

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

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
- Vendre une prestation ou un produit
- Evaluer la satisfaction client
- Fournir des informations touristiques et locales aux clients

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
- Organiser les conditions de séjour pour une clientèle
- Planifier des événements touristiques
- Assurer la sécurité des visiteurs et du personnel

Coopération, Organisation et Développement de ses compétences

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

Transition écologique

Management, Social, Soins

- Assurer la médiation culturelle lors de visites

Pilotage, Gestion, Cadre réglementaire

- Renseigner des supports de suivi d'activité
- Traiter les réclamations des clients

Communication, Création, Innovation, Nouvelles technologies

- Promouvoir un événement

Savoir-être professionnels

- Avoir le sens du service
- Être 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
- Environnement culturel et touristique
- Animations touristiques
- Utilisation de logiciels de réservation
- Caractéristiques de l'offre touristique
- Connaissance des options de transport local
- Connaissance des pratiques écologiques en tourisme
- Arts et traditions populaires

Transition numérique

Techniques professionnelles

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

Transition numérique

Produits, outils et matières

- Utilisation de systèmes de billetterie électronique

Transition numérique

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
-

Publics spécifiques

- Familles
 - Public scolaire
-

Statut d'emploi

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

Types de structures

- Structure de loisirs, culturelle ou touristique
-

Secteurs d'activité

- Tourisme