

Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 14908**

Intitulé

Technicien d'accueil polyvalent du tourisme local

AUTORITÉ RESPONSABLE DE LA CERTIFICATION	QUALITÉ DU(ES) SIGNATAIRE(S) DE LA CERTIFICATION
Association pour la formation des ruraux aux métiers du tourisme (AFRAT)	Directeur de l'AFRAT

Niveau et/ou domaine d'activité

V (Nomenclature de 1969)

3 (Nomenclature Europe)

Convention(s) :

Code(s) NSF :

334t Réception, hébergement, service de restauration, accompagnement

Formacode(s) :

Résumé du référentiel d'emploi ou éléments de compétence acquis

Le technicien d'accueil polyvalent de tourisme local met en pratique quotidiennement les techniques d'accueil, qu'elles soient physiques ou téléphoniques, au sein de sa structure. Il doit donc être en mesure d'effectuer les tâches suivantes :

- Analyse et veille de l'environnement touristique
- Accueil de clientèles touristiques

Si le cœur de métier du technicien d'accueil polyvalent de tourisme local réside dans l'accueil touristique en milieu rural ou de montagne, cette fonction demande davantage de polyvalence, d'autonomie et d'adaptation, du fait de la taille modérée des structures dans lesquelles il peut être amené à évoluer. Afin d'apporter une plus-value et un renfort sur l'ensemble de l'activité de la structure, il est alors nécessaire pour le technicien d'accueil polyvalent de tourisme local de maîtriser un ensemble de notions transversales et complémentaires telles que :

- Gestion de l'espace de réception
- Gestion d'une activité « hébergement touristique »
- Appui aux fonctions polyvalentes liées à l'accueil en milieu touristique

Au-delà de ces éléments, la particularité de cette certification réside dans la prise en compte territoriale du tourisme. Elle amène les futurs candidats à devenir de réels acteurs du développement de leurs territoires. Du fait d'un exercice principal en milieu rural et/ou de montagne, ce métier demande une réelle prise en compte de la spécificité de cet espace. Au travers de son activité, le technicien d'accueil polyvalent de tourisme local doit devenir un médiateur de son territoire et mène des fonctions telles que :

- Promotion et valorisation de son territoire

Les activités attestées sont :

- s'intégrer dans le fonctionnement des organisations, des acteurs et des clientèles touristiques sur un territoire,
- s'adapter au travail en entreprise touristique,
- accueillir la clientèle touristique : accueil physique et téléphonique, organisation des locaux d'accueil, communication en langue étrangère (anglais),
- valoriser le « Pays » (territoire d'accueil de la clientèle) : recensement et synthèse des éléments du patrimoine local et de l'offre touristique du territoire,
- diffuser et valoriser les informations auprès de la clientèle,
- exercer les fonctions annexes : service de réception et de gestion commerciale, gestion des appels, des réservations, facturation, enregistrement des paiements, utiliser l'informatique, maîtriser le service en restauration.

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

- Toute entreprise ou structure dont les prestations touristiques s'appuient sur les ressources du territoire (paysage, milieu naturel, patrimoine, activités sportives et culturelles) :
- hôtellerie-restauration rurale,
 - hébergement en espace rural et montagnard,
 - entreprises de services, de produits, de loisirs et de tourisme en milieu rural,
 - centres et villages vacances,
 - offices de tourisme en milieu rural.

Technicien d'accueil Chargé d'accueil

Assistant de réception en hôtellerie

Hôte et hôtesse d'accueil

Animateur polyvalent d'office du tourisme

Secrétaire en organisme de tourisme

Codes des fiches ROME les plus proches :

M1601 : Accueil et renseignements

G1101 : Accueil touristique

G1703 : Réception en hôtellerie

Modalités d'accès à cette certification

Descriptif des composantes de la certification :

La certification s'organise autour de 6 composantes :

1. Composante « Analyse et veille de l'environnement touristique »
 - Rédaction et soutenance orale d'un rapport de stage (Partie 1 : traitement des informations concernant le territoire du lieu de stage, le lieu du stage, les fonctions d'accueil ; Partie 2 : analyse d'une problématique liée à l'accueil ; partie 3 : conclusions et perspectives pour une amélioration de l'accueil).
 - Rédaction et soutenance orale d'un livret de pays (valorisation et promotion d'un territoire dans sa globalité)
2. Composante « Accueil de clientèles touristiques »
 - Epreuve pratique : techniques de base, réponses aux attentes du client, gestion de l'accueil : mise en situation d'accueil (accueil téléphonique et/ou physique, clientèles variées, situations imprévisibles, etc)
3. Composante « Promotion et valorisation de son territoire »
 - Epreuve pratique : techniques de base, réponses aux attentes du client, gestion de l'accueil : mise en situation d'accueil (connaissance et mise en valeur du territoire et de ses richesses)
 - Rédaction et soutenance orale d'un livret de pays (valorisation et promotion d'un territoire dans sa globalité)
 - Épreuve : exercices sur poste informatique (traitement de texte, mise en page, recherche Internet, etc)
4. Composante « Gestion de l'espace de réception »
 - Etude de cas : les bases de la gestion, les outils de gestion (logiciel de réservation, planning, etc) et les bases de la commercialisation
 - Épreuve : exercices sur poste informatique (traitement de texte, mise en page, recherche Internet, etc)
5. Composante « Gestion d'une activité « hébergement touristique » »
 - Rédaction et soutenance orale d'un rapport de stage (Partie 1 : traitement des informations concernant le territoire du lieu de stage, le lieu du stage, les fonctions d'accueil ; Partie 2 : analyse d'une problématique liée à l'accueil ; partie 3 : conclusions et perspectives pour une amélioration de l'accueil).
 - Epreuve pratique : techniques de base, réponses aux attentes du client, gestion de l'accueil : mise en situation d'accueil (accueil téléphonique et/ou physique, clientèles variées, situations imprévisibles, etc)
 - Etude de cas : les bases de la gestion, les outils de gestion (logiciel de réservation, planning, etc) et les bases de la commercialisation
6. Composante « Appui aux fonctions polyvalentes liées à l'accueil en milieu touristique »
 - Etude de cas : les bases de la gestion, les outils de gestion (logiciel de réservation, planning, etc) et les bases de la commercialisation
 - Epreuve pratique de service : mise en situation de service à table

Par VAE, la validation s'appuie sur les mêmes composantes.

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	
En contrat d'apprentissage	X	
Après un parcours de formation continue	X	1 Président de jury professionnel du tourisme de pays, 4 membres professionnels extérieurs à l'organisme de formation.
En contrat de professionnalisation	X	idem
Par candidature individuelle	X	
Par expérience dispositif VAE prévu en 2007	X	idem. Le jury est composé pour moitié d'employeurs et pour moitié de salariés.

	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 16 janvier 2008 publié au Journal Officiel du 24 janvier 2008 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour deux ans, avec effet au 24 janvier 2008, jusqu'au 24 janvier 2010.

Référence du décret et/ou arrêté VAE :**Références autres :**

Arrêté du 2 juillet 2012 publié au Journal Officiel du 7 août 2012 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour cinq ans, au niveau V, sous l'intitulé "Technicien d'accueil polyvalent du tourisme local" avec effet au 7 août 2012 jusqu'au 7 août 2017.

Arrêté du 3 décembre 2010 publié au Journal Officiel du 22 décembre 2010 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour deux ans, au niveau V, sous l'intitulé Agent d'accueil polyvalent du tourisme de pays avec effet au 22 décembre 2010, jusqu'au 22 décembre 2012.

Pour plus d'informations**Statistiques :**

18 certifiés par an

Autres sources d'information :

Adresse : AFRAT - ANDREVIERES - 38880 AUTRANS Adresse mail : afrat@afrat.com

site internet : www.afrat.com

<http://www.afrat.com>

Lieu(x) de certification :

Centre AFRAT Andrevières

38880 AUTRANS

Tél : 04 76 95 35 08

afrat@afrat.com

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

Centre AFRAT

Historique de la certification :

Depuis 1994 : Ingénierie de formation « accueil polyvalent du tourisme de pays » en réponse aux besoins du secteur rural.

2008 : Inscription au RNCP du titre « Agent d'accueil Polyvalent du tourisme de pays » de niveau V pour une meilleur reconnaissance et une meilleure insertion dans les structures d'accueil.

2011 : Evolution du titre et demande d'inscription au RNCP du titre de « Technicien d'accueil polyvalent de tourisme local » de niveau IV

Certification précédente : Agent d'accueil polyvalent du tourisme de pays