



TITRE PROFESSIONNEL CHARGE D'ACCUEIL TOURISTIQUE ET DE LOISIRS

TITRE PROFESSIONNEL DE NIVEAU 4

OBJECTIFS

Le chargé d'accueil touristique et de loisirs accueille, informe et oriente des visiteurs individuels ou en groupe. Il exerce principalement son emploi sur un lieu d'accueil en présence de clientèles, mais aussi par téléphone ou par le biais des outils de communication du web (messagerie internet, chat, forum, réseaux sociaux).

Il gère la relation clientèle sur de la réservation et du pré-enregistrement de prestations en ligne (visites, excursions, locations). Le chargé d'accueil touristique structure, organise et diffuse de l'information touristique via l'outil informatique et internet. Il participe à la promotion du tissu économique local.

CONTENUS

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

Assister la clientèle sur des prestations touristiques et de loisirs

- Conseiller et vendre des prestations touristiques ou de loisirs et des produits / services additionnels
- 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

PUBLICS

Tout public adulte, demandeurs d'emploi, individuels, ...

PRE REQUIS

Maitrise de l'expression écrite et orale, utilisation des outils bureautiques, connaissances de base en anglais.

VALIDATION

Jury composé de professionnels : Evaluations en Cours de Formation, Dossier Professionnel, mise en situation finale, entretien final

SERVICES VALIDEURS

Titre Professionnel de niveau IV délivré par le Ministère du travail

INTERVENANTS

Une équipe de formateurs qualifiés et expérimentés dont des professionnels du tourisme et des loisirs

METHODES PEDAGOGIQUES

Apports théoriques
 Travail individuel et en groupe
 Jeux de rôle
 Période d'application en milieu professionnel

CONDITIONS D'ADMISSION

Entretien individuel sur rendez-vous accompagné d'un test de positionnement

CONDITIONS D'ORGANISATION

Du lundi 3 décembre 2018 au vendredi 21 juin 2019

MODALITES FINANCIERES

Organisme non assujéti à la T.V.A
 Demandeurs d'emploi : prise en charge par la Région Auvergne Rhône Alpes
 Salariés et individuels : nous consulter

DUREE INDICATIVE

880 heures
 Dont 600 heures en centre de formation et 280 heures de période d'application en milieu professionnel

LIEUX DE FORMATION

GRETA Arve Faucigny
 35 rue Emma Lanche
 74700 Sallanches
Lycée du mont blanc rene dayve
 71 rue du Lycée,
 Allée des étudiants
 74190 Passy

CONTACT

Responsable de formation
 Claire MAGLIOCCO
 Assistante administrative :
 Claudine FICHOT
 04 50 25 15 15
gretaaf@ac-grenoble.fr
www.arvefaucigny-greta.fr

LES + DE LA FORMATION

Une formation certifiante de niveau IV



AFNQ ISO 9001 : 2015
 Appliquée aux organismes de formation professionnelle continue



EDUFORM
 Le label formation continue de l'éducation nationale

Maj : Service communication - Le 08-10-2018



REUNIONS D'INFORMATION

Le mardi 13 novembre à 14h

et

Le jeudi 22 novembre à 14h



Pôle Emploi Sallanches
170 rue du Colonney
74700 Sallanches

Le lundi 5 novembre à 14h



Greta Arve Faucigny
35 rue Emma Lanche
74700 Sallanches

LE GRETA ARVE FAUCIGNY :

- ✓ Groupement de 17 établissements de la Vallée de l'Arve et du Giffre
- ✓ Une offre de proximité : Bonneville, Cluses, Sallanches, Passy et Chamonix
- ✓ Plus 1600 stagiaires par an avec un taux de satisfaction global de 97 % (année 2017)
- ✓ Des plateaux techniques et espaces multimédia
- ✓ Equipe pédagogique qualifiée et expérimentée

DES ENGAGEMENTS QUALITE...

- ✓ AFAQ ISO 9001 appliqué aux organismes de formation
- ✓ Labellisé Eduform
- ✓ Démarche qualitative d'accueil en formation des personnes en situation de handicap « H+ »

...POUR UNE REPONSE SUR MESURE

- ✓ Aux besoins en compétences des entreprises
- ✓ Individualisation de parcours
- ✓ Conseil personnalisé sur les formations ou prestations et leurs financements
- ✓ Contractualisation et accompagnement tout au long du parcours
- ✓ Evaluation et reconnaissance des acquis
- ✓ Démarche d'amélioration continue des formations et des prestations