Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 6551**

Intitulé

Agent polyvalent du tourisme

AUTORITÉ RESPONSABLE DE LA CERTIFICATION	QUALITÉ DU(ES) SIGNATAIRE(S) DE LA CERTIFICATION
Formation développement novation (FODENO)	Directeur de FODENO

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

L'agent polyvalent du tourisme accueille des clients français et anglophones dans un contexte touristique (office de tourisme, hôtel, village vacances...). Il les informe sur le potentiel touristique de leur lieu d'accueil.

Il assure des tâches administratives annexes (gestion du courrier, de la documentation)

Il est chargé de la promotion de l'offre touristique (sites, monuments, manifestations...) et de la vente des différents produits et prestations

Il participe à l'élaboration et l'organisation de produits touristiques simples (visites, excursions, courts séjours...).

Il se tient informé des évolutions de l'offre touristique et travaille en synergie avec des partenaires.

Les capacités attestées :

1) Accueil des clients

Analyser la demande et répondre de façon adaptée

Renseigner (tarifs, prestations, disponibilités...), conseiller, orienter les clients

Gérer les réservations et les annulations

Communiquer en anglais (oral et écrit)

Maîtriser les bases d'un traitement de texte,d'un tableur et d'un logiciel de réservation

2) Commercialisation de produits touristiques

Valorisation de produits touristiques

Conseil et argumentation

Vente de produits, services et prestations locations, voyages, hébergement, excursions, visites, audio guides...)

Encaissement

3) Participation à la conception et l'organisation d'un produit touristique simple

Participer à la conception d'une offre touristique sur mesure

Préparer des opérations de promotion (salons, publicité...)

Mettre en place le produit et vérifier la conformité de la prestation

Participer à l'organisation de prestations : visites, excursions...

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

L'emploi s'exerce dans les lieux d'accueil touristiques, des établissements assurant la conception et la promotion de produits touristiques :

Villages vacances, hôtels, hôtels-clubs, comités d'entreprise, hôtellerie de plein air, parcs et réserves, OTSI, voyagistes, transporteurs, gares maritimes, aéroports, agents de voyage en France et à l'étranger.

Agent d'accueil touristique

Agent de promotion touristique

Réceptionniste en hôtellerie

Agent de comptoir en vente de voyages

Agent d'escale en gare maritime

Codes des fiches ROME les plus proches :

G1101 : Accueil touristique

G1703 : Réception en hôtellerie

G1102 : Promotion du tourisme local

G1303 : Vente de voyages

N3201 : Exploitation des opérations portuaires et du transport maritime

Modalités d'accès à cette certification

Descriptif des composantes de la certification :

La certification comporte 3 composantes :

Activité 1 : Accueil de clients français et anglophones

Activité 2 : Commercialisation de produits touristiques

Activité 3 : Participation à la conception et l'organisation d'un produit touristique simple

Volet 1 - Formation continue : Modalités de passage:

- Examen écrit portant sur les enseignements théoriques
- Epreuves Orales : Soutenance du mémoire , épreuve de langue étrangère et situation d'accueil de clients français et anglophones

Volet 2 - VAE : Modalités de passage
- Mise en situation professionnelle
- Constitution du Livret 2 - Présentation devant le jury

Validité des composantes acquises : 5 an(s)

CONDITIONS D'INSCRIPTION À LA CERTIFICATION	OUI	NON	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		3 professionnels du tourisme dont le président du Jury 1 professionnel de l'équipe pédagogique anglophone 1 Accompagnateur du dispositif VAE Le Directeur et le Président de FODENO
En contrat de professionnalisation	X		3 professionnels du tourisme dont le président du Jury 1 professionnel de l'équipe pédagogique anglophone 1 Accompagnateur du dispositif VAE Le Directeur et le Président de FODENO
Par candidature individuelle	X		3 professionnels du tourisme dont le président du Jury 1 professionnel de l'équipe pédagogique anglophone 1 Accompagnateur du dispositif VAE Le Directeur et le Président de FODENO
Par expérience dispositif VAE prévu en 2008	X		• 1°) Jury d'évaluation 2 professionnels du tourisme dont le président du Jury d'évaluation 1 professionnel de l'équipe pédagogique anglophone 1 Accompagnateur du dispositif VAE 2°) Jury de certification Présidé par le Directeur de FODENO Le Président du Jury d'évaluation le Président de FODENO

	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 15 octobre 2005 publié au Journal Officiel du 18 novembre 2005 portant enregistrement au Répertoire National des Certifications Professionnelles. Enregistrement pour 3 ans, avec effet au 18 novembre 2005, jusqu'au 18 novembre 2008.

Référence du décret et/ou arrêté VAE :

Références autres :

Arrêté du 16 avril 2014 publié au Journal Officiel du 03 juillet 2014 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour trois ans, au niveau V, sous l'intitulé "Agent polyvalent du tourisme" avec effet au 07 février 2014, jusqu'au 03 juillet 2017.

Arrêté du 28 janvier 2009 publié au Journal Officiel du 7 février 2009 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour cinq ans, au niveau V, sous l'intitulé Agent polyvalent du tourisme avec effet au 7 février 2009, jusqu'au 7 février 2014.

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 4 janvier 2001 publié au Journal Officiel du 14 janvier 2001 portant homologation de titres et diplômes de l'enseignement technologique.

Arrêté du 10 mars 1997 publié au journal officiel du 26 mars 1997 portant homologation de titres et diplômes de l'enseignement technologique.

Arrêté du 22 mai 1992 publié au Journal Officiel du 4 juin 1992 portant homologation de titres et diplômes de l'enseignement technologique : homologation sous l'intitulé « Agent Polyvalent des organismes de tourisme – Groupe 39 – homologation pour 2 ans

Pour plus d'informations

Statistiques :

15 à 30 certifiés par an.

http://www.fodeno.fr

Autres sources d'information :

http://www.fodeno.fr

Lieu(x) de certification :

Formation développement novation (FODENO) : Normandie - Seine-Maritime (76) [DIEPPE]

FODENO 2, espace Jean-Baptiste Ducasse

76200 Dieppe

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

FODENO DIEPPE (76) FODENO ROUEN (76)

Historique de la certification :

« Agent polyvalent des organismes de tourisme » arrêté du 22 mai 1992 publié au Journal Officiel du 4 juin 1992.

Certification précédente : Agent polyvalent de loisirs