

Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 1336**

Intitulé

Agent des services techniques du tourisme

AUTORITÉ RESPONSABLE DE LA CERTIFICATION	QUALITÉ DU(ES) SIGNATAIRE(S) DE LA CERTIFICATION
LASER Association	Directeur, Directeur LASER

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

Que ce soit dans le cadre d'entreprise produisant des forfaits touristiques ou au sein d'entreprises de type hôtel, résidence de vacances, hébergement de plein air ou encore au sein de parcs d'attraction, sites historiques ou culturels, l'employé/e polyvalent/e du tourisme et de l'hébergement prend part à la réalisation des tâches et activités courantes liées à l'accueil de la clientèle, à la vente ou la réservation de produits touristiques simples ainsi qu'à la gestion technique de premier niveau des dossiers de réservation.

La situation professionnelle induit un contact commercial direct ou en ligne, avec la clientèle individuelle et/ou un contact commercial et technique avec d'autres acteurs professionnels du même secteur.

L'employé/e polyvalent/e du tourisme et de l'hébergement fait partie d'une équipe de travail et est placé(e) sous la responsabilité d'un(e) employé(e) plus qualifié(e) ou d'un(e) chef de service.

Les fonctions occupées correspondent en général au premier niveau/échelon de responsabilités au sein des entreprises du secteur.

Pour exemple des métiers visés :

Agent de vente et de réservation

Employé(e) assurant les opérations simples de vente et de réservation de produit touristique et le cas échéant chargé(e) du suivi technique des dossiers créés. Travaille sous la responsabilité d'un(e) chef de service.

Agent 'back office'

Employé(e) assurant les tâches simples de suivi technique des dossiers de réservation de la clientèle. Peut être amené(e) à vérifier la cohérence technique des dossiers réservés, à préparer et éditer tous types de documents afférents à la réservation enregistrée. Travaille sous la responsabilité d'un(e) chef de service

Employé(e) de réception en établissement hôtelier

Employé(e) qui accueille et renseigne les clients d'un établissement d'hébergement hôtelier ou touristique. Est amené(e) à effectuer des tâches administratives liées au traitement des dossiers clients. Travaille sous la responsabilité d'un(e) chef de service.

Employé(e) de réception de Parc d'attraction, sites touristiques ou culturels

Employé(e) qui accueille et renseigne les clients d'un Parc d'attractions, d'un site touristique ou culturel. Est amené à orienter les clients, vendre des billets, accueillir et renseigner les clients pour de l'hébergement, proposé sur le lieu. Travaille sous la responsabilité d'un(e) chef de service.

Les activités principales sont: l'accueil, l'information, le conseil au public, la vente de produits touristiques, traitement des demandes clients, et le suivi technique et commercial.

Les capacités attestées par la certification sont organisées en trois blocs de compétences capitalisables :

1/ Accueil/Informations/Conseils

2/ Vente d'un produit touristique

3/ Administration des ventes

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

Le plus fréquemment, les emplois sont constatés dans les entreprises du secteur touristique suivantes :

- Les entreprises produisant des forfaits touristiques (communément appelées 'voyagistes' ou 'Tour-opérateurs') et/ou spécialisées dans la commercialisation de ces produits touristiques en ligne, via Internet. L'effectif moyen de ces entreprises est d'environ 100 salariés.

- Les entreprises de type hôtel, résidence de vacances, hébergement de plein air, proposant à la clientèle des hébergements. L'effectif moyen de ces entreprises est d'environ 15 à 50 salariés.

- Les entreprises de type parc d'attraction, sites historiques, sites culturels ou parc thématiques. Les données sur l'effectif moyen de ces entreprises sont très difficiles à trouver tant la branche se caractérise par une grande diversité d'acteurs : petites structures régionales principalement familiales, parcs d'attraction d'envergure nationale ou internationale gérés par de grands groupes spécialisés.

Agent(e) de vente et de réservation

Agent(e) back office

Employé(e) de réception en établissement hôtelier

Employé(e) de réception de parc d'attraction, sites touristiques ou culturels

Codes des fiches ROME les plus proches :

G1101 : Accueil touristique

G1303 : Vente de voyages

G1703 : Réception en hôtellerie

M1601 : Accueil et renseignements

Réglementation d'activités :

sans objet

Modalités d'accès à cette certification**Descriptif des composantes de la certification :**

Les évaluations se présentent sous la forme de mises en situation professionnelle reconstituée en centre, complétées le cas échéant par un questionnaire professionnel oral. Ces mises en situation et questionnaires sont évalués par un binôme de jurés, professionnels du secteur indépendant de l'autorité de certification.

Un jury final détermine l'obtention de la certification à l'issue d'un entretien de synthèse, et après avoir pris en compte les éléments de preuve suivants : résultats à l'épreuve de mise en situation professionnelle (dispense possible dans le cas d'une VAE), dossier d'activité professionnelle présenté par le candidat, évaluations réalisées pendant le parcours de formation (dans le cas d'un(e) candidat(e) se présentant à la certification après avoir réalisé un parcours de formation).

Les compétences professionnelles évaluées sont articulées autour des trois blocs de compétences décrit ci-dessous.

Bloc de compétence :

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
<p>Bloc de compétence n°1 de la fiche n° 1336 - Vente d'un produit touristique</p>	<p>Compétences évaluées :</p> <p>Mettre en œuvre les règles d'accueil de la clientèle, appropriées à la situation de vente. (Par téléphone, en face à face. En ligne si animation d'un système « chat »)</p> <p>Utiliser l'anglais si nécessaire.</p> <p>Analyser et prendre en charge la demande.</p> <p>Utiliser les argumentaires commerciaux et de conseils.</p> <p>Déterminer et proposer un produit touristique, un hébergement correspondant à une demande simple ou peu complexe.</p> <p>Présenter les produits et prestations ainsi que leurs caractéristiques.</p> <p>Expliquer les dispositions les plus importantes : des conditions générales de vente, des assurances spécifiques aux produits touristiques.</p> <p>Traiter les remarques et objections du client. (Au téléphone ou en face à face. En ligne si animation d'un système « chat »).</p> <p>Effectuer une recherche tarifaire et une recherche de disponibilité à l'aide d'un système informatisé de type « GDS » (système de distribution global) ou proposant des fonctionnalités similaires.</p> <p>Assurer la tarification d'un produit touristique simple ou d'un séjour en hébergement (calculs de : prix de base, réductions, suppléments, taxes, assurances)</p> <p>Réaliser un document d'offre commerciale comportant les caractéristiques des produits, les avantages tarifaires, environnementaux, culturels, susceptible de déclencher l'achat.</p> <p>Présenter des services ou produits complémentaires à l'offre première : transport, guides touristiques, hébergement, restauration, curiosités locales, ouvrages divers.</p> <p>Réaliser la vente.</p> <p>Constituer un dossier complet de réservation basé sur un produit simple. (Prestations de type : nuitées, transport, forfait hors combinaisons complexes) à l'aide d'un système informatisé de type « GDS », ou similaire.</p> <p>Utiliser le vocabulaire professionnel lié aux produits touristiques y compris les notions de base du secteur du transport.</p> <p>Procéder à l'encaissement en utilisant tout type de moyens de paiement.</p> <p>Prendre congé avec une attitude professionnelle.</p> <p>Modalités d'évaluation :</p> <p>Mise en situation professionnelle reconstituée en centre, suivi d'un questionnaire</p> <p>L'évaluation de la mise en situation professionnelle est réalisée par un binôme de deux jurés, professionnels/les extérieurs/es au centre. Chaque compétence est évaluée par observation et comparaison avec les seuils et critères requis.</p> <p>Modalité de certification :</p> <p>Lors de la validation du bloc de compétences N°2, le/la candidat/e reçoit un certificat mentionnant l'intitulé de ce bloc</p>

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
<p>Bloc de compétence n°2 de la fiche n° 1336 - Administration des ventes</p>	<p>Compétences évaluées : Utiliser un système informatisé de type « GDS » (Système de distribution global) ou similaire pour les opérations courantes liées aux modifications à apporter à un dossier de réservation après confirmation du client. Faire preuve d'ordre et de méthode dans la gestion des dossiers, en assurer le tri et la vérification méthodique. Reconnaitre les différents éléments nécessaires au suivi du client : confection des documents de voyage ou de séjour et les présenter dans un ordre facilitateur pour le client,</p> <p>Modalités d'évaluation : Mise en situation professionnelle sous forme d'une étude de cas, en centre, suivi d'un questionnaire. L'évaluation de l'étude de cas figurant une situation professionnelle est réalisée par un binôme de deux jurés, professionnels/les extérieurs/es au centre. Chaque compétence est évaluée par observation et comparaison avec les seuils et critères requis.</p> <p>Modalité de certification : Lors de la validation du bloc de compétences N°3, le/la candidat/e reçoit un certificat mentionnant l'intitulé de ce bloc</p>

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
Bloc de compétence n°3 de la fiche n° 1336 - Accueil, Informations, Conseils	<p>Compétences évaluées : Mettre en œuvre les règles d'accueil de la clientèle. Utiliser l'anglais si nécessaire Analyser et prendre en charge la demande. Sécuriser le client : l'assister dans l'utilisation des brochures, des outils numériques mis à sa disposition, des rubriques du site web (hot line ou système de « chat »)... Conduire un dialogue avec le client. Observer et/ou questionner le client(e). Présenter des produits et prestations simples aux clients Selon la demande : approfondir la demande par un questionnement approprié. Rechercher les motivations du client. Répondre aux questions, sur l'offre touristique locale, l'organisation du séjour, sur le bassin touristique ou le territoire, les qualités des différents hébergements. Définir les produits ou les prestations adaptées au client. Veiller à leur cohérence avec les attentes identifiées. Sécuriser le client en répondant à des questions précises et/ou techniques sur les produits proposés. Clôre l'échange avec le client</p> <p>Modalités d'évaluation : Mise en situation professionnelle reconstituée en Centre. L'évaluation de la mise en situation professionnelle est réalisée par un binôme de deux jurés minimum, professionnels extérieurs au centre. Chaque compétence est évaluée par observation et comparaison avec les seuils et critères requis.</p> <p>Modalité de certification : Lors de la validation du bloc de compétences N°1, le/la candidat/e reçoit un certificat mentionnant l'intitulé de ce bloc</p>

Validité des composantes acquises : illimitée

CONDITIONS D'INSCRIPTION À LA CERTIFICATION	QUINON	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	Le jury est composé uniquement de professionnels/les extérieurs/es à l'autorité de certification (2 professionnels/les au minimum), qui se répartissent à part égale entre collègue employé et collègue employeur. Le jury est identique quelle que soit la voie d'accès à la certification.
En contrat de professionnalisation	X	Le jury est composé uniquement de professionnels/les extérieurs/es à l'autorité de certification (2 professionnels/les au minimum), qui se répartissent à part égale entre collègue employé et collègue employeur. Le jury est identique quelle que soit la voie d'accès à la certification.

Par candidature individuelle	X	Le jury est composé uniquement de professionnels/les extérieurs/es à l'autorité de certification (2 professionnels/les au minimum), qui se répartissent à part égale entre collège employé et collège employeur. Le jury est identique quelle que soit la voie d'accès à la certification.
Par expérience dispositif VAE prévu en 2007	X	Le jury est composé uniquement de professionnels/les extérieurs/es à l'autorité de certification (2 professionnels/les au minimum), qui se répartissent à part égale entre collège employé et collège employeur. Le jury est identique quelle que soit la voie d'accès à la certification.

	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 trois ans, avec effet au 18 novembre 2005, jusqu'au 18 novembre 2008.

Référence du décret et/ou arrêté VAE :

Références autres :

Arrêté du 27 décembre 2018 publié au Journal Officiel du 4 janvier 2019 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour cinq ans, au niveau V, sous l'intitulé "Agent des services techniques du tourisme" avec effet au 04 janvier 2019 jusqu'au 4 janvier 2024.

Arrêté du 20 janvier 2014 publié au Journal Officiel du 30 janvier 2014 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour cinq ans, au niveau V, sous l'intitulé "Agent(e) des services techniques du tourisme" avec effet au 27 août 2013, jusqu'au 30 janvier 2019.

Arrêté du 7 août 2008 publié au Journal Officiel du 27 août 2008 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour cinq ans, au niveau V, sous l'intitulé Agent des services techniques du tourisme avec effet au 27 août 2008, jusqu'au 27 août 2013. Autorité responsable : LASER Association.

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 2005.

Arrêté du 3 octobre 2002 publié au Journal Officiel du 12 octobre 2002 portant homologation de titres et diplômes de l'enseignement technologique. Observations : L'homologation prend effet à compter du 1er décembre 1993 et jusqu'au 31 décembre 2003.

Arrêté du 26 mai 2000 publié au Journal Officiel du 8 juin 2000 portant homologation de titres et diplômes de l'enseignement technologique.

Arrêté du 29 novembre 1996 portant homologation de titres et diplômes de l'enseignement technologique, paru au Journal Officiel le 21 décembre 1996

Pour plus d'informations

Statistiques :

en moyenne 15 bénéficiaires de la certification chaque année
<http://www.laserformation.org>

Autres sources d'information :

contacter: tourisme@laserformation.org ou bbermond@laserformation.org
<http://www.laserformation.org>

Lieu(x) de certification :

LASER Association : Centre - Loiret (45) [Saint jean le Blanc]

LASER Association : Île-de-France - Paris (75) [Paris]

LASER 41/43, rue des Rigoles 75020 Paris

LASER, 57 avenue du général de gaulle, 45650 Saint jean le Blanc

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

LASER 41/43, rue des Rigoles 75020 Paris

LASER, 57 avenue du général de gaulle, 45650 Saint jean le Blanc

Historique de la certification :