

Formation qualifiante

Titre Professionnel CATL

Chargé d'Accueil Touristique et de Loisirs

Réf : TPCATL_RNCP_37396

Formacode : 42686 Accueil Tourisme

Le métier

Code ROME : G1101

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 et par le biais des outils de communication du web (messagerie internet, chat, forum, réseaux sociaux).

Il gère la relation clientèle, de la réservation au pré enregistrement de prestations en ligne (visites, excursions, locations).

Le Chargé d'Accueil structure, organise et diffuse de l'information touristique via l'outil informatique et internet. Il participe à la promotion du tissu économique local.

Autres appellations :

- ◆ Agent d'accueil touristique
- ◆ Agent d'accueil et d'information
- ◆ Hôte ou hôtesse d'accueil événementiel ou culturel
- ◆ Agent de réservation ou d'escale
- ◆ Médiateur touristique
- ◆ Employé d'accueil

Débouchés professionnels

Le TP Chargé d'accueil touristique et de loisirs ouvre les portes de nombreux secteurs - Tourisme institutionnel, Loisirs et sites culturels, Hébergement et vacances, Transport et événementiel – pour travailler en qualité de :

- ◆ Conseiller en séjour, Agent d'accueil ou Assistant d'information touristique, Chargé de promotion locale en office de tourisme
- ◆ Agent d'accueil culturel (sites et monuments) ; Hôte d'accueil dans les parcs de loisirs
- ◆ Agent de comptoir pour les parcs à thèmes, Billettiste de site touristique
- ◆ Agent d'accueil en village de vacances ou résidence, Assistant de réception en hôtel
- ◆ Chargé d'accueil en gîte ou hébergement insolite [
- ◆ Hôte d'accueil événementiel (salons, congrès, festivals)

Suites de parcours envisageables

- ◆ BTS Tourisme (Niveau 5)
- ◆ TP Conseiller Vendeur Voyage (Niveau 4)]
- ◆ TP Responsable d'Établissement Touristique - RET (Niveau 6 / Bac+3)
- ◆ TP Responsable de Développement Touristique Territorial (Niveau 6 / Bac+3)

La formation

Informations principales

Public :

Formation ouverte à tout public

Prérequis :

Pas de prérequis à la certification

Prix :

Nous consulter

Financement :

Plusieurs types de financement possibles :

*CPF - Compte Personnel de Formation

*AIF- Aide Individuelle à la Formation

*POE - Préparation Opérationnelle à l'Emploi

*CSP - Contrat de sécurisation professionnelle

Durée :

A titre indicatif

525 h en centre de formation

Recommandé

Période de stage en entreprise : 210 h

Certification(s) proposée(s) :

Titre Professionnel CATL de niveau 4

(RNCP37396), délivré par le Ministère du

Travail, du plein emploi et de l'insertion (période

de validité : du 01-08-2023 au 01-08-2028)

Objectifs :

À l'issue de la formation, vous serez capable de :

*Accueillir, informer et orienter des visiteurs en français et en anglais dans un contexte touristique et de loisirs

*Accompagner la clientèle dans ses démarches de réservation et d'achat de prestations touristiques en ligne. *Organiser, actualiser et diffuser des informations touristiques sur différents supports physiques et numériques.

*Conseiller, vendre et assurer le suivi de prestations touristiques et de loisirs en tenant compte des besoins des clients.

*Assurer un service de location de matériels ou d'équipements de loisirs dans le respect des règles de sécurité.

*Participer à la promotion, l'organisation et la logistique d'événements festifs et culturels.

*Contribuer à l'accueil, l'information et l'animation des publics lors d'événements.

*Utiliser les outils numériques, les logiciels professionnels et les réseaux sociaux dans le cadre de l'activité.

*Adopter une posture professionnelle orientée client en intégrant les principes d'accessibilité, inclusion, non-discrimination et développement durable.

Dates de session :

Consulter notre site internet

Lieux de formation

Nous consulter

Information collective :

Nous consulter pour connaître les prochaines dates

Contacts et renseignements

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

Programme de formation

BLOC 1 - Intégration et Découverte de l'environnement professionnel

- ◆ Découverte du secteur tourisme loisirs, du métier
- ◆ Communication professionnelle et posture d'accueil
- ◆ Outils numériques
- ◆ Développement durable
- ◆ Accessibilité et prise en compte des situations de handicap.

Evaluations : Entretien de positionnement, quiz et évaluations formatives.

BLOC 2 - Gérer une relation clientèle sur une destination et/ou un lieu touristique

◆ **Module 1 - Accueil, information et accompagnement de la clientèle**

Accueil physique, téléphonique et numérique, gestion des demandes,
Accompagnement à la réservation et à l'achat en ligne,
Anglais professionnel appliqué au tourisme.

◆ **Module 2 - Information touristique et communication numérique**

Recherche, sélection et organisation des données touristiques, systèmes d'information touristique,
Diffusion de contenus, réseaux sociaux, valorisation du territoire et communication digitale.

Evaluations intermédiaires : Réalisation de supports, exercices pratiques, projets de communication.

BLOC 3 - Assister la clientèle sur des prestations touristiques et de loisirs

◆ **Module 1 - Conseil et vente de prestations touristiques**

Techniques de vente, relation client, conseil personnalisé,
Produits et prestations touristiques
Facturation, encaissement
Anglais appliqué à la vente.

Evaluations intermédiaires : Simulations de vente, études de cas, évaluations pratiques.

◆ **Module 2 - Gestion d'un service de location de loisirs**

Organisation de l'espace d'accueil,
Contrats de location,
Maintenance de premier niveau, gestion des stocks,
Sécurité des équipements et satisfaction client.

Evaluations intermédiaires : Travaux pratiques, mises en situation, contrôles de compétences.

BLOC 4 - Contribuer à la mise en œuvre d'événements festifs et culturels

◆ **Module 1 - Promotion et communication événementielle**

Conception de supports de communication, promotion d'événements,
Utilisation des outils numériques et des réseaux sociaux,
Respect du droit à l'image et de la communication responsable.

Evaluations intermédiaires : Création de supports, projet événementiel, présentation orale.

◆ **Module 2 - Organisation, logistique, animation d'événements**

Préparation logistique, coordination des intervenants,
Accueil du public, gestion des flux,
Techniques d'animation, sécurité des manifestations et participation aux animations.

Evaluations intermédiaires : Mises en situation, organisation d'événement, évaluations pratiques.

MODULES TRANSVERSAUX

Anglais professionnel, outils numériques, relation client, sécurité, SST, durabilité, accessibilité, inclusion, communication, travail en équipe.

BLOC 5 - Préparation à la certification

- ◆ Accompagnement au DP,
- ◆ Entraînement / examens blancs,
- ◆ Préparation à l'entretien jury

Bloc 6 – Période(s) de stage pratique en Entreprise (Recommandé)

- ◆ **Mise en situation professionnelle** sur l'ensemble des compétences relatives aux activités types du CATL dans différents secteurs d'activités et entreprises du tourisme tels : Offices de tourisme, Maisons de Pays, Stations Touristiques, Campings, Etablissements du Tourisme Social et Familial, Villages Vacances, Prestataires d'activités et Loisirs, Ports de Plaisance, Casinos, Golfs, Structures de location de courte durée, Musées et autres sites touristiques, Organismes de festivals, de manifestations culturelles, Services de transport non-urbain, Aéroports, Gares, Compagnies de transport, Entreprises de bien-être et de loisirs.



Modalités de la formation

Recommandé :

- ◆ Avoir validé son projet professionnel dans le secteur du tourisme
- ◆ Maîtriser la langue française et les 4 opérations mathématiques (calculs simples)
- ◆ Être autonome dans ses déplacements / Centre de formation et Entreprise
- ◆ Être en capacité de s'inscrire dans un collectif

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 formation
- ◆ <https://www.insup.org/politique-accessibilite-handicap-insup>

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
- ◆ **Modalités pédagogiques variées** : pédagogie active/dynamique de groupe, mises en situation

professionnelle, jeux de rôles, études de cas, apports théoriques, conseils personnalisés, activités individuelles, ateliers collectifs, exploration documentaire, Formation Ouverte et A Distance – FOAD Tutorée...

- ◆ **Si FOAD**, Conformément à l'article D6313-3-1 du Code du travail :
 - Accompagnement pédagogique assuré par un formateur qualifié, disponible via :
 - rendez-vous individuels planifiés,
 - messagerie pédagogique,
 - classes virtuelles régulières.
 - Assistance technique en cas de difficulté d'accès ou d'utilisation des outils.
 - Suivi de l'assiduité : relevés de connexion, travaux remis, participation aux activités.
 - Évaluations jalonnant le parcours pour mesurer la progression.

RECOMMANDE

- ◆ **Mise en situation professionnelle** en entreprise sous forme de stage pratique avec désignation d'un tuteur (suivi)

Modalités de validation

- ◆ Evaluations continues tout au long de la formation par l'équipe pédagogique
- ◆ Attestation de fin de formation et de compétences délivrée en fin d'action
- ◆ Bilans réguliers et bilan final effectués avec le formateur INSUP référent
- ◆ 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) – Jury habilité par la DREETS