

Titre Professionnel - CHARGE D'ACCUEIL TOURISTIQUE ET DE LOISIRS + TOIEC

Formation Certifiante - Niveau 4 – RNCP37396

Validation : TP Chargé d'accueil touristique et de loisirs - Niveau 4 – RNCP37396

Certificateur : Ministère du travail du plein emploi et de l'insertion

Enregistrement de la certification : 01/03/2023

Validation complémentaire : TESTS TOEIC (TEST OF ENGLISH FOR INTERNATIONAL COMMUNICATION) - RS 6151 - Certificateur : EDUCATIONAL TESTING SERVICE GLOBAL B V -

Enregistrement de la certification : 13/10/2022



Objectifs de la formation

Cette formation vise à amener les bénéficiaires à

- Acquérir et développer les connaissances, aptitudes et savoir-faire nécessaires pour gérer l'accueil touristique et de loisirs, en mettant l'accent sur la qualité du service client, l'organisation des prestations et la gestion des événements.

- Former des professionnels capables de gérer l'accueil touristique et de loisirs dans des contextes variés, avec une spécialisation pour : Valoriser l'identité culturelle guadeloupéenne dans les prestations proposées, Répondre aux attentes d'un public multiculturel et international grâce à une communication efficace, notamment en anglais, Contribuer à des initiatives durables pour protéger l'environnement naturel de l'archipel.

- Se préparer à la certification TOEIC pour valider les compétences linguistiques en anglais professionnel et améliorer l'employabilité dans un environnement touristique international.

- Obtenir la certification et accéder à un emploi dans le secteur du tourisme et des loisirs.

Plus précisément, il s'agira plus d'amener le stagiaire à :

- **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 des visiteurs en français et en anglais
 - organiser les données touristiques et diffuser de l'information sur différents supports.
- **Assister la clientèle sur des prestations touristiques et de loisirs :**
 - conseiller et vendre des prestations touristiques et de loisirs et des produits/services additionnels en français et en anglais.
 - assurer un service de location lié à une prestation de loisirs
- **Contribuer à la mise en œuvre d'événements festifs et culturels :**
 - participer à la promotion d'événements festifs et culturels.
 - contribuer à l'organisation et à la logistique d'événements festifs et culturels.
 - contribuer à l'accueil et à l'animation lors d'événements festifs et culturels.
- **Améliorer sa maîtrise de l'anglais** à travers des modules spécifiques **et obtenir la Certification TOEIC B1**

Publics Visés

- Demandeur d'emploi inscrit à France Travail indemnisé ou non
- Travailleur Non-Salarié (TNS)
- Salarié
- Jeune (16-25 ans)
- Personne en Situation de Handicap (PSH)
 - ➔ ayant une motivation et un intérêt pour l'accueil et le service client, avec un sens relationnel et d'écoute développé.

Durée (indicative et ajustable selon les besoins des personnes)

1607 H (maximum pour tous les modules)

140 H de formation en entreprise

Total max : 1747 heures

Modalités de recrutement et délais d'accès

Information collective ou Rendez-Vous individuel et Entretiens de positionnement (ICOP/RDVIP)

➔ **Se Munir d'un CV et de VOS IDENTIFIANTS D'ACCES A VOTRE EMAIL (votre email et votre mot de passe)**

Phase de positionnement :

- Passation de tests de positionnement + Entretien individuel de motivation
- Analyse du CV + Détermination d'un Plan Individuel de Formation

➔ Information/réponse suite candidature : le candidat sera informé dans les jours suivants la dernière ICOP et/ou RDVIP

Délais d'accès : entre 1 et 8 semaines

Prochaine(s) session(s)

Plusieurs sessions sont programmées tous les semestres.

Nous contacter pour obtenir les dates et lieux précis, à l'adresse suivante:

dg-guadeloupe@aecd.fr

Personne en Situation de Handicap (PSH) :

- Adaptation du dispositif d'accueil pour les personnes en situation de handicap (le cas échéant)
- Des référents handicaps sont mobilisés pour accueillir et informer la personne, participer à l'organisation du parcours de formation, communiquer sur l'accessibilité, assurer le lien avec les partenaires...
- Personnalisation du parcours ☒ déploiement de mode de compensation
- Locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite

Pour toute demande de contact avec un Référent :

dg-guadeloupe@aecd.fr

Programme de la formation

Module 1 : Gérer une relation clientèle sur une destination et/ou un lieu touristique

Module 2 : Assister la clientèle sur des prestations touristiques et de loisirs

Module 3 : Contribuer à la mise en œuvre d'évènements festifs et culturels

Module 4 : Anglais professionnel et Préparation au TOEIC

Module 5 : Savoir-être professionnels

Autres modules : Remise à Niveau, Soutien individualisé, Préparation à l'après formation

Les méthodes mobilisées

Formation individualisée

La méthodologie repose sur les principes fondateurs de l'éducation cognitive. Elle est individualisée dans les parcours qu'elle propose, les contenus dispensés, la pédagogie mise en œuvre et dans le suivi personnalisé des apprenants. Elle s'appuie sur la mise en œuvre de phases de travail individuelles et collectives à partir d'outils ludiques, attractifs et innovants (plateforme LMS, Serious Games...)

Equipements et outils

Postes informatiques équipés des logiciels bureautique, accès à internet haut débit, accès à la FOAD, imprimante, photocopieur, vidéoprojecteur...

Supports pédagogiques et exercices d'application fournis à chaque stagiaire - Mise en Situation Professionnelle

Modalités d'évaluation

Evaluation formative et auto-évaluation tout au long de la formation.

Livret d'évaluation en cours de formation renseigné à partir des résultats des évaluations tout au long du parcours.

Attestation de fin de formation, bilan individuel à la fin de la formation.

Modalités de certification

1/ Titre professionnel : Inscription à la session de validation du titre ou CCP visé en fin de formation
Possibilité de valider 1 ou des Blocs de compétences

En cas d'échec ou de réussite partielle au titre professionnel, le candidat peut se présenter aux autres CCP constitutifs du titre professionnel dans la limite de la durée de validité du titre. Le candidat dispose d'un délai maximum d'un an suite à la fin de validité du titre pour se présenter au titre sans formation complémentaire si candidat issu d'un parcours de formation.

Dans le délai d'un an, le candidat ne peut se présenter à plus de trois sessions du titre visé.

Types d'emplois accessibles :

Conseiller séjour, Hôte d'accueil et d'information, Hôte de tourisme, Chargé d'accueil, Agent de comptoir, Agent de location

Secteurs d'activités : Les offices de tourisme, maisons de pays, stations touristiques, l'hôtellerie de plein air, le tourisme social et familial, les villages vacances, les prestataires d'activités de loisirs, les ports de plaisance, casinos, golfs, les structures de location de courte durée de matériel, les musées et autres sites touristiques, les organisateurs de festivals, de manifestations culturelles, les services de transport non urbain, aéroports, gares, les compagnies de transport, les entreprises de bien-être et de loisirs

Suites de parcours possibles : BTS Tourisme, Licences professionnelles en commercialisation de produits touristiques, guide conférencier ... , Titre professionnel de niveau 5, Bachelors,...

Equivalences/ Passerelles autres certifications

Correspondance(s) partielle(s) avec l'ancienne version de la certification professionnelle (RNCP31047)

→ **RNCP37396BC01** - Gérer une relation clientèle sur une destination et/ou un lieu touristique / **RNCP31047BC01** - Gérer une relation clientèle sur une destination et/ou un lieu touristique

→ **RNCP37396BC02** - Assister la clientèle sur des prestations touristiques et de loisirs / **RNCP31047BC02** - Assister la clientèle sur des prestations touristiques et de loisirs

→ **RNCP37396BC03** - Contribuer à la mise en œuvre d'évènements festifs et culturels / **RNCP31047BC03** - Contribuer à la mise en œuvre d'évènements festifs et culturels

TOEIC: Pas de lien avec d'autres certifications professionnelles, certifications ou habilitations

Taux d'insertion global dans l'emploi Et Taux d'insertion dans le métier visé des titulaires de la certification

Statistiques diffusées par France Compétences :

En 2021 : 281 Certifiés

Taux d'insertion global à 6 mois : 65 %

Taux d'insertion dans le métier visé à 6 mois : 58%

(A 2 ans : 32 %)

Lors de la session de validation du Titre :

➤ **Epreuve de synthèse** : L'épreuve de synthèse est principalement basée sur une mise en situation professionnelle réelle ou reconstituée / Epreuve pratique : 45 minutes

➤ **Entretien technique** : 45 minutes

➤ **Questionnement à partir de production(s)** : 30 minutes

➤ **Entretien final avec le jury** (support : le Dossier Professionnel (DP)) : 15 minutes.

L'entretien permet de vérifier le niveau de maîtrise par le candidat de l'ensemble des compétences requises pour l'exercice des activités du titre visé / d'échanger sur l'expérience et la pratique acquises tout au long de son parcours à partir des fiches descriptives de la pratique professionnelle du DP

2/ TESTS TOEIC (RS 6151)

Le module test TOEIC® Listening and Reading ONLINE, se compose de 2 sections qui mesurent les compétences de compréhension orale et écrite (niveaux A1 – C1 du CECRL).

→ Section Compréhension orale (Listening) :

100 questions : 45 minutes /Score : 5 à 495 points

→ Section Compréhension écrite (Reading) :

100 questions : 75 minutes /Score : 5 à 495 points

Durée : environ 2h45 (Temps d'enregistrement des candidats + instructions + « Test en ligne » d'une durée de 2h)

A l'issue de la certification, **le test donne un score déterminant un niveau** (niveaux A1 à C1 du CECRL). La validation est officielle et internationale.

A l'issue de la validation, le candidat reçoit une attestation individuelle