TP - Chargé d'accueil touristique et de loisirs

GRETA-CFA Hérault Ouest

Certifiante

Formation continueformation entièrement présentielleRNCP37396FORHTL0023GHB

Ville	Beziers
Lieu de formation	Lycée polyvalent Jean Moulin, Lycée des métiers de l'industrie et du sanitaire et social
Niveau d'entrée	N3 (CAP, BEP, CFPA du premier degré)
Niveau de sortie	N4 (BP, BT, baccalauréat professionnel ou technologique)
Durée et rythme	840h - 35h/semaine
Public visé	Tout public, Demandeur d'emploi
Financement	Collectivité territoriale - Conseil régional

Cette formation professionnalisante permet d'acquérir des compétences opérationnelles en accueil touristique, relation client, vente de prestations et organisation d'événements dans un secteur dynamique et porteur.

Objectifs

• Accueillir, informer et orienter les visiteurs en français et en anglais
• Accompagner les clients dans leurs réservations et achats de prestations touristiques
• Conseiller et vendre des produits et services touristiques
• Assurer un service de location lié aux activités de loisirs
• Utiliser les outils numériques de promotion et d'information touristique
• Organiser et actualiser les données touristiques
• Participer à la promotion d'événements culturels et festifs
• Contribuer à la logistique et à l'accueil lors d'événements
• Adapter sa communication aux différents publics
• Respecter les règles de qualité, de sécurité et de satisfaction client

Contenu

Certification préparée

Chargé d'accueil touristique et de loisirs – RNCP37396

Résultats attendus complémentaires

Accéder à un emploi qualifié dans l'accueil, l'information et la vente touristique.

Attestation de compétences (Voir type de validation), Obtention du certificat, Passage et obtention de la certification, Obtentions des habilitations, Obtention totale ou partielle de la certification, Passage devant un jury de la certification, Attestation des acquis (Voir type de validation), Obtention totale du bloc de compétences

Pré-requis

Niveau 3 avec un bon niveau d'anglais
Etre mobile

Recrutement sur test de positionnement et entretien individuel

Programme

Blocs de compétence	Modules	RNCP
Gérer une relation clientèle sur une destination et/ou un lieu touristique		RNCP37396BC01
Assister la clientèle sur des prestations touristiques et de loisirs		RNCP37396BC02
Contribuer à la mise en œuvre d'évènements festifs et culturels		RNCP37396BC03

Contenu de la formation

Description

Cette formation prépare aux métiers de l'accueil touristique, du conseil en séjour et de l'animation d'activités touristiques et culturelles.
Enseignements professionnels
• Techniques d'accueil physique et téléphonique
• Communication professionnelle en français et en anglais
• Information et conseil en séjour
• Géographie touristique et connaissance des territoires
• Commercialisation des prestations touristiques
• Vente additionnelle et techniques de négociation
• Réservation de prestations touristiques
• Utilisation des logiciels de réservation
• Outils numériques et réseaux sociaux
• Gestion de la relation client
• Organisation et diffusion de l'information touristique
• Location de matériel et prestations de loisirs
• Promotion touristique
• Organisation d'événements culturels et festifs
• Logistique événementielle
• Réglementation touristique
• Qualité de service et satisfaction client
• Préparation à la certification professionnelle
• Accompagnement vers l'emploi

Période de stage en entreprise

Durée du stage en semaines : À définir selon le dispositif (formation continue ou alternance)
Planification des périodes : Discontinue
Modalité d’évaluation du stage en entreprise :
• Rapport de stage
• Présentation orale et soutenance devant jury
• Évaluation des compétences en situation professionnel

Stage en milieu professionnel

Oui

Compétences visées

RNCP37396BC01 - Gérer une relation clientèle sur une destination et/ou un lieu touristique

- Accompagner la clientèle lors d'une réservation ou l'achat de prestation touristique en ligne
- Accueillir, informer et orienter des visiteurs en français et en anglais
- Organiser les données touristiques et diffuser de l'information sur différents supports

RNCP37396BC02 - Assister la clientèle sur des prestations touristiques et de loisirs

- Conseiller et vendre des prestations touristiques et de loisirs et des produits/services additionnels en français et en anglais
- Assurer un service de location lié à une prestation de loisirs

RNCP37396BC03 - Contribuer à la mise en œuvre d'évènements festifs et culturels

- Participer à la promotion d'évènements festifs et culturels
- Contribuer à l'organisation et à la logistique d'évènements festifs et culturels
- Contribuer à l'accueil et à l'animation lors d'évènements festifs et culturels

Modalités : organisation, pédagogie, intervenants et évaluations

Durée

- En centre: 630 heures
- Total enseignement: 630 heures
- En entreprise: 210 heures
- Total: 840 heures

Rythme

- En semaine
- En continu

Intensité

35 heures/semaine

Modalités pédagogiques

- Apports théoriques structurés et progressifs
- Apprentissage collaboratif et échanges entre pairs
- Apprentissage à rythme adapté à chaque apprenant

Moyens pédagogiques

- Étude de cas
- Ressources numériques
- Travaux pratiques
- Document pédagogique

Accessibilité pédagogique aux personnes en situation de handicap

Bâtiments conformes à la réglementation

Intervenants

Intervenant spécialiste du domaine, professionnel, Intervenant spécialiste du domaine, enseignant de spécialité, bénéficiant d’un plan de développement de compétences

Type de validation des blocs de compétences

Totale : tous les blocs

Tarifs, financements et frais

Prix (net de taxe) : 5430.6 €

Modalités de financement : Formation financée par la région sous réserve d’éligibilité

Financeur

Financeur	Public visé	Nombre de place
Collectivité territoriale - Conseil régional	Tout public, Demandeur d’emploi	12

Frais à la charge de l’apprenant

Frais de passage de certification

Les frais d’examen ou de certification sont inclus dans le prix de vente.

Modalités d’inscription et d’admission

Modalités d’admission

Admission après test, Admission après entretien

Après : poursuites d’études, passerelles et métiers

Liste des métiers associés

Intitulé	Code ROME
Agent / Agente d'accueil touristique	G1101

Équivalence - Correspondance totale ou partielle

RNCP du bloc concerné	Intitulé du bloc concerné	Certification concernée par l’équivalence	Bloc en correspondance
RNCP37396BC03	Contribuer à la mise en œuvre d'évènements festifs et culturels	RNCP31047	Contribuer à la mise en œuvre d'évènements festifs et culturels RNCP31047BC03 — Correspondance totale
RNCP37396BC01	Gérer une relation clientèle sur une destination et/ou un lieu touristique	RNCP31047	Gérer une relation clientèle sur une destination et/ou un lieu touristique RNCP31047BC01 — Correspondance totale
RNCP37396BC02	Assister la clientèle sur des prestations touristiques et de loisirs	RNCP31047	Assister la clientèle sur des prestations touristiques et de loisirs RNCP31047BC02 — Correspondance totale

Informations pratiques : accès, services et contact

Lieu de formation concerné : Lycée polyvalent Jean Moulin, Lycée des métiers de l'industrie et du sanitaire et social – Beziers

Accessibilité aux personnes en situation de handicap : Bâtiments conformes à la réglementation

Transport et accès au site : Bus Ligne 7

Restauration et espace repas : Possibilité de déjeuner au self moyennant l'achat de tickets

Possibilité d'hébergement : Non

Contact

Pierre Fournier
Président(e)
0467304300
pierre.fournier1@ac-montpellier.fr

Référent handicap

Céline Allais
0663799929
c.allais@gretacfaho.fr

Informations légales

Rncp : RNCP37396

Date de publication : 23-03-2023 00:00

Date d'échéance de la certification : 01-08-2028 00:00

Nom du certificateur : MINISTERE DU TRAVAIL DU PLEIN EMPLOI ET DE L' INSERTION

France Compétences : https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/37396

Formacode : 42602

Certifinfo : 99515

Rome : G1101

Sessions de formation

Session	Période	Statut
Session du 20 octobre 2026 au 18 mai 2027		Inscription conditionnée

Tout savoir sur GRETA-CFA Hérault Ouest

Le GRETA vous accompagne avec des formations sur-mesure et des parcours personnalisés, adaptés à vos besoins, vos objectifs et votre rythme. Il s'appuie sur une expertise de proximité et une connaissance des réalités de chaque territoire.