

FORMATION EN APPRENTISSAGE

CHARGE D'ACCUEIL TOURISTIQUE ET DE LOISIRS

Programme saison d'hiver 2023-2024



Le Chargé d'Accueil Touristique et de Loisirs accueille, informe et oriente des visiteurs individuels ou en groupe. Il exerce principalement son emploi sur une zone d'accueil en face à face, mais aussi par téléphone.

Il prépare et assiste les clients sur des prestations (visites, excursions), il promeut et vend les prestations sur catalogue et les produits en boutique. L'agent d'accueil participe également à l'organisation et à l'animation d'événements festifs, culturels au sein de la structure touristique. Dans le cadre de sa mission, il applique les procédures internes à l'entreprise et s'exprime généralement en français et en anglais.

Le Chargé d'Accueil Touristique et de Loisirs exerce seul ou au sein d'une équipe ses activités sous la responsabilité d'un supérieur hiérarchique. Il est le plus souvent sédentaire.

I. PUBLIC & PRE-REQUIS

Tout public, de 18 ans à 29 ans (pas de limite d'âge si en situation de handicap), éligible aux contrats d'apprentissage, souhaitant préparer un Titre Professionnel du ministère chargé de l'emploi - CHARGE D'ACCUEIL TOURISTIQUE ET DE LOISIRS - Niveau IV.

Prérequis

- Sans qualification avec minimum 2 ans d'expérience professionnelle et/ou niveau BAC général ;
- Être motivé et avoir un bon relationnel ;
- Savoir utiliser à minima les outils multimédias et internet ;
- Connaître l'anglais intermédiaire à l'oral et à l'écrit est nécessaire (comprendre et formuler des phrases simples) ;
- Sélection par entretien individuel et test en anglais en présentiel ou à distance.

II. OBJECTIFS & COMPÉTENCES ACQUIS EN FORMATION

- Gérer la relation clientèle sur le lieu touristique et de loisirs de l'ESF, y compris en anglais
- Assister la clientèle dans sa découverte touristique, conseiller et vendre des prestations touristiques et de loisirs ainsi que des produits et services additionnels de l'ESF
- Maîtriser le logiciel de réservation et de commercialisation de l'ESF
- Adopter les codes de l'ESF et maintenir une attitude constante de représentation de l'image de l'entreprise vis-à-vis de la clientèle
- Contribuer à la mise en œuvre d'événements festifs et/ou culturels

Validation

Obtention du Titre Professionnel du ministère chargé de l'emploi - CHARGE D'ACCUEIL TOURISTIQUE ET DE LOISIRS - Niveau IV à l'issue d'un examen final composé de 3 blocs de compétences dénommés CCP (Certificats de Compétences Professionnelles)

:

- CCP 1 - Gérer une relation clientèle sur une destination et/ou un lieu touristique.
- CCP 2 - Assister la clientèle sur des prestations touristiques et de loisirs.
- CCP 3 - Contribuer à la mise en œuvre d'événements festifs et culturels.

SESSION

Modalité d'organisation

Cycle de 6 mois, du 31 octobre 2023 au 2 mai 2024, avec alternance formation théorique et formation pratique.
Le GEIQ PAF accompagne les apprentis pour trouver l'entreprise d'accueil.

Rythme de l'alternance

7 semaines de formation (théorie en centre de formation)
18 semaines en entreprise (ESF en station de sports d'hiver)
6 jours de préparation et examen final

Dates de la formation

Du 31 octobre au 8 décembre 2023 et du 22 au 27 avril 2024, soit 227,50 heures en formation
Délai d'accès à la formation : entrée possible jusqu'à la veille du début de la formation

Période en entreprise

Du 11 décembre 2023 au 20 avril 2024

III. PROGRAMME DE FORMATION

Étape	Date	Module	Nombre d'heures	
1	Du 31/10 au 08/12/23	MODULE ACCUEIL - Connaître les objectifs de la formation et découvrir les aspects du métier ainsi que les caractéristiques de la zone d'accueil d'une ESF (intervention de l'équipe EFPPA et de l'équipe de professionnels de l'ESF)	3,5	192.50
		MODULE A - Gérer la relation clientèle sur le lieu touristique et de loisirs de l'ESF dans le cadre des recommandations et mesures sanitaires liées au Covid 19	14	
		MODULE B - Maîtriser l'anglais technique lié au métier	21	
		MODULE C - Assister la clientèle sur les prestations touristiques et de loisirs de l'ESF	35	
		MODULE D - Maîtriser le logiciel de réservation et de commercialisation de l'ESF	70	
		MODULE E - Adopter les codes de l'ESF et maintenir une attitude constante de représentation de l'image de l'entreprise vis-à-vis de la clientèle.	21	
		MODULE F - Contribuer à la mise en œuvre d'évènements festifs et culturels. Formation PSC1	14	
		MODULE G - Sensibilisation à la responsabilité sociétale et environnementale	10,5	
		MODULE H - Insertion professionnelle et poursuite d'études	3,5	
2	Du 22 au 27/04/24	MODULE DE PREPARATION à la session de validation du Titre Professionnel et des 3 CCP	7	35
3		MODULE SESSION DE VALIDATION - EXAMEN FINAL DU TITRE PROFESSIONNEL Session d'examen du Titre Professionnel du ministère chargé de l'Emploi - CHARGE D'ACCUEIL TOURISTIQUE ET DE LOISIRS - Niveau IV, organisé et mis en œuvre par l'EFPPA (centre de formation agréé par le ministère chargé de l'Emploi)	28	
TOTAL DES HEURES			227.50	

Durée : 227.50 heures, dont 203 heures de formation théorique et 35 heures de session de validation

IV. CONTENU DE LA FORMATION - MODULES

MODULE ACCUEIL - Connaître les objectifs de la formation et découvrir les aspects du métier ainsi que les caractéristiques de la zone d'accueil d'une ESF (intervention de l'équipe EFPPA et de l'équipe de professionnels de l'ESF)

- Connaître l'univers d'une ESF
- Connaître le secteur professionnel et l'univers de travail
- Connaître les caractéristiques du métier dans la zone d'accueil de l'ESF, l'environnement de travail, les conditions de travail
- Connaître le règlement intérieur et les consignes de sécurité des locaux de formation de l'ESF

MODULE A - Gérer la relation clientèle sur le lieu touristique ou de loisirs de l'ESF dans le cadre des recommandations et mesures sanitaires liées au Covid 19

- Connaître les techniques de communication verbale et non verbale en situation d'accueil physique téléphonique dans la zone d'accueil
- Connaître les recommandations et mesures sanitaires liées au Covid 19 (fiche conseil du ministère du Travail)
- Accompagner la clientèle lors d'une réservation ou l'achat de prestation touristique en ligne
- Accueillir, informer et orienter la clientèle
- Identifier les attentes et les demandes d'information du client
- Savoir écouter et reformuler clairement afin de valider la compréhension
- Organiser les données touristiques et diffuser de l'information sur différents supports
- Maîtriser le vocabulaire spécifique des pratiques sportives
- Maîtriser l'offre de prestations de l'ESF, l'environnement géographique et le milieu montagnard

MODULE B - Maîtriser l'anglais technique lié au métier

- Maîtriser le vocabulaire technique du métier
- Répondre en anglais simple aux demandes des visiteurs
- Comprendre sans effort les documents écrits en anglais et utilisés dans l'entreprise

MODULE C - Assister la clientèle sur les prestations touristiques et de loisirs de l'ESF

- Maîtriser les fondamentaux des techniques de vente : les phrases essentielles de la vente, de l'argumentaire et de la négociation commerciale
- Conseiller et proposer les activités en relation avec les besoins du client
- S'adapter à la diversité de la clientèle
- Créer le besoin dans la vente persuasive
- Vendre les prestations touristiques et de loisirs de l'ESF et des produits/services additionnels
- Conclure son entretien de vente en passant de la phase « conseil » à la conclusion de la vente
- Assurer un service de location en fonction des produits de loisirs disponibles nécessaires à la pratique d'activités sportives et de loisirs

MODULE D - Maîtriser le logiciel de réservation et de commercialisation de l'ESF

- Maîtriser le protocole de la réservation
- Maîtriser l'import et les sauvegardes des réservations
- S'assurer de la disponibilité des demandes
- Maîtriser le fonctionnement du logiciel pour la gestion et la commercialisation des produits touristiques
- Maîtriser la gestion clientèle, le planning moniteur, la grille tarifaire et réaliser la facturation

MODULE E - Adopter les codes de l'ESF et maintenir une attitude constante de représentation de l'image de l'entreprise vis-à-vis de la clientèle

- S'approprier l'image et les valeurs de l'entreprise ESF et en devenir l'ambassadeur
- Comprendre l'importance de l'image et de l'apparence (vestimentaire, attitude) dans le milieu professionnel
- Veiller à l'esthétique et au bon fonctionnement de la zone d'accueil
- Présenter au client une image positive de l'entreprise
- Savoir faire face positivement aux objections, critiques des clients et traiter les contestations éventuelles
- Savoir échanger les informations avec l'équipe pour favoriser l'entraide avec ses collègues

MODULE F - Contribuer à la mise en œuvre d'événements festifs et culturels. Formation PSC1

- Participer à la promotion d'événements festifs et culturels et réaliser les supports de communication et d'annonce des manifestations
- Contribuer à l'organisation et à la logistique de la manifestation festive ou culturelle
- Contribuer à l'accueil et à l'animation lors d'événements festifs
- Participer à la sécurité des biens et des personnes et intervenir selon les règles prescrites par l'entreprise de loisirs en cas d'urgence (formation PSC1)

MODULE G - Sensibilisation à la responsabilité sociétale et environnementale

- Organiser une journée écocitoyenne de ramassage des déchets sur les pistes d'une station de ski
- Mettre en place un plan d'action : programme, logistique, communication, ressources humaines...
- Mettre en œuvre le projet

MODULE H - Insertion professionnelle et poursuite d'études

- Acquérir les méthodes et les outils des Techniques de Recherche d'Emploi
- Réaliser son CV
- Rédiger sa lettre de motivation adaptée au poste visé : candidature spontanée et réponse à une petite annonce
- S'entraîner à la prise de contact par téléphone
- Savoir organiser sa recherche et identifier les critères de choix du futur employeur
- Être en posture active et efficace lors d'un entretien de recrutement
- Se sensibiliser à la création d'entreprise
- Connaître les voies de poursuite d'études

MODULE DE PREPARATION à la session de validation du Titre Professionnel et des 3 CCP**MODULE SESSION DE VALIDATION - EXAMEN FINAL DU TITRE PROFESSIONNEL**

- CCP 1 - Gérer une relation clientèle sur une destination et/ou un lieu touristique
- CCP 2 - Assister la clientèle sur des prestations touristiques et de loisirs
- CCP 3 - Contribuer à la mise en œuvre d'événements festifs et culturels

En cas de non-obtention du Titre, le jury peut attribuer un ou plusieurs Certificats de Compétences Professionnelles (CCP) composant le Titre.

Le candidat dispose ensuite de 5 ans, à partir de la date d'obtention du 1er CCP, pour capitaliser tous les CCP.

Après obtention de tous les CCP constitutifs du Titre, le jury peut, s'il le souhaite, convoquer le candidat à un nouvel entretien.

Un bilan de fin de formation est effectué par le directeur de l'organisme de formation et le formateur référent avec les apprenants

V. MÉTHODES ET MOYENS PÉDAGOGIQUES MIS EN ŒUVRE

La formation a été co-construite avec le commanditaire GEIQ PAF et l'entreprise adhérente ESF.

Méthodes pédagogiques

Les méthodes pédagogiques utilisées sont actives et participatives. Elles sont variées, adaptées au public et aux objectifs pédagogiques à atteindre : pédagogie inversée, étude de cas, résolution de problème, cours magistral, visite pédagogique, mini projet, débat, table ronde, travail individuel et de groupe, mise en situation professionnelle réelle simulée, jeu de rôles, atelier, séance multimédia.

L'approche pédagogique, adaptée aux besoins et attentes des entreprises, conjugue apports théoriques et pratiques. Elle est principalement fondée sur la pratique et l'apprentissage permettant à l'apprenant de se confronter à des mises en situations réelles professionnelles proches de la réalité.

La formation est réalisée par module et personnalisée en présentiel et à distance : elle prend en compte la singularité de la personne en formation tout en appartenant à un collectif ainsi que la dimension sociale des apprentissages dans une perspective d'autonomisation professionnelle. Elle donne également aux apprenants des outils de développement personnel pour réussir et évoluer : gestion du temps et du stress, développement de la confiance en soi et des solutions pour mieux utiliser leurs acquis.

Moyens et matériels pédagogiques affectés à la formation

Les stagiaires sont formés, pour la partie de formation générale en présentiel et à distance et pour la partie de la formation professionnelle et technique en présentiel, dans un environnement de travail similaire au futur métier (ESF pédagogique). Le matériel utilisé par les formateurs et les apprenants est du matériel professionnel approprié.

Salle(s) de cours

- 1 salle de cours d'une capacité de 26 stagiaires
- 1 vidéo projecteur avec écran de visualisation
- 1 tableau papier
- 1 accès internet

Salle(s) pédagogique(s)

- Atelier technique et comptoir de réception

Supports pédagogiques à disposition des stagiaires

- Espace dédié à chaque stagiaire avec accès sécurisé sur l'application PEARLTREES stagiaires
- Mise à disposition de supports pédagogiques de formation : exercices pratiques, supports de cours, fiches d'activités, bibliographie, quizz...

VI. MODALITÉS DE SUIVI DE L'EXÉCUTION DE LA FORMATION

Attestation d'assiduité signée par les apprenants et le formateur à l'issue de chaque demi-journée de formation lors des séquences en présentiel ou justificatifs des travaux et évaluations réalisés lors des séquences à distance.

VII. ÉVALUATION ET SANCTION DE LA FORMATION**Modalités d'évaluation pendant la formation**

L'évaluation régulière des connaissances et des compétences techniques et comportementales de l'apprenti se fera en contrôle continu par les formateurs sous forme d'épreuves orales, écrites et de mises en situations professionnelles réelles simulées. Elle sera effectuée tout au long de la formation à l'aide d'outils pédagogiques appropriés pour mesurer la progression pédagogique de chaque apprenant (études de cas, quizz, mises en situation professionnelles, jeux de rôles, éducation à la citoyenneté... Epreuve ponctuelle en fin de formation).

L'évaluation des acquis sera réalisée par le biais d'un livret d'apprentissage, visites en entreprise auprès du maître d'apprentissage par le référent de formation.

Questionnaire de satisfaction des formateurs en fin de module par les apprenants.

Questionnaire de satisfaction globale en fin de formation par les apprenants.

Validation

Titre Professionnel du ministère chargé de l'emploi - CHARGE D'ACCUEIL TOURISTIQUE ET DE LOISIRS - Niveau IV. L'examen est composé de 3 blocs de compétences dénommés CCP (Certificats de Compétences Professionnelles) :

- CCP 1 - Gérer une relation clientèle sur une destination et/ou un lieu touristique
- CCP 2 - Assister la clientèle sur des prestations touristiques et de loisirs
- CCP 3 - Contribuer à la mise en œuvre d'événements festifs et culturels.

Les compétences sont évaluées par un jury de professionnels.

Une attestation individuelle de fin de formation mentionnant les objectifs, la nature, la durée et les résultats de l'évaluation des acquis des compétences et des connaissances est délivrée par l'organisme de formation à l'apprenant.

VIII. ÉVOLUTION PROFESSIONNELLE – POURSUITE DE PARCOURS**Secteurs d'activité**

École de Ski Français, grands groupes hôteliers, offices de tourisme, maisons de pays, hôtellerie de plein air, tourisme social et familial, villages vacances, ports de plaisance, casinos, golfs, structures de location de courte durée de matériel, musées et autres sites touristiques, festivals et manifestations culturelles, services de transport non urbains, aéroports, gares, compagnies de transport, entreprises de bien-être et loisirs...

Suites de parcours

Le titre professionnel Chargé d'Accueil Touristique et de Loisirs vise une insertion professionnelle directe, mais permet de poursuivre en BTS Tourisme ou toute formation de niveau bac+2.

Débouchés professionnels

Selon la taille de l'entreprise, le Chargé d'Accueil Touristique et de Loisirs exerce son activité à temps plein ou à temps partiel en qualité de saisonnier. Il peut poursuivre une carrière à l'étranger.

Types d'emplois accessibles

Hôte/hôtesse d'accueil et d'information, hôte/hôtesse de tourisme, chargé/chargée d'accueil, agent de comptoir, agent de location, conseiller séjour touristique...

Pôle Emploi code ROME **G 1101** Accueil touristique

IX. ENCADREMENT

Une équipe d'encadrants et de formateurs praticiens professionnels.

Une équipe de formateurs professionnels de terrain : les formateurs, pour la plupart bilingues, sont des praticiens experts dans leur domaine d'intervention ayant un minimum de 3 années d'expériences professionnelles dans l'exercice du métier.

Les formateurs praticiens professionnels sont formés à l'animation et aux outils pédagogiques de la formation d'adultes et sont encadrés par un référent de formation en charge de la coordination et du suivi pédagogique et administratif des formations.

Nom - Prénom	Diplôme ou titre et/ou expérience professionnelle	Qualification professionnelle en lien avec le contenu de la formation
FRICOUT Pierre	BEES 1 ^{er} et 2 ^{ème} degré ski alpin Licence de géologie	Directeur du centre de formation EFPPA
KOUMANOV Stefan	20 ans d'expérience professionnelle en tant que manager : directeur ESF	Référent de formation Formateur Insertion professionnelle/poursuite d'études et produits ESF
DI FOLCO Sandrine	BTS Tourisme 9 ans d'expérience professionnelle	Responsable accueil clientèle et responsable formation du personnel d'accueil ESF
TROUILLER Cécile	Maîtrise en communication 19 ans d'expérience professionnelle directrice SPA	Formatrice en technique de communication et vente en français et en anglais
WASTIEL Stephanie	13 d'expérience professionnelle dans la vente et l'accueil : responsable de magasin de sport, hôtesse d'accueil en ESF	Formatrice en technique d'accueil et vente
BSO	Prestataire informatique	Formateur pratique professionnelle logiciel
ANPS	Association de Sécurité Civile	Formation PSC1

X. LIEUX DE LA FORMATION

Salle(s) de cours et salle(s) pédagogique(s)

Chalet Garderie Tom Pouce – Vallandry – 73210 Landry

Accessibilité des locaux de formation aux personnes en situation de handicap et/ou à mobilité réduite

XI. SESSION DE FORMATION

Formation en groupe(s) de 13 à 30 apprenants

XII. HORAIRES DE FORMATION

La formation débute à 8h30 et se termine entre 17h00 et 17h30 (dont 7 heures de formation)

XIII. CONTACTS

Stefan KOUMANOV - Référent de la formation
Gaëlle CHAMOISSIN - Référente administrative
Pierre FRICOUT - Référent Handicap
E-mail : info@efppa.com

XIV. COÛTS ET FINANCEMENT

Formation gratuite et rémunérée dans le cadre d'un contrat d'apprentissage