



TITRE PROFESSIONNEL CHARGÉ D'ACCUEIL TOURISTIQUE ET DE LOISIRS

PUBLIC CONCERNÉ

- Formation « tout public »
- A partir de 16 ans

Durée de la formation

En centre	630h
Stage en entreprise	175h
Certification	35h
Durée totale	840h

La durée peut être adaptée selon les besoins et le niveau

PRÉ-REQUIS

- Classe de 1re - terminale ou équivalent
- Maîtrise des règles orthographiques, grammaticales, syntaxiques de la langue française.
- Maîtrise des règles de calculs de base.

ACCÈS A LA FORMATION

Selon le dispositif d'accès à la prestation, ses modalités peuvent comporter une ou plusieurs des étapes suivantes :

- Information individuelle ou collective,
- Dossier de demande de formation,
- Identification, voire évaluation des acquis,
- Entretien individuel de conseil en formation, de façon à définir le parcours le plus adapté.

OBJECTIFS DE FORMATION

- Accueillir et informer les visiteurs avant et pendant leur séjour
- Conseiller et orienter en fonction des besoins et contraintes des clients
- Assister aux réservations d'hébergements, transports, visites et loisirs
- Vérifier et garantir l'accessibilité pour les personnes en situation de handicap
- Rechercher et diffuser des informations touristiques sur divers supports
- Vendre des prestations et des produits (hébergement, billetterie, boutique...)
- Gérer la location de matériel de loisirs et assurer son bon fonctionnement
- Participer à l'organisation d'événements culturels et festifs
- Renseigner et animer lors des manifestations touristiques
- Communiquer avec les acteurs du tourisme (offices, hébergeurs, transporteurs...)



PROGRAMME DÉTAILLÉ

Le titre professionnel de Chargé d'Accueil Touristique et de Loisirs de niveau 4 se compose de trois activités types, chaque activité type comportant les compétences nécessaires à sa réalisation. A chaque activité type correspond un Certificat de Compétences Professionnelles : CCP.

CCP 1 : 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 la clientèle touristique
- Organiser les données touristiques et diffuser de l'information sur différents supports

CCP 2 : ASSISTER LA CLIENTÈLE SUR DES PRESTATIONS TOURISTIQUES ET DE LOISIRS

- Assurer l'administration des achats et des ventes
- Répondre aux demandes d'informations des clients et traiter les réclamations courantes
- Elaborer et actualiser des tableaux de suivi de l'activité commerciale
- Assurer le suivi administratif courant du personnel

CCP 3 : CONTRIBUER À LA MISE EN OEUVRE 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

MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

- Un espace climatisé organisé en open space et salles de cours équipées.
- Des supports pédagogiques remis aux stagiaires qui couvrent l'ensemble du référentiel de la formation.
- De la documentation professionnelle.



METHODES PEDAGOGIQUES INNOVANTES

- Fonctionnement en entrées et sorties permanentes.
- Alternance d'apports théoriques et exercices d'application.
- Un module de préparation à l'épreuve finale est systématiquement proposé, il se compose d'une épreuve "à blanc" ainsi que d'un appui à la préparation du Dossier Professionnel (DP).
- Accompagnement et suivi personnalisé tout le long du parcours

MODALITÉ D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- Evaluation tout le long de la formation sur un livret d'évaluation (ECF)
- Examen
- Examen devant jury

SANCTION DE LA FORMATION

- L'obtention du Titre Professionnel : certification professionnelle délivrée par le Ministère chargé de l'Emploi. Ce titre atteste que son titulaire maîtrise les compétences, aptitudes et connaissances permettant l'exercice d'activités professionnelles qualifiées.
- Une attestation individuelle de formation.