

Certification professionnelle relation de service tourisme

CATEGORIE : C

Vue d'ensemble

Domaine(s) d'activité professionnel dans lequel(s) est utilisé la certification :

Transverse : ■ **Hôtellerie, Restauration, Loisirs, activités de Tourisme**

Cette certification concerne l'ensemble des métiers du secteur du tourisme, à la fois :

les professionnels en relation avec des clients notamment touristes (réceptionniste, hôte de planning, médiateur transport de personnes, croupier, perchiste, contrôleur aux entrées, employé de parc de loisirs, maître d'hôtel, etc.)

les professionnels en encadrement (Chef cuisinier, Responsable de point de restauration/point de vente, etc.)

et les professionnels en « back office » (crêpier, employé qualifié de restauration, traiteur, agent d'entretien, employé d'étage, etc.)

Code(s) NAF : **96.04Z**, **93.11Z**, **92.00Z**, **56.29A**,
56.30Z, **56.29B**, **56.21Z**, **56.10B**,
55.10Z, **56.10A**

Code(s) NSF : **334**

Code(s) ROME : —

Formacode : —

Date de création de la certification : **14/09/2016**

Mots clés : **services**, **Accueil**, **Tourisme**, **Relation Client**

Identification

Identifiant : **2627**

Version du : **29/05/2018**

Références

Consensus, reconnaissance ou recommandation :

Formalisé :

- [Conclusions des Assises du tourisme « Tourisme, filière d'avenir », Conseil National du Tourisme, Rapport François Nogué](#)

Non formalisé :

- [Quel avenir pour les métiers des CHR ? - Etude FAFIH 2009](#)
- [Quel avenir pour les métiers du casino ? - Etude FAFIH 2010](#)
- [Quel avenir pour les métiers de la restauration collective ? - Etude FAFIH 2010](#)
- [Les attentes des clientèles domestiques à l'égard de l'hôtellerie et la restauration en France - Etude FAFIH 2015](#)
- [Regard des visiteurs étrangers sur l'hôtellerie, la restauration et le tourisme en France - Etude FAFIH 2015](#)
- [Attentes formation des entreprises de -300 salariés - Etude FAFIH 2015](#)
- [Principales tendances des emplois et des compétences dans la restauration - Etude FAFIH 2015](#)

Descriptif

Objectifs de l'habilitation/certification

Les objectifs de cette certification constituent un enjeu majeur pour l'économie et le rayonnement de notre pays :

Participer à la qualité de la destination France ;

Développer la relation de service auprès de l'ensemble des segments de clientèle des acteurs du secteur du tourisme, tout en apportant une attention particulière sur le segment du touriste, première cible du secteur et nécessitant une approche et des compétences particulières (linguistiques, culturelles, etc.) ;

Participer à l'amélioration de la qualité de service en termes de relations avec le client ;

Placer la relation de service au cœur de la stratégie et du fonctionnement de l'entreprise ; montrer qu'elle concerne l'ensemble des équipes, y compris celles qui ne sont pas en contact direct avec le client (management intermédiaire et back office) et ainsi responsabiliser ainsi l'ensemble du personnel sur cet objectif ;

Développer un nouveau relationnel client, basé sur l'intelligence émotionnelle envers le client et renforçant la proximité, l'hospitalité, le naturel humain davantage que la procédure institutionnelle ;

Apporter aux salariés entrants dans le secteur du tourisme une formation leur permettant une intégration rapide et une compréhension approfondie des spécificités du tourisme ;

Augmenter l'employabilité du personnel dans le secteur du tourisme, en favorisant les mobilités entre secteurs.

Lien avec les certifications professionnelles ou les CQP enregistrés au RNCP

- La détention de cette certification facilitera l'accès aux CQP de métiers de la relation client lors du positionnement amont des candidats à ces derniers, une grande partie des compétences ayant une forte proximité. Même principe avec toutes les certifications moins spécialisées que pourraient reconnaître les Branches du secteur du tourisme

Descriptif général des compétences constituant la certification

Cette certification s'articule autour de trois grands domaines de compétences :

Adopter une posture relationnelle de qualité

Rendre service et satisfaire les attentes du client

Garantir la qualité de la relation de service en traitant les situations difficiles

Garantir la continuité de service par une bonne coordination au sein de l'équipe

Public visé par la certification

- réceptionniste, agent d'accueil, employé de hall, hôte de planning, serveur, hydrotechnicien, caissier de casino, animateur, croupier, assistant clientèle
Commis de cuisine, Crêpier, Cuisinier, Ecailler, Employé qualifié de restauration, personnel traiteur organisateur de réceptions employé d'étage, agent d'entretien, agent de maintenance agent de sécurité, contrôleur aux entrées maître d'hôtel, directeur des jeux, caissier théâtre assistant d'exploitation, chef cuisinier, directeur d'hôtel, etc. Directeur de centre de

thalassothérapie,
Membre du comité de direction des jeux, Chef cuisinier, Chef gérant, Responsable de point de restauration, Gouvernant en établissement de santé, Gouvernant d'hôtel, Directeur d'hôtel Etc. Ainsi que des métiers d'autres secteurs tels que médiateur, Agent d'accueil aéroportuaire, conseiller en séjour touristique, perchiste, employé de parc de loisirs, employé de vente dans un musée, etc.

Modalités générales

Certification accessible par le biais de parcours de formation individualisés, sous tout dispositif adéquat de la formation professionnelle, ou directement par le biais de l'évaluation. Durée de formation estimée entre 35 et 70 heures selon le profil du candidat.

Liens avec le développement durable

Aucun

Valeur ajoutée pour la mobilité professionnelle et l'emploi

Pour l'individu

Valeur ajoutée pour les individus :

se voir doter de compétences essentielles face au nouveau relationnel client, en renforçant la proximité, la singularité, l'hospitalité, le naturel humain
apporter aux salariés entrant dans le secteur du tourisme une formation leur permettant une intégration rapide et une compréhension approfondie des spécificités du tourisme
augmenter l'employabilité du personnel dans le secteur du tourisme, en favorisant les mobilités entre secteurs

Pour l'entité utilisatrice

Valeur ajoutée pour les entités utilisatrices :

dédiée au secteur du tourisme, cette certification est spécifiquement adaptée à ses fortes particularités en termes d'enjeux économiques, de nature de la relation client et de culture professionnelle
orientée plus fortement vers les compétences relationnelles, elle permet de relever les défis des nouvelles attentes des différents segments de clientèle participer à l'amélioration de la qualité de service en termes de relations avec le client
participation au développement de la clientèle touristique internationale, et contribuer au développement des entrées de devises étrangères sur le territoire
participation à la résolution des problématiques de GRH : attractivité des métiers, progression des compétences et motivation.

Evaluation / certification

Pré-requis

Aucun prérequis

Compétences évaluées

Toutes les compétences sont évaluées.

1 : ADOPTER UNE POSTURE RELATIONNELLE DE QUALITE

Accueillir les clients par les comportements appropriés (parole aimable, sourire ...)

Revêtir une tenue en adéquation avec les standards d'accueil de l'établissement

Manifester visiblement son intérêt pour le client lors de l'entrée en contact avec lui

Utiliser un vocabulaire adéquat afin de créer, dès l'accueil, les conditions d'une relation de confiance avec le client

Adapter son comportement à la diversité des interlocuteurs, de la clientèle, dans le respect de leurs codes, en vue de mener un échange

Identifier rapidement le profil et la demande du client

Gérer des situations d'attente avec efficacité en adoptant le comportement relationnel adapté

2 : RENDRE SERVICE ET SATISFAIRE LES ATTENTES DU CLIENT

Réaliser la prestation en positionnant la satisfaction du client comme principal objectif de réalisation et ainsi contribuer à fidéliser le client.

Organiser les conditions d'une délivrance d'une prestation singulière à chaque client et s'assurer de sa qualité

Valoriser l'offre de l'établissement et mettre en avant les points d'intérêts du territoire en vue de personnaliser le séjour du client

3 : GARANTIR LA QUALITE DE LA RELATION DE SERVICE EN TRAITANT LES SITUATIONS DIFFICILES

Anticiper des évènements indésirables, des dysfonctionnements par analogie avec des situations observées antérieurement afin d'anticiper leur résolution

Identifier tout dysfonctionnement et y apporter une solution y compris en sollicitant son responsable

Prendre du recul, garder son calme, maîtriser son stress et ses potentielles émotions négatives face à des situations difficiles

Se protéger face au comportement problématique du client (agression, addiction, manipulation, etc.)

4 : GARANTIR LA CONTINUITE DE SERVICE PAR UNE BONNE COORDINATION AU SEIN DE L'EQUIPE

Resituer ou inscrire son travail dans une chaîne de production globale (produits ou services) et en respecter les exigences

Développer la qualité de service en intervenant en permanence sur des points qu'il est possible d'améliorer

Transmettre ces améliorations ou des informations à son responsable hiérarchique ou à d'autres personnels de l'établissement

Prioriser des informations essentielles à transmettre à son responsable (ou à saisir) pour améliorer le fonctionnement du service, de l'établissement

Communiquer régulièrement des informations sur les clients aux membres de l'équipe, aux autres services de l'entreprise

Centre(s) de passage/certification

- Un réseau de centres - habilités sur le territoire par Certidev (22 rue d'Anjou, 75008 PARIS) <http://www.certidev.com>

Niveaux délivrés le cas échéant (hors nomenclature des niveaux de formation de 1969)

Aucun

La validité est Permanente

Possibilité de certification partielle : non

Matérialisation officielle de la certification :

Parchemin à en-tête des CPNE-IH, CPNE Casinos-Jeux, CPNEFP RCLS et Certidev ; signature par les présidents de CPNE et Certidev ; signature du titulaire ; date et lieu de délivrance

Plus d'informations

Statistiques

Phase de lancement et à titre prévisionnel, 100 certifications par an

Autres sources d'information

<http://www.certidev.com/>