G1101
AGENT / AGENTE D'ACCUEIL TOURISTIQUE

Autres emplois décrits

- Chargé / Chargée d'accueil en réceptif local
- Chargé / Chargée d'accueil touristique
- Conseiller / Conseillère en séjour touristique
- Hôte / Hôtesse d'accueil tourisme
- Permanent local / Permanente locale d'agence réceptive
- Représentant local / Représentante locale d'agence réceptive
- Technicien / Technicienne d'accueil touristique

Définition

L'Agent d'accueil touristique, premier contact des visiteurs, joue un rôle clé dans l'expérience touristique.

- Accueille, informe et oriente les touristes sur les activités et sites à visiter
- Gère les réservations pour diverses attractions ou événements
- Assure la promotion des offres touristiques locales
- Peut gérer des réclamations ou des demandes spécifiques des visiteurs
- Contribue à l'organisation d'événements ou d'animations locales
- Maintient à jour les informations touristiques disponibles

Accès à l'emploi

Cet emploi est accessible sans condition de diplôme. Il existe néanmoins des formations de niveau Bac à Bac+3 appréciées pour exercer ce métier, dans le secteur de l'accueil ou du tourisme.

Certifications et diplômes :

- Bac pro métiers de l'accueil
- Titre professionnel chargé d'accueil touristique et de loisirs
- BTS tourisme
- Licence pro mention métiers du tourisme : communication et valorisation des territoires
- Licence pro mention métiers du tourisme et des loisirs
- Diplôme en management du tourisme
- Certificat de spécialisation accueil-réception
- Licence pro mention tourisme et loisirs sportifs
- Licence tourisme

Compétences

Savoir-faire

Savoir-faire principaux

Développement économique

- Accueillir les visiteurs et présenter les services disponibles
- Assurer l'accueil des personnes en situation de handicap
- Fournir des informations touristiques et locales aux clients
- Vendre une prestation ou un produit
- Evaluer la satisfaction client

Coopération, Organisation et Développement de ses compétences

- Parler une ou plusieurs langues étrangères
- Maintenir à jour les informations touristiques disponibles

Pilotage, Gestion, Cadre réglementaire

- Procéder à l'encaissement
- Gérer les réservations de visites ou d'activités

Production, Construction, Qualité, Logistique

- Organiser un espace d'accueil

Savoir-faire secondaires

Développement économique

- Accueillir, orienter, renseigner un public
- Assurer l'accueil des visiteurs en toute sécurité
- Informer le client sur l'environnement touristique et culturel
- Assurer la sécurité des visiteurs et du personnel
- Organiser les conditions de séjour pour une clientèle

Coopération, Organisation et Développement de ses compétences

- Ecrire une ou plusieurs langues étrangères
- Sensibiliser les visiteurs à la protection de l'environnement Transition écologique

© Copyright octobre 2026 France Travail - Reproduction et diffusion interdites sans l'accord de France Travail

Management, Social, Soin

- Assurer la médiation culturelle lors de visites

Pilotage, Gestion, Cadre réglementaire

- Utiliser des systèmes de billetterie électronique et gérer les transactions
- Gérer les réclamations et assurer un suivi de qualité

Communication, Création, Innovation, Nouvelles technologies

- Promouvoir un évènement
- Planifier des événements touristiques
- Renseigner des supports de suivi d'activité

Savoir-être professionnels

- Avoir le sens du service
- Etre à l'écoute, faire preuve d'empathie
- Organiser son travail selon les priorités et les objectifs

Savoirs

Domaines d'expertise

- Gestion de l'information touristique
- Animations touristiques
- Utilisation de logiciels de réservation — Transition numérique
- Caractéristiques de l'offre touristique
- Connaissance des options de transport local
- Connaissance des pratiques écologiques en tourisme
- Arts et traditions populaires

Techniques professionnelles

- Techniques de communication orales, écrites et numériques — Transition numérique
- Techniques de vente
- Gestion des réservations hôtelières — Transition numérique
- Planification d'itinéraires touristiques
- Gestion des feedbacks clients
- Techniques de résolution de conflits

 © Copyright octobre 2026 France Travail - Reproduction et diffusion interdites sans l'accord de France Travail

Normes et procédés

- Sécurité des visiteurs
- Circuits d'hébergement d'urgence
- Réglementation du tourisme

Contextes de travail

Conditions de travail et risques professionnels

- En contact avec du public
- En extérieur

Horaires et durée du travail

- Travail en journée
- Travail les week-ends et jours fériés
- Travail saisonnier
- Travail selon un rythme irrégulier et des pics d'activité

Publics spécifiques

- Tous types de public

Statut d'emploi

- Contrat travail saisonnier
- Salarié secteur privé (CDI, CDD)
- Salarié secteur public

Types de structures

- Structure de loisirs, culturelle ou touristique

Secteurs d'activité

- Tourisme

© Copyright octobre 2026 France Travail - Reproduction et diffusion interdites sans l'accord de France Travail