

# G1101

## ACCUEIL TOURISTIQUE

### Autres emplois décrits

- Agent / Agente d'accueil touristique
- Chargé / Chargée d'accueil en réceptif local
- Chargé / Chargée d'accueil touristique
- Conseiller / Conseillère en séjour touristique
- Hôte / Hôtesse d'accueil et d'animation de croisière
- Hôte / Hôtesse d'accueil tourisme
- Hôte animateur / Hôtesse animatrice de croisière fluviale
- Hôte animateur / Hôtesse animatrice de croisière maritime
- Permanent local / Permanente locale d'agence réceptive
- Représentant local / Représentante locale d'agence réceptive
- Steward / Hôtesse de transport maritime
- Technicien / Technicienne d'accueil touristique

### Définition

- Accueille et renseigne les touristes afin de faciliter leurs conditions de séjour ou de voyage.
- Peut gérer les conditions de séjour de la clientèle d'un réceptif touristique (club de vacances, hôtel club, ...).
- Peut coordonner l'activité d'une équipe.

### Accès à l'emploi

Ce métier est accessible avec un diplôme de niveau Bac (général, professionnel, ...) à Bac+2 dans le secteur tertiaire ou du tourisme (vente, production, animation et gestion touristiques, ...).

Des formations complémentaires spécifiques (économie du tourisme, management des aménagements touristiques, ...) peuvent être requises.

La pratique d'une ou plusieurs langue(s) étrangère(s), en particulier l'anglais, peut être exigée.

### Compétences

#### Savoir-faire

Relation client	<b>Accueillir, orienter, informer une personne</b>
Développement commercial	<b>Vendre une prestation ou un produit</b> Organiser les conditions de séjour pour une clientèle <b>Organiser un espace d'accueil</b> <b>Évaluer la satisfaction d'une clientèle</b> <b>Collecter des informations sur l'offre touristique locale</b>
Stratégie de développement	Concevoir et gérer un projet
Management	Animer, coordonner une équipe Prévenir et résoudre les conflits
Conseil, Transmission	<b>Conseiller, accompagner une personne</b>

Gestion administrative

**Procéder à l'encaissement**  
**Renseigner des supports de suivi d'activité**

Gestion et contrôle

Élaborer, suivre et piloter un budget

Droit, contentieux et négociation

**Appliquer un cadre juridique ou réglementaire**

Organisation

**Réaliser une veille documentaire**

Communication

Communiquer à l'écrit en langue étrangère  
 Communiquer à l'oral en langue étrangère  
 Préparer et animer une réunion, un groupe de travail, un atelier

## Savoir-être professionnels

Être à l'écoute, faire preuve d'empathie  
 Travailler en équipe  
 Faire preuve de rigueur et de précision

## Savoirs

Domaines d'expertise

Animations touristiques  
**Caractéristiques de l'offre touristique**  
 Gestion budgétaire  
**Environnement culturel et touristique**  
 Projet d'animation  
**Typologie du client**  
**Logiciel de réservation**

Normes et procédés

**Méthode de classement et d'archivage**  
 Modalités d'embarquement/débarquement des passagers

Techniques professionnelles

**Techniques de communication orales, écrites et numériques**  
**Techniques de vente**

## Contextes de travail



Conditions de travail et risques  
 professionnels

Déplacements professionnels



### Horaires et durée du travail

Travail en horaires décalés

Travail le week-end

Travail par roulement

Travail saisonnier

---



### Types de structures

Association

---

## Secteurs d'activité

---

- Tourisme
-