

## Référentiel d'activités, de compétences et d'évaluation

### Responsable du tourisme et des voyages

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITES D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<b>1. Planifier et orchestrer les actions nécessaire à l'activité</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Maitriser d'un point de vue technique et opérationnel la structure où on opère, ses activités et son organisation</li> <li>Traiter les demandes venant de la direction directement en priorisant les actions et en respectant les délais d'exécution.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Modalités d'évaluation: mise en situation par des études de cas, des jeux de rôles et par des expériences professionnelles pour vérifier               <ul style="list-style-type: none"> <li>la maitrise des structures où on opère professionnellement</li> <li>la mise en œuvre du traitement des demandes</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>En fonction de la nature des demandes venant de la direction,               <ul style="list-style-type: none"> <li>interpréter les demandes en fonction de la stratégie globale de la structure</li> <li>qualifier et sélectionner les actions prioritaires de manière réaliste</li> <li>respecter les délais d'exécution définis</li> </ul> </li> </ul>
<b>2. Participer et/ou mettre en œuvre les actions nécessaires aux activités de production.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Maitriser d'un point de vue technique et opérationnel le contexte de la production chez les différents acteurs du secteur du tourisme de loisirs, du tourisme d'affaires et des déplacements professionnels</li> <li>Traiter les demandes externes et internes liées à l'élaboration de produits et de services de voyages par la préparation de documents nécessaires aux activités de production du tourisme et des voyages</li> <li>Participer à des actions de production du tourisme et des voyages et/ou les mettre en œuvre par une répartition qualifiée entre les différents collaborateurs et services concernés et par une prise en compte de l'organisation de la structure où l'on opère</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Modalités d'évaluation: mise en situation par des études de cas, des jeux de rôles et par des expériences professionnelles pour vérifier               <ul style="list-style-type: none"> <li>la maitrise de la diversité des contextes de production</li> <li>la qualité du traitement des demandes liées à la production</li> <li>la cohérence des documents et actions de production avec la stratégie de production de la structure</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>En fonction des divers mécanismes de production et d'élaboration de services chez les différents acteurs du secteur du tourisme de loisirs, du tourisme d'affaires et des déplacements professionnels,               <ul style="list-style-type: none"> <li>intégrer d'un point de vue technique et opérationnel la stratégie managériale liée à la production (positionnement des produits et services, outils de production, pratiques tarifaires, rendement des activités de production, implications des différents services de l'entreprise dans la production)</li> <li>concevoir des produits et services touristiques en respectant le fichier synoptique</li> <li>négocier avec les fournisseurs nécessaires au montage des produits et à l'élaboration des services et les formaliser dans un fichier dédié – grille de négociation</li> <li>utiliser les outils techniques de production touristique à un niveau avancé ( GDS, plate-forme multi-TO, ERP travel, CRS, PMS, SBT), les outils outils informatiques de gestion généraux (EXCEL, ACCESS) à niveau avancé et les outils spécifiques (solutions Yield Management) à niveau intermédiaire</li> </ul> </li> </ul>
<b>3. Animer les actions commerciales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Maitriser d'un point de vue technique et opérationnel le contexte de la stratégie commerciale chez les différents acteurs du secteur du tourisme de loisirs, du tourisme d'affaires et des déplacements professionnels</li> <li>Traiter les demandes commerciales de la structure par la préparation de documents et d'actions nécessaires à la gestion et au développement de ses activités</li> <li>Participer à des actions commerciales liées aux activités du tourisme et des voyages et/ou les mettre en œuvre par une répartition qualifiée entre les différents collaborateurs et services concernés et par une prise en compte de l'organisation de la structure où l'on opère</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Modalités d'évaluation: mise en situation par des études de cas, des jeux de rôles et par des expériences professionnelles pour vérifier               <ul style="list-style-type: none"> <li>la maitrise de la diversité des contextes de demandes commerciales</li> <li>la qualité du traitement des demandes liées au commercial</li> <li>la cohérence des documents et actions liés au commercial avec la stratégie commerciale de la structure</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>En fonction de la diversité des stratégies commerciales des différents acteurs du secteur du tourisme de loisirs, du tourisme d'affaires et des déplacements professionnels,               <ul style="list-style-type: none"> <li>intégrer d'un point de vue technique et opérationnel la stratégie commerciale (évolution du positionnement marché, comportements d'achats des clients, politiques marketing et évolutions, politiques de distribution et évolutions, optimisation du mix « ventes »)</li> <li>participer et/ou mettre en œuvre à des actions commerciales ciblées conformes et réalisées par rapport aux objectifs de la politique commerciale et au budget alloué</li> <li>décider des partenariats commerciaux productifs en priorisant</li> <li>utiliser des solutions et outils spécifiques à la vente des prestations de voyages tels que GDS, CRS, PMS, plate-forme multi-TO, SBT, sites web à un niveau avancé</li> <li>les solutions et outils spécifiques à l'optimisation des canaux de vente et du multi-device à niveau intermédiaire</li> </ul> </li> </ul>

## Référentiel d'activités, de compétences et d'évaluation Responsable du tourisme et des voyages

<p><b>4. Mettre en pratique les actions marketing offline et online nécessaires à la stratégie marketing produit et/ou opérationnel</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Maitriser d'un point de vue technique et opérationnel le contexte de la stratégie marketing offline et online chez les différents acteurs du secteur du tourisme de loisirs, du tourisme d'affaires et des déplacements.</li> <li>Traiter les demandes externes et internes liées au marketing produit et/ou opérationnel offline et online par la préparation de documents et d'actions nécessaires à la gestion et au développement de ses activités.</li> <li>Participer à des actions liées au marketing offline et online et/ou les mettre en œuvre par une répartition qualifiée entre les différents collaborateurs et services concernés et par une prise en compte de l'organisation de la structure où l'on opère.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Modalités d'évaluation: mise en situation par des études de cas, des jeux de rôles et par des expériences professionnelles pour vérifier             <ul style="list-style-type: none"> <li>la maîtrise de la diversité des contextes de marketing produit et/ou opérationnel offline et online</li> <li>la qualité du traitement des demandes liées au marketing produit et/ou opérationnel offline et online</li> <li>la cohérence des documents et actions liés au marketing avec la stratégie marketing produit et/ou opérationnel offline et online de la structure</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>En fonction de la diversité des stratégies marketing off et online (marketing produit et/ou opérationnel) des différents acteurs du secteur du tourisme de loisirs, du tourisme d'affaires et des déplacements professionnels,             <ul style="list-style-type: none"> <li>intégrer d'un point de vue technique et opérationnel la stratégie marketing globale (produits et/ou opérationnel)</li> <li>participer et/ou mettre en œuvre à des actions marketing ciblées conformes aux objectifs de la politique marketing et au budget alloué en restant réalistes</li> <li>décider des partenariats marketing productifs en priorisant</li> <li>utiliser des solutions et outils spécifiques aux différents leviers marketing au niveau intermédiaire :                 <ul style="list-style-type: none"> <li>Off line : outils de PAO pour création de supports marketing,</li> <li>Online : plateformes de gestion du trafic / outils web analytics pour référencement naturel et référencement payant, logiciel emailing, plateforme d'affiliation, réseaux sociaux, CRM</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>
<p><b>5. Coordonner le service client</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Maitriser d'un point de vue technique et opérationnel la stratégie de support dédié aux clients chez les différents acteurs du secteur du tourisme de loisirs, du tourisme d'affaires et des déplacements professionnels</li> <li>Traiter les demandes clients de premier niveau et orienter les autres demandes vers les collaborateurs et/ou les services compétents</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Modalités d'évaluation: mise en situation par des études de cas, des jeux de rôles et par des expériences professionnelles pour vérifier             <ul style="list-style-type: none"> <li>la maîtrise des différents moyens et outils de support clients.</li> <li>la qualité et la performance du traitement des demandes clients de 1er niveau et la répartition qualifiée des autres demandes entre les différents collaborateurs et services concernés.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>En fonction de la stratégie client menée,</li> <li>(B2B ou B2C)             <ul style="list-style-type: none"> <li>intégrer d'un point de vue technique et opérationnel la stratégie client globale (organisation et moyens du service client : call center, outils de gestion de la relation client</li> <li>traiter les demandes de 1er niveau : qualité des réponses et temps passé respectés</li> <li>orienter les autres demandes vers les collaborateurs et/ou services compétents : qualité de l'identification des destinataires des demandes</li> </ul> </li> </ul>
<p><b>6. Etudier, comparer les différentes activités de l'entreprise et préparer les analyses nécessaires au fonctionnement de chacune des activités</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Maitriser les besoins d'analyse d'ordre technique et opérationnel liés aux activités de la structure</li> <li>Traiter les demandes externes et internes liées aux différentes activités en priorisant les actions nécessaires au bon fonctionnement de la structure et en respectant les délais d'exécution.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Modalités d'évaluation: mise en situation par des études de cas, des jeux de rôles et par des expériences professionnelles pour vérifier             <ul style="list-style-type: none"> <li>la maîtrise des différents besoins d'analyse d'ordre technique et opérationnel</li> <li>la mise en œuvre du traitement des demandes</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>En fonction de la nature des besoins d'analyse d'ordre technique et opérationnel liés aux activités de la structure             <ul style="list-style-type: none"> <li>interpréter les besoins d'analyse en fonction de la stratégie globale de la structure</li> <li>qualifier et sélectionner les besoins d'analyse prioritaires</li> <li>respecter les délais d'exécution pour répondre aux besoins exprimés</li> </ul> </li> </ul>
<p><b>7. Concevoir et analyser un événement à caractère de loisirs et/ou d'affaires</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Participer à des actions d'ordre organisationnel et/ou les mettre en œuvre par une répartition qualifiée entre les différentes parties prenantes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Modalités d'évaluation: mise en situation par des études de cas, des jeux de rôles et par des expériences professionnelles pour vérifier la contribution d'ordre logistique au bon déroulement des voyages de loisirs et des événements.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>En fonction de la diversité des événements (à caractère de loisirs et/ou d'affaires) et de leurs caractéristiques (objectifs, durée, budget, fournisseurs, partenaires)             <ul style="list-style-type: none"> <li>interpréter les spécificités des événements</li> <li>concevoir les événements au niveau logistique et organisationnel conformes aux attentes du client</li> <li>participer à des actions d'ordre logistique et organisationnel par une répartition qualifiée entre les différentes parties prenantes</li> </ul> </li> </ul>