

## Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 19411**

### Intitulé

Chef(fe) de produits touristiques

#### AUTORITÉ RESPONSABLE DE LA CERTIFICATION

Institut de promotion et de formation (EPH)

#### QUALITÉ DU(ES) SIGNATAIRE(S) DE LA CERTIFICATION

Président

### 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/La Chef(e) de Produits Touristiques intervient dans l'ensemble du processus qui va de la conception des produits en fonction des opportunités, des tendances ou des demandes, en passant par la commercialisation, jusqu'au suivi des produits. Il/Elle peut travailler pour des opérateurs du tourisme, pour des territoires, des collectivités, intervenir auprès de clients particuliers (B to C) ou de clients professionnels (B to B). Selon le type, le cadre et l'organisation de l'entreprise où il exerce, le/la chef(e) de produit sera amené (e) à concevoir des produits sur mesure pour des individuels ou un groupe (association, Comité d'entreprise, groupistes, Office de tourisme...) ou à concevoir une production « tout compris » à grande échelle pour un Tour Opérateur. Dans tous les cas, il/elle se doit d'étudier les marchés et les tendances, repérer et sélectionner les composantes intéressantes de circuits et de produits en fonction des publics et des clientèles visées. Dans le cadre de ces phases de recherches, il/elle peut être amené (e) à se déplacer, visiter des sites, évaluer la pertinence des étapes de circuits et de prestations, dessiner les contours de ce qui pourra devenir un produit touristique. Pour créer son produit, le/la chef(e) de produits rédige également des appels d'offres pour sélectionner des prestataires locaux avec lesquels travailler. Il compare les offres, évalue et négocie les prestations afin de garantir les niveaux de prestations attendus. Les produits définis, le/la chef(e) de produits intervient dans la stratégie de commercialisation, dans le positionnement des tarifs pour rester compétitif tout en garantissant des niveaux marges suffisants pour pérenniser ses activités. Les produits touristiques mis en vente, le/la chef(e) de produit s'assure des taux de remplissage en fonction des objectifs et contrôle la satisfaction des clients et procède régulièrement à une veille afin d'apporter les évolutions et les améliorations nécessaires.

- Il (elle) analyse des marchés et tendances du secteur touristiques : destinations, cadres, types de séjours, types d'offres, les concurrents, les attentes des consommateurs
- Il (elle) recherche des opportunités de développement de produits touristiques sur des marchés français et internationaux, sur des secteurs géographiques ou des destinations,
- Il (elle) répertorie des informations utiles pour la conception de produits touristiques, valide la faisabilité de produits et de circuits, identifie des risques associés
- Il (elle) conçoit et élabore des produits touristiques et des séjours pour des clients particuliers (sur mesure) et/ou des professionnels du secteur (création d'une programmation)
- Il (elle) les positionne au sein d'offres en fonction des caractéristiques et des spécificités
- Il (elle) sélectionne des prestataires de qualités, négocie des tarifs des prestations entrant dans le cadre de produits, de packages, d'offres, etc.
- Il (elle) détermine des prix de ventes, estime des quantités susceptibles d'être vendues et commercialisées
- Il (elle) finalise des présentations de produits touristiques, des contenus de plaquettes, des supports de présentation d'offres
- Il (elle) suit la commercialisation effective de produits touristiques, évalue des besoins de programmation de campagnes promotionnelles
- Il(elle) élabore des supports de communication y compris supports digitaux
- Il (elle) contrôle des satisfactions de clients, identifie des axes d'améliorations et fait évoluer des produits touristiques, proposent des innovations sur les canaux de distribution/ commercialisation/identifie des opportunités d'ouvertures de destinations

La certification est déclinée en 5 blocs de compétences composées de compétences attestées :

- Analyser des tendances du secteur touristique pour positionner des produits sur des marchés français et internationaux
- Concevoir des produits touristiques sur mesure en fonction d'attentes de clients ou concevoir une production « tout compris » à grande échelle pour un Tour Opérateur
- Négocier des tarifs avec des prestataires et déterminer des prix de commercialisation de produits touristiques
- Structurer des offres de produits touristiques, déterminer des canaux de commercialisation et élaborer des supports de communication
- Suivre et évaluer des performances de produits touristiques en fonction des objectifs et les faire évoluer en conséquence

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

Ce métier s'exerce au sein des entreprises touristiques :

Tour-opérateur; agence de Voyages; réceptif; agence de tourisme d'affaires; agence de tourisme en ligne; office de tourisme; groupiste; autocariste; chaîne de voyages thématiques; agence de tourisme sur mesure.

Chef(fe) de produit tourisme

Concepteur/trice forfaitiste tourisme

Concepteur/trice de prestations touristiques

Chargé(e) de projet  
 Technicien/ne Tourisme (back office)  
 Chargé(e) de Production  
 Acheteur/teuse Tour Opérateur  
 Gestionnaire de stocks  
 Forfaitiste dans entreprise spécialisée dans les voyages sur mesure et tourisme associatif  
 Forfaitiste groupe(Groupement d'Individuels Regroupés-GIR-)  
 Concepteur /trice de produits en tourisme d'affaire  
 Directeur / Directrice de production tourisme

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

**G1301** : Conception de produits touristiques

**G1302** : Optimisation de produits touristiques

**G1102** : Promotion du tourisme local

**Modalités d'accès à cette certification**

**Descriptif des composantes de la certification :**

La certification peut être globale ou partielle (par bloc de compétences décrit ci dessous).

Pour obtenir la totalité de la certification, le candidat doit se voir valider par le jury de délivrance globale du titre, l'ensemble des blocs de compétences. Aucun bloc de compétences n'est optionnel.

En cas de validation partielle par le jury de VAE, le candidat peut obtenir les compétences qui lui manquent en acquérant un bloc de compétences.

Chaque bloc de compétence est certifié. Il donne lieu à une évaluation et une validation. L'intitulé de la certification délivrée pour un bloc correspond à l'intitulé du bloc.

La certification regroupe cinq composantes principales qui seront évaluées au travers de modalités d'évaluations : étude de cas, mises en situation professionnelle, etc. :

- 1 Analyse des marchés touristiques pour créer des produits touristiques
- 2 Conception d'un produit touristique sur mesure pour une agence de voyage ou un tour opérateur.
- 3 Création d'une programmation de produits touristiques, négociation des prestations, définition du tarif de commercialisation d'un produit touristique
- 4 Conception et réalisation de supports de communication pour promouvoir et commercialiser les produits
- 5 Recherche et développement d'innovations de produits innovants, conseil aux opérateurs

**Bloc de compétence :**

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
Bloc de compétence n°1 de la fiche n° 19411 - Concevoir des produits sur mesure pour des tours opérateurs et des agences	<p><b>Compétences attestées :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Analyser la demande du client</li> <li>•Concevoir un produit touristique</li> <li>•Sélectionner les composantes produites</li> <li>•Elaborer un programme</li> <li>•Déterminer le prix de vente (cotation)</li> </ul> <p><b>Modalités d'évaluation :</b>            mise en situation professionnelle            A partir d'un cas pratique ou d'entreprise            Création d'un produit sur mesure pour un client (Tour ou agences) en fonction de la problématique client</p> <p><b>Modalité de certification :</b>            Un certificat sera délivré à chaque candidat/e à l'issue de la validation du Bloc 2 de compétences.</p>

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
<p>Bloc de compétence n°2 de la fiche n° 19411 - Concevoir et réaliser des supports de communication pour promouvoir et commercialiser des produits touristiques</p>	<p><b>Compétences attestées :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Concevoir un produit</li> <li>• Rédiger une offre</li> <li>• Elaborer les supports de communication en fonction de la demande (plaquettes/brochures...)</li> <li>• Sélectionner les informations, les photos, les accroches...</li> <li>• Mettre en valeur les atouts produit</li> <li>• Adapter le contenu en fonction du support digital</li> <li>• Adapter le support en fonction de la clientèle ciblée</li> <li>• Présenter l'offre à un public international en anglais</li> </ul> <p><b>Modalités d'évaluation :</b></p> <p>A partir d'un appel d'offre au sein d'un groupiste, le candidat doit livrer un dossier complet (programme, visuel, photos, tarification...)</p> <p>A partir d'un cahier des charges, le candidat doit livrer une double page brochure</p> <p>A partir d'une visite d'hôtel, le candidat propose un support web en français et en anglais</p> <p><b>Modalité de certification :</b></p> <p>Un certificat sera délivré à chaque candidat/e à l'issue de la validation du Bloc 4 de compétences.</p>
<p>Bloc de compétence n°3 de la fiche n° 19411 - Créer une programmation de produits touristiques, sélectionner des prestataires, négocier des coûts de production et positionner des tarifs de commercialisation</p>	<p><b>Compétences attestées :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborer un cahier des charges</li> <li>• Sélectionner les prestataires et négocier les prestations</li> <li>• Monter une production</li> <li>• Justifier les choix des prestataires terrestres</li> <li>• Mise en place d'une chaîne charter en fonction de saisonnalité</li> <li>• Analyser les taux de remplissage</li> <li>• Déterminer les coûts</li> <li>• Calculer la marge du producteur To et la commission de distribution</li> <li>• Déterminer les tarifs de commercialisation</li> </ul> <p><b>Modalités d'évaluation :</b></p> <p>A partir d'une étude de cas ou d'entreprise, le candidat est en charge de monter une production sur une destination avec la mise en place d'une chaîne charter.</p> <p><b>Modalité de certification :</b></p> <p>Un certificat sera délivré à chaque candidat/e à l'issue de la validation du Bloc 3 de compétences.</p>
<p>Bloc de compétence n°4 de la fiche n° 19411 - Rechercher et développer des produits innovants - Conseiller des opérateurs</p>	<p><b>Compétences attestées :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Analyser des produits touristiques et leurs performances</li> <li>• Analyser des attractivités de destinations et leurs infrastructures touristiques</li> <li>• Identifier et justifier des ouvertures de destinations</li> <li>• Identifier des points de rupture avec le marché,</li> <li>• Identifier et justifier des innovations possibles sur les produits</li> <li>• Identifier et justifier des innovations possibles sur les canaux de distribution/ commercialisation</li> <li>• Identifier et justifier des axes d'améliorations</li> <li>• Evaluer les impacts des innovations proposées</li> </ul> <p><b>Modalités d'évaluation :</b></p> <p>- A partir d'une étude de cas ou cas entreprise, le candidat est en charge de présenter sous forme d'une note de synthèse ses préconisations d'innovations.</p> <p><b>Modalité de certification :</b></p> <p>Un certificat sera délivré à chaque candidat/e à l'issue de la validation du Bloc 5 de compétences.</p>

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
Bloc de compétence n°5 de la fiche n° 19411 - Analyser des marchés touristiques pour créer des produits de tourisme et de loisirs	<p><b>Compétences attestées :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Analyser des données, des études des marchés touristiques</li> <li>• Identifier des nouvelles tendances</li> <li>• Analyser les attentes des consommateurs</li> <li>• Analyser l'offre (concurrents-produits-prix)</li> <li>• Identifier des nouvelles destinations ou nouveaux produits</li> <li>• Préconiser des orientations</li> <li>• Justifier ses propositions</li> </ul> <p><b>Modalités d'évaluation :</b> mise en situation professionnelle * A partir d'études de marchés, enquêtes ou données professionnelles, réalisation d'une note de synthèse avec préconisations.</p> <p><b>Modalité de certification :</b> Un certificat sera délivré à chaque candidat/e à l'issue de la validation du Bloc 1 de compétences.</p>

**Validité des composantes acquises : illimitée**

CONDITIONS D'INSCRIPTION À LA CERTIFICATION	OUINON	COMPOSITION DES JURYS
Après un parcours de formation sous statut d'élève ou d'étudiant	X	7 personnes : - 5 professionnels/les du secteur non intervenant dans l'établissement, dont l'un/e est président/e du jury (dont 2 membres du collège employeur/euse et 2 membres du collège employé/e) - 2 intervenants/es EPH
En contrat d'apprentissage	X	
Après un parcours de formation continue	X	7 personnes : - 5 professionnels/les du secteur non intervenant dans l'établissement, dont l'un/e est président/e du jury (dont 2 membres du collège employeur/euse et 2 membres du collège employé/e) - 2 intervenants/es EPH
En contrat de professionnalisation	X	7 personnes : - 5 professionnels/les du secteur non intervenant dans l'établissement, dont l'un/e est président/e du jury (dont 2 membres du collège employeur/euse et 2 membres du collège employé/e) - 2 intervenants/es EPH
Par candidature individuelle	X	7 personnes : - 5 professionnels/les du secteur non intervenant dans l'établissement, dont l'un/e est président/e du jury (dont 2 membres du collège employeur/euse et 2 membres du collège employé/e) - 2 intervenants/es EPH

Par expérience dispositif VAE prévu en 2013	X	7 personnes : - 5 professionnels/les du secteur non intervenant dans l'établissement, dont l'un/e est président/e du jury (dont 2 membres du collège employeur/euse et 2 membres du collège employé/e) - 2 intervenants/es EPH
---	---	---

	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 29 juillet 2014 publié au Journal Officiel du 09 août 2014 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour trois ans, au niveau II, sous l'intitulé "Chef(fe) de produits touristiques" avec effet au 15 octobre 2008, jusqu'au 09 août 2017.

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

##### Références autres :

Arrêté du 28 juillet 2017 publié au Journal Officiel du 05 août 2017 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour quatre ans, au niveau II, sous l'intitulé "Chef(fe) de produits touristiques" avec effet au 05 août 2017, jusqu'au 05 août 2021.

#### Pour plus d'informations

##### Statistiques :

Environ 20 titulaires par an

##### Autres sources d'information :

[EPH](#)

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

Institut de promotion et de formation (EPH) : Île-de-France - Paris ( 75) [Paris]

EPH

15, avenue de la grande Armée

75116 Paris

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

EPH - 15, avenue de la Grande Armée - 75116 Paris

ETS Ecole européenne - 63 Rue Ampère - 75017 Paris

##### Historique de la certification :