

## Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 17235**

### Intitulé

Responsable marketing touristique

| AUTORITÉ RESPONSABLE DE LA CERTIFICATION        | QUALITÉ DU(ES) SIGNATAIRE(S) DE LA CERTIFICATION |
|-------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| Ecole française d'hôtesse et de tourisme (EFHT) | Chef d'établissement                             |

### Niveau et/ou domaine d'activité

**II (Nomenclature de 1969)**

**6 (Nomenclature Europe)**

**Convention(s) :**

**Code(s) NSF :**

334p Gestion touristique et hôtelière

**Formacode(s) :**

### Résumé du référentiel d'emploi ou éléments de compétence acquis

Le Responsable marketing touristique gère une structure en lien avec une activité touristique. Il est à la fois en capacité de mettre en œuvre un projet et de le développer. Il assure la réalisation de l'étude de marché, la mise en œuvre du projet, la commercialisation et le développement. Il dirige et manage les équipes, il assure la notoriété de son unité par la création et le développement de son réseau, par la mise en place de partenariats publics ou privés.

La liste de ses activités se décline sous 4 fonctions :

#### I. ANALYSE ET ETUDE DU DEVELOPPEMENT TOURISTIQUE

Il réalise une approche marketing du territoire ou du site touristique dont il a la charge.

Il analyse le territoire, ses patrimoines naturels, culturels et immatériels. Il évalue le rôle et le poids des ressources en termes d'acteurs locaux (accessibilité, capacité d'hébergement, structures réceptives). Il identifie les opportunités et les contraintes du territoire (économiques – réglementaires – interculturelles). Il identifie les partenaires institutionnels et privés impliqués dans le développement local.

#### II. PRODUCTION/MISE EN ŒUVRE DU PROJET

Il participe à l'élaboration et met en œuvre l'offre touristique. Il identifie et sélectionne les partenaires et les fournisseurs. Il assure la mise en place du projet – Il met en place les actions correctives – Il propose le plan de communication et de distribution en prenant en compte les contraintes locales.

#### III. DEVELOPPEMENT COMMERCIAL

Il participe à la définition de la politique commerciale, l'offre et la tarification. Il manage et anime l'équipe commerciale. Il assure le développement des prospects. Il assure le suivi et la fidélisation de la clientèle. Il met en place une politique de management de la qualité. Il met en place les actions correctives.

#### IV. MANAGEMENT D'UNE STRUCTURE ET PILOTAGE DES EQUIPES

Il mène les actions de gestion de ressources humaines en termes de recrutement, gestion, animation, formation et motivation. Il assure le suivi et le développement des partenariats privés et institutionnels pour obtenir des soutiens financiers (financements européens, mécénat, sponsoring et parrainages) – Il assure la gestion budgétaire. Il met en place la gestion et la communication de crise (catastrophes humaines et humanitaires).

Compétences ou capacités évaluées

Les compétences acquises se déclinent autour des 4 grandes fonctions

##### I. Analyse et étude du développement touristique

Réaliser une étude de marché

Décrypter les attractivités d'un territoire

Identifier les différentes formes de tourisme présentes

Analyser la concurrence (lister les acteurs locaux)

Recueillir et analyser des données statistiques

Nouer des partenariats

##### II. Mise en œuvre du projet

Concevoir un cahier des charges et rédiger les clauses de l'appel d'offres

Sélectionner et évaluer les partenaires

Conduire une négociation d'achat

Veiller à la mise en place et au respect des contraintes réglementaires applicables au domaine du tourisme

Sélectionner les canaux de communication et de distribution spécifiques au produit

Concevoir un plan de communication, le présenter, le défendre (web marketing, salons, événementiels, plaquettes, B to B et B to C)

##### III. Approche Commerciale

Mettre en place une politique tarifaire

Développer le chiffre d'affaires et assurer la rentabilité de la structure

Mobiliser les collaborateurs sur les objectifs commerciaux, assurer un rôle d'animateur et de médiateur  
Mettre en place les outils de fidélisation et de gestion de la clientèle (enquête de satisfaction, questionnaires qualité)  
Assurer le traitement des réclamations.

#### IV. Manager une structure et piloter un projet

Appréhender les bases de la gestion RH

Appréhender les bases de la législation sociale

Comprendre les éléments comptables d'un budget et en évaluer les conséquences

Construire les outils de suivi et assurer le rôle de chef de projet

Cibler les outils de communication (médias, journalistes), adopter le vocabulaire et les délais de communication inhérents à la communication de crise

Identifier les informations clés et être capable de réaliser un rapport écrit

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

Secteur touristique au sens large : Hébergement - Voyages (Vente et Production) - Tour Opérateur - Prestataires de Loisirs - Tourisme Réceptif - Parcs de loisirs - Congrès et Séminaires

Le Responsable marketing touristique peut être employé dans tous types d'entreprises privées ou publiques. Au sein du secteur public et para-public, les organisations de tailles variables peuvent être des offices de Tourisme, des comités départementaux de tourisme, ou encore des structures intercommunales...

Au sein du secteur privé, on constate également de grandes amplitudes de tailles d'entreprises : tour opérateurs, agents de voyages, agences réceptives, organisateurs de congrès et séminaires, transporteurs, structures d'hébergement et hôtellerie, parc de loisirs, parc thématiques...

Il y exerce les fonctions suivantes :

- Directeur d'Hébergement touristique
- Directeur d'office de tourisme
- Conseiller en développement local
- Chargé de mission tourisme
- Responsable de commercialisation
- Chef de produit

#### Codes des fiches ROME les plus proches :

G1102 : Promotion du tourisme local

G1301 : Conception de produits touristiques

G1403 : Gestion de structure de loisirs ou d'hébergement touristique

K1802 : Développement local

G1303 : Vente de voyages

#### Modalités d'accès à cette certification

##### Descriptif des composantes de la certification :

Pour les étudiants : Etudes de cas sur chaque activité (4) - Contrôle continu - Rédaction d'un rapport de stage et d'un mémoire et soutenance orale

Dans le cadre d'une VAE : Dossier décrivant les activités assorti d'un portefeuille de preuves + entretien sur demande du jury ou du candidat.

L'obtention de la certification niveau II « Responsable Marketing Touristique » nécessite la validation de l'ensemble des blocs.

Tout candidat obtenant une validation partielle sera amené à repasser les épreuves du ou des blocs non acquis

##### Bloc de compétence :

| INTITULÉ                                                                    | DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Bloc de compétence n°1 de la fiche n° 17235 - Analyser et étudier un marché | <p><b>Descriptif :</b><br/>rechercher et sélectionner des informations / synthétiser et analyser les informations recueillies / Rédiger une étude de marché / Identifier des partenaires potentiels / Présenter les résultats de son étude /</p> <p><b>Modalité d'évaluation :</b><br/>Etude de cas marketing – Réaliser une étude de marché et analyser le degré d'attractivité d'un secteur. Présentation orale et écrite de l'étude + soutenance face à un jury de professionnels</p> <p><b>Modalité de certification :</b> remise d'une attestation en lien avec la certification - Activité I du référentiel de certification « Analyse et étude du développement touristique »</p> |

| INTITULÉ                                                                                                         | DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Bloc de compétence n°2 de la fiche n° 17235 - E marketing - E business mettre en pratique une stratégie digitale | <p><b>Descriptif :</b><br/>Produire un site internet performant / Maîtriser les outils numériques d'animation / Communiquer efficacement auprès de ses cibles / Maîtriser les nouvelles technologies / Animer les réseaux sociaux en lien avec l'activité de la structure / Assurer un reporting sur l'actualité des réseaux sociaux /</p> <p><b>Modalité d'évaluation :</b><br/>Etude de cas web marketing - Mise en situation professionnelle ou analyse du dossier - Présentation orale et écrite de l'étude + soutenance face à un jury de professionnels</p> <p><b>Modalité de certification :</b> remise d'une attestation en lien avec la certification - Activité I du référentiel de certification « Analyse et étude du développement touristique »</p>                                                                                             |
| Bloc de compétence n°3 de la fiche n° 17235 - Mettre en place une politique commerciale                          | <p><b>Descriptif :</b><br/>Elaborer l'offre commerciale / Mettre en place la stratégie multicanale / Conduire les négociations commerciales / Elaborer les solutions clients / Assurer le développement des prospects / Mettre en place une politique de fidélisation clients / Mettre en place un processus qualité / Traiter les litiges et mettre en place les actions correctives.</p> <p><b>Modalité d'évaluation :</b><br/>Etude de cas développement commercial (mettre en place les outils commerciaux et l'organisation commerciale nécessaire pour atteindre les objectifs de développement (Offre - Tarifs - Outils de fidélisation)</p> <p><b>Modalité de certification :</b> remise d'une attestation en lien avec la certification - Activité III du référentiel de certification « Mettre en place une politique commerciale »</p>             |
| Bloc de compétence n°4 de la fiche n° 17235 - Animer une équipe commerciale                                      | <p><b>Descriptif :</b><br/>Manager et animer une équipe / Fixer les objectifs / Mettre en place les argumentaires de vente / Assurer un rôle d'animateur et de médiateur au sein de l'équipe / Assurer un suivi des ventes et mettre en place les actions correctives / Gérer les situations délicates au sein de son équipe et mettre en place des actions correctives.</p> <p><b>Modalités d'évaluation :</b><br/>Etude de cas animation et gestion d'équipe - Simulations concrètes sous forme de Jeux de rôles avec un jury de professionnels</p> <p><b>Modalité de certification :</b> remise d'une attestation en lien avec la certification - Activité III du référentiel de certification « Mettre en place une politique commerciale »</p>                                                                                                           |
| Bloc de compétence n°5 de la fiche n° 17235 - Créer un produit touristique                                       | <p><b>Descriptif :</b><br/>Construire un produit touristique : identifier les différentes typologies de produits et leurs techniques propres ; négocier et contractualiser avec les prestataires ; acheter les prestations touristiques ; mettre en forme l'offre ; choisir des supports et des visuels. Analyser les reportings de vente et réajuster en fonction des besoins / Assurer le lien avec les prestataires / Assurer le lien avec les services marketing, distribution, comptabilité et après vente.</p> <p><b>Modalité d'évaluation :</b><br/>Etude de cas « montage d'un produit touristique » + présentation orale face à un jury de professionnels</p> <p><b>Modalité de certification :</b> Remise d'une attestation en lien avec la certification - Activité II du référentiel de certification - « Production/Mise en œuvre du Projet»</p> |

| INTITULÉ                                                                               | DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Bloc de compétence n°6 de la fiche n° 17235 - Concevoir et organiser un événement      | <p><b>Descriptif :</b><br/>Définir les différents types d'événements : événementiels ou voyages de groupes / Identifier ou organiser l'événement : conception, mise en œuvre, commercialisation. Négocier et mettre en place les contrats avec les différents prestataires / Définir le budget / Etablir un rétro-planning - Elaborer une stratégie de communication.</p> <p><b>Modalité d'évaluation :</b><br/>Projet professionnel simulé ou réel « création d'un événement touristique à portée locale » - Présentation orale face à un jury de professionnels</p> <p><b>Modalité de certification :</b> Remise d'une attestation en lien avec la certification - Activité II du référentiel de certification - « Production/Mise en œuvre du Projet»</p>                                                                                                                                                                                                                                          |
| Bloc de compétence n°7 de la fiche n° 17235 - Gérer une structure ou piloter un projet | <p><b>Descriptif :</b><br/>Mettre en place les outils et assurer le reporting auprès de sa hiérarchie / Mettre en place les outils RH indispensables à la structure / Gérer les entretiens de recrutement / Mettre en place et suivre les contrats de travail / Assurer un suivi de la formation des salariés / Conduire les entretiens annuels obligatoires et le bilan d'évolution du salarié / Comprendre et élaborer un budget / Optimiser et réduire les coûts / Accompagner le changement /</p> <p><b>Modalité d'évaluations :</b><br/>Etude de cas appliquée au management d'une unité touristique : définition des critères des candidats en fonction des profils / Rédaction d'une fiche de poste / Rédaction d'une offre d'emploi / Rédaction d'un contrat de travail / Elaborer</p> <p><b>Modalité de certification :</b> Remise d'une attestation en lien avec la certification - Activité IV du référentiel de certification - « Management d'une structure et pilotage des équipes»</p> |
| Bloc de compétence n°8 de la fiche n° 17235 - Manager une équipe au quotidien          | <p><b>Descriptif :</b><br/>Réussir dans ses fonctions d'encadrement / Définir des objectifs individuels et collectifs / Mettre en place des process / Optimiser les coûts / Conduire le changement / Conduire et animer son équipe / Gérer efficacement son temps et ses priorités / Communiquer à l'écrit / Prendre la parole en public / Organiser et conduire les réunions d'équipe</p> <p><b>Modalités d'évaluation :</b><br/>Projet professionnel à présenter et simulation d'entretien</p> <p><b>Modalités de certification :</b> Remise d'une attestation en lien avec la certification - Activité IV du référentiel de certification - « Management d'une structure et pilotage des équipes»</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

**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      | 5 (3 professionnels et 2 représentants de l'école) |
| En contrat d'apprentissage                                       | X      |                                                    |
| Après un parcours de formation continue                          | X      | 5 (3 professionnels et 2 représentants de l'école) |
| En contrat de professionnalisation                               | X      | 5 (3 professionnels et 2 représentants de l'école) |
| Par candidature individuelle                                     | X      | 5 (3 professionnels et 2 représentants de l'école) |

|                                             |   |      |
|---------------------------------------------|---|------|
| Par expérience dispositif VAE prévu en 2011 | 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 12 août 2013 publié au Journal Officiel du 27 août 2013 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour cinq ans, au niveau II, sous l'intitulé "Responsable marketing touristique" avec effet au 23 octobre 2007, jusqu'au 27 août 2018.

##### Référence du décret et/ou arrêté VAE :

##### Références autres :

#### Pour plus d'informations

##### Statistiques :

##### Autres sources d'information :

##### Lieu(x) de certification :

EFHT

104, boulevard Arago

75014 PARIS

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

- FORMASUP - 89 quai des Chartrons - 33000 Bordeaux
- EFHT MONTEPELLIER - Parc Jean Mermoz - Rue Didier Daurat - 34170 Castelnau Le Lez
- AIFCC - 7, rue Professeur Joseph Rousselot - B.P. 65036 - 14077 Caen
- Institut de conciergerie international - 13, rue Fernand Léger - 75020 Paris
- MAETRIS - 50 allée de Safed - Parvis de Rotterdam - Bâtiment Atrium - 59777 Euralille
- ESCAM - Elytis Business School - 2 rue Auguste Kerven - 29200 Brest
- IFC - 250 rue du 12ème régiment de Zouaves - 84000 Avignon

##### Historique de la certification :