III, sous l'intitulé "Agent de comptoir en tourisme" avec effet au 31 décembre 2014, jusqu'au 31 décembre 2015.

Arrêté du 12 juillet 2010 publié au Journal Officiel du 22 juillet 2010 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour cinq ans, au niveau III, sous l'intitulé Agent de comptoir en tourisme, avec effet au 22 juillet 2010, jusqu'au 22 juillet 2015. Certification délivrée par : Institut régional de tourisme et d'hôtellerie (IRTH).

Décret n° 2004-171 du 19 février 2004 modifiant le décret n° 2002-616 du 26 avril 2002 relatif au répertoire national des certifications professionnelles (publié au Journal Officiel du 22 février 2004). La validité du titre est prorogée jusqu'au 31 décembre 2006.

Arrêté du 29 mai 2001 publié au Journal Officiel du 9 juin 2001 portant homologation de titres et diplômes de l'enseignement technologique sous l'intitulé 'Agent de comptoir polyvalent'.

Arrêté du 19 janvier 1998 publié au Journal Officiel du 4 février 1998 portant homologation de titres et diplômes de l'enseignement technologique sous l'intitulé 'Agent de comptoir polyvalent en agence de voyage'.

Arrêté du 7 février 1990 publié au Journal Officiel du 14 février 1990 portant homologation de titres et diplômes de l'enseignement technologique sous l'intitulé 'Diplôme de l'institut de promotion commerciale tourisme hôtellerie de Tarbes'.

Pour plus d'informations

Statistiques :

Environ 20 titulaires par an

Autres sources d'information :

Lieu(x) de certification :

CCI DE TARBES ET DES HAUTES PYRENEES INSTITUT REGIONAL DE TOURISME HOTELLERIE (IRTH)

Avenue d'Azereix

65000 Tarbes

Lieu(x) de préparation à la certification déclarés par l'organisme certificateur :

Historique de la certification :

Anciens libellés : - Diplôme de l'institut de promotion commerciale tourisme hôtellerie de Tarbes (Arrêté du 7 février 1990 publié au Journal Officiel du 14 février 1990).

- Agent de comptoir polyvalent en agence de voyage (Arrêté du 19 janvier 1998 publié au Journal Officiel du 4 février 1998).

Certification précédente : Agent de comptoir polyvalent

Certification suivante : Agent de comptoir en tourisme