

TP – Chargé d'Accueil Touristique et de Loisirs

TP CATL

Qualification

N° CARIF : Sans objet

Le chargé d'accueil touristique et de loisirs assiste le visiteur ou le client en amont de son séjour : il informe, conseille, aide à la réservation ou à l'achat en ligne de prestations d'hébergement, de transports, de visites ou d'activités de loisirs. Lors du séjour, il accueille le visiteur ou le client, explore sa demande et donne des informations à l'aide de documents, de cartes ou d'outils numériques. Il conseille en fonction des besoins, des attentes et des contraintes du visiteur ou du client. Si besoin, il vérifie l'accessibilité pour les personnes en situation de handicap.

Le chargé d'accueil touristique et de loisirs recherche, compile et synthétise les informations touristiques qu'il diffuse sur les réseaux sociaux, les sites internet et sur des supports physiques et numériques (présentoirs de documentation, bornes digitales, tablettes...).

Le chargé d'accueil touristique et de loisirs vend directement des prestations (hébergement, transport, visites guidées, billetterie, assurances...) et des produits boutique. Il assure un service de location de matériels de loisirs (vélo, sports de pagaie, randonnées...), explique l'activité au client, renseigne un contrat de location, donne des consignes de sécurité et adapte le matériel au client. Il effectue des tâches simples de maintenance des matériels pour le bon fonctionnement de la prestation.

Le chargé d'accueil touristique et de loisirs participe à l'organisation, à la communication et à la logistique de manifestations dans le cadre d'événements festifs et culturels. Pendant la manifestation, il renseigne et oriente le public. Il répond aux attentes explicites ou implicites du client, ses éventuelles contraintes (y compris les situations de handicap). Il peut animer des ateliers et inciter le public à participer aux animations.

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

Il s'exprime en français et dans une langue étrangère (le plus souvent en anglais : niveau B1 du CECRL) et éventuellement dans une seconde langue étrangère.

Il est quotidiennement en relation avec les visiteurs (touristes, résidents et habitants), les établissements institutionnels (office de tourisme, comité départemental du tourisme, comité régional de tourisme), les professionnels du tourisme (hébergeurs, transporteurs, entreprises de loisirs) ainsi qu'avec ses collègues et supérieurs hiérarchiques.

Il assure sa mission le plus souvent en station debout, de manière déambulatoire et prolongée, dans un contexte sonore souvent bruyant. Le rythme de travail fluctue selon l'affluence des clients.

Selon la taille de l'entreprise, le chargé d'accueil touristique et de loisirs exerce son activité à temps plein ou à temps partiel, au rythme des saisons touristiques. Les horaires peuvent être variables et s'effectuer en soirées, les week-ends et jours fériés. La rémunération est fixe. Le contrat saisonnier est majoritaire.

Informations principales

Public :

- Tout public
- Contrat en alternance (répondre aux conditions de l'apprentissage ou de la professionnalisation)

Prérequis :

- Avoir validé son projet professionnel dans le secteur du tourisme
- Être autonome dans ses déplacements pour suivre la formation et par la suite, accéder à un emploi saisonnier
- Être disponible et en capacité de s'inscrire dans un collectif
- Maîtriser la langue française et les 4 opérations

Prix :

Nous consulter

Financement :

Formation éligible à plusieurs dispositifs de financement :

- Contrat d'apprentissage/de professionnalisation
- POE – Préparation Opérationnelle à l'Emploi
- CPF

Durée :

954 h réparties suivant :

- 321.50 h en centre de formation
- 632.50 h en entreprise

Certification(s) proposée(s) :

Titre Professionnel de niveau 4 délivré par le [Ministère chargé de l'emploi](#).

Objectifs :

- 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

Dates de session :

Du 2 mars au 16 septembre 2026

Lieux de formation :

Consulter notre site internet

Information collective :

Nous consulter

Contacts et renseignements

Merci d'adresser vos demandes à formation@insup.org

Programme de formation

Cette formation suit le programme d'une FEST - Formation En Situation de Travail et se décline en trois modules :

Module 1 - Tronc commun (154.5 heures)

Bloc 1 - Découverte des métiers et du secteur

- Acquérir une vision réaliste du secteur du tourisme et des loisirs et de son environnement de travail
- Explorer les métiers et d'autres entreprises du tourisme ou secteurs professionnels satellites
- Prendre conscience des besoins et critères de recrutement des structures

Bloc 2 - Module transversal proposant :

- La communication en français : orale et écrite
- La culture numérique, e-réputation, les outils bureautiques
- La sécurité : SST, H0B0
- Connaissance de l'offre touristique du territoire
- La gestion du stress et des conflits
- Sensibilisation au développement durable

Bloc 3 - Anglais professionnel

- Communiquer avec le client
- Acquérir le vocabulaire en anglais inhérent au poste de travail

Bloc 4 - Accueil et relation clientèle

- Acquérir le vocabulaire et la posture professionnelle adaptée pour accueillir et répondre au client quelle que soit sa fonction au sein de la structure

Bloc 5 – Accompagnement

- Accueil, cohésion de groupe, bilans
- Accompagnement au dossier professionnel
- Préparation à la certification

Module 2 - la certification (167 heures)

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

- Identifier les besoins, attentes et profils des clientèles touristiques.
- Accueillir, informer et orienter le client en adoptant une communication adaptée.
- Utiliser des outils de communication (téléphone, mail, messagerie, face-à-face) de manière professionnelle.
- Traiter les situations difficiles (client mécontent, barrière linguistique, handicap).
- Valoriser l'image et l'offre du territoire ou de l'établissement
- Diffusion de l'information sur supports numérisés ou physiques / Communication en anglais avec une clientèle anglophone

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

- Conseiller le client sur des prestations adaptées (hébergement, restauration, activités, visites)
- Promotion des prestations et produits touristiques et de loisirs (en français et anglais)
- Utiliser des outils numériques (logiciels de réservation, sites, applications).
- Fournir des informations fiables et actualisées (horaires, tarifs, accessibilité).
- Assurer un suivi personnalisé du client (avant, pendant, après son séjour)

AT 3 - Contribuer à la mise en œuvre d'événements festifs et culturels :

- Participer à la préparation logistique et organisationnelle d'un événement en français et en anglais.
- Présenter un événement en anglais
- Collaborer avec les différents partenaires et prestataires.
- Accueillir et orienter le public pendant l'événement.
- Respecter les règles de sécurité et procédures liées aux événements

Module 3 - Période d'Application en Entreprise (632.5 heures)**Mise en situation professionnelle sur les compétences attendues dans le cadre de la Certification**Secteurs d'activités :

Les offices de tourisme
Les maisons de pays
Les 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
Les casinos
Les 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
Les aéroports
Les gares
Les compagnies de transport
Les entreprises de bien-être et de loisirs

Modalités de la formation

Modalités d'entrée en formation

- Recrutement après entretien individuel avec le formateur référent (8 à 12 places)
- Délais d'accès : 2 semaines maximum
- L'INSUP garantit aux personnes en situation de handicap [l'accessibilité à la prestation](#)
- [Candidature libre disponible sur Mon Compte Formation \(CCP1 uniquement\)](#)

Modalités d'accueil et moyens techniques

Pour connaître les modalités d'accueil de l'établissement de votre choix, consultez la page <http://www.insup.org/nos-centres-insup/>

Modalités pédagogiques

- Parcours individualisé et évolutif bâti à partir d'un positionnement, du parcours antérieur, des objectifs à atteindre et de la formation qualifiante visée
- Formation mêlant plusieurs modalités pédagogiques (cours théoriques, techniques d'animation, ateliers collectif, exploration documentaire...)
- Formation s'appuyant largement sur la dynamique de groupe (pédagogie active) et la mise en situation professionnelle
- Mise en situation professionnelle sous couvert de la validation des compétences par un référent interne (maître d'apprentissage ou tuteur)

Modalités de validation

- Attestation de fin de formation et bilan effectué avec le formateur référent
- Evaluations continues tout au long de la formation par l'équipe pédagogique
- Validation du Titre professionnel de Chargé d'accueil touristique et de loisirs dans son intégralité ou partiellement (obtention d'un ou plusieurs CCP composant le Titre Professionnel)