

NOSCHOOL

PROGRAMME DE FORMATION

TITRE PROFESSIONNEL

CHARGE D'ACCUEIL

TOURISTIQUE

2026

1. PRESENTATION NOM DE LA FORMATION

Description

Le·la chargé·e d'accueil touristique et de loisirs assure l'accueil, l'information, le conseil et l'orientation des visiteurs, touristes ou usagers, avant, pendant et après leur séjour, sur une destination, un site ou un équipement touristique et de loisirs.

Il·elle met en œuvre une relation client de qualité, en face-à-face, par téléphone ou via des outils numériques, en français et dans au moins une langue étrangère. Il·elle identifie les besoins des clients, adapte son discours à des publics variés (familles, groupes, publics internationaux, personnes en situation de handicap) et propose des prestations touristiques et de loisirs adaptées.

Le·la chargé·e d'accueil touristique et de loisirs commercialise des services et prestations (hébergement, activités, visites, événements, services annexes), participe à la gestion des réservations et des ventes, et contribue à la satisfaction et à la fidélisation de la clientèle. Il·elle utilise les outils numériques professionnels (logiciels de réservation, bases de données touristiques, outils de communication digitale).

Il·elle participe également à la mise en œuvre d'événements festifs, culturels ou de loisirs, en contribuant à leur organisation logistique, à leur promotion et à l'accueil des publics. Dans ce cadre, il·elle travaille en coordination avec les acteurs du territoire, les partenaires institutionnels et les prestataires.

Le·la professionnel·le exerce son activité dans le respect des règles de sécurité, de la réglementation touristique, des principes de développement durable et d'accessibilité, en intégrant les enjeux environnementaux, sociétaux et d'inclusion dans ses pratiques professionnelles.

La certification est structurée autour de trois blocs de compétences :

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

- Assister la clientèle sur des prestations touristiques et de loisirs
- Contribuer à la mise en œuvre d'événements festifs et culturels

Public visé :

- Salarié-e-s ou demandeur-se-s d'emploi souhaitant se former ou se reconverter vers les métiers de l'accueil, de l'information touristique, de la vente de prestations touristiques et de loisirs, et de l'évènementiel.
- Personnes visant un poste en office de tourisme, sites de visite, structures de loisirs, hébergements, équipements touristiques ou lieux évènementiels.

Niveau requis :

- **Niveau 4 (baccalauréat ou équivalent).**

Prérequis :

- Maîtrise des compétences de base en communication orale et écrite.
- Aisance relationnelle et intérêt pour les métiers de service, d'accueil et de conseil client.
- Capacité à utiliser les outils numériques courants (bureautique, messagerie, navigation web).
- Intérêt pour les langues étrangères, notamment l'anglais professionnel (mise en pratique progressive durant la formation).

Accessibilité

Formation accessible aux personnes en situation de handicap, avec possibilité d'aménagements pédagogiques adaptés.

Admission

100 % digitalisé sur le site internet de l'école

- Tests
- Motivation en vidéo
- Dépôt du dossier administratif

2. OBJECTIFS DE LA FORMATION

Permettre à l'apprenant d'acquérir les compétences nécessaires pour :

- Accueillir, informer et orienter des clients/visiteurs avant, pendant et après leur séjour,
- Gérer la relation clientèle et commercialiser des prestations touristiques,
- Contribuer à l'organisation d'évènements festifs et culturels,
- Travailler en français et dans au moins une langue étrangère.

3. PROGRAMME PÉDAGOGIQUE

La certification est composée de **3 blocs de compétences** articulés en objectifs pédagogiques et activités professionnelles.

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

Objectif pédagogique :

Permettre à l'apprenant de maîtriser la relation client, de l'information à la réservation, en utilisant des outils traditionnels et numériques.

Contenus possibles :

- Accueil physique et téléphonique des visiteurs
- Gestion de la relation client et écoute active
- Accompagnement dans la réservation ou l'achat en ligne de prestations (hébergement, transport, visites)
- Organisation et traitement des données touristiques
- Diffusion d'informations sur différents supports (papier, réseaux sociaux, web)
- Communication en français et en anglais (niveau B1 minimum)

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

Objectif pédagogique :

Acquérir les compétences nécessaires pour conseiller, vendre et assurer des prestations liées à l'hébergement, aux loisirs et aux services touristiques.

Contenus possibles :

- Techniques de conseil, vente et argumentation
- Vente de prestations & services additionnels
- Gestion de services de location de matériels de loisirs
- Explication des activités, consignes de sécurité et adaptation matérielle au client
- Communication commerciale en français et en anglais

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

Objectif pédagogique :

Permettre à l'apprenant de participer efficacement à l'organisation, la logistique, la promotion et l'animation d'évènements.

Contenus possibles :

- Conception de projets événementiels
- Promotion et communication d'évènements
- Organisation logistique (planification, plan de site, sécurité)
- Accueil et orientation lors d'évènements
- Animation d'ateliers et interaction avec différents publics

4. ÉVALUATION ET VALIDATION DES ACQUIS

Contrôle continu et examens

Contrôles

Évaluations écrites (études de cas, QCM), simulations orales et mises en situation professionnelles réalisées tout au long de la formation.

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
Mise en situation professionnelle	Accueillir, informer et orienter des visiteurs en français et en anglais	00 h 25 min	En amont de la session, le candidat prépare des éléments d'information sur une destination et une entreprise de son choix qu'il remet au jury. Pendant 5 minutes le candidat tire au sort une situation d'accueil générique avec un profil visiteur et les consignes pour une demande d'information en anglais. Dans un espace d'accueil touristique reconstitué : Pendant 10 minutes, le candidat agence son espace d'accueil. Pendant 15 minutes, le candidat <ul style="list-style-type: none"> · accueille le visiteur juré ; · explore la demande et les besoins du visiteur juré ; · présente la destination et les offres touristiques à l'aide de supports papiers et numériques ; · répond aux questions du visiteur juré. Pendant l'accueil, le candidat reçoit un appel téléphonique d'un visiteur juré en anglais pour une demande d'information.

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
▪ Entretien technique	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.	00 h 30 min	L'entretien technique a lieu à l'issue de la mise en situation. A l'aide d'un guide d'entretien, le jury questionne le candidat sur les aspects qui n'ont pas été évalués lors de la mise en situation et en particulier sur les compétences : <ul style="list-style-type: none"> · « Accompagner la clientèle sur une réservation ou l'achat de prestation touristique en ligne » ; · « Organiser les données touristiques et diffuser de l'information sur différents supports ».
▪ Questionnaire professionnel	Sans objet		Sans objet
▪ Questionnement à partir de production(s)	Sans objet		Sans objet
Durée totale de l'épreuve pour le candidat :		00 h 55 min	

Modalités d'obtention du diplôme

- Validation des 3 blocs de compétences

Le titre est attribué après validation de l'ensemble des critères d'évaluation et des 3 blocs de compétences du référentiel.

Conditions de présence et d'intervention du jury propre au CCP Gérer une relation clientèle sur une destination et/ou un lieu touristique
Durée totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat : 00 h 55 min
Protocole d'intervention du jury : La présence du jury est requise pendant toute la

durée de la mise en situation. Le jury prend connaissance de la situation tirée au sort pendant que le candidat agence son espace d'accueil. Un des membres du jury joue le rôle d'un visiteur, l'autre reste en observation et appelle le candidat au téléphone pendant l'accueil du « visiteur juré ».

En cas de non-obtention du titre professionnel, le candidat conserve le bénéfice des Certificats de Compétences Professionnelles (CCP) validés, à vie. Le titre est obtenu lorsque tous les CCP constitutifs du titre sont acquis et que les conditions réglementaires de délivrance sont remplies.

Les CCP validés peuvent être capitalisés dans le cadre d'un parcours progressif d'accès au titre professionnel.

5. STAGE ET ALTERNANCE

STAGE EN ENTREPRISE :

- Durée recommandée : 8 semaines
- Constitution du dossier professionnel à partir d'expériences concrètes.
- ALTERNANCE : Contrat d'apprentissage ou de professionnalisation permettant d'alterner périodes de formation et d'expérience en entreprise.

6. DÉBOUCHÉS ET PERSPECTIVES

Après certification, les titulaires peuvent travailler dans :

- Offices de tourisme
- Hôtellerie, villages vacances
- Prestataires d'activités de loisirs
- Ports de plaisance, musées, gares, compagnies de transport
- Évènementiel et manifestations culturelles

Poursuites d'études possibles

- BTS Tourisme
- BTS Management Commercial Opérationnel (MCO)

- BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client (NDRC)
- BTS Support à l'Action Managériale (SAM)
- Titres professionnels de niveau 5 dans les domaines du tourisme, de l'accueil, de la vente ou de l'événementiel

7. MODALITÉS PRATIQUES

LIEU DE FORMATION : NOSCHOOL

DURÉE DE LA FORMATION : Entre 6 mois et 12 mois

RYTHME : Tous les vendredis à l'école

TARIF : Variable selon le statut (initial ou alternance)