



***Vous souhaitez participer  
à l'accueil des clientèles touristiques ?***



## **Certificat professionnel Welcome To France Accueillir les clientèles touristiques internationales**

Briançon (05) | Du lundi 30 novembre 2020 au mardi 11 mai 2021

### **Le métier**

L'agent d'accueil touristique accueille et renseigne les touristes afin de faciliter leurs conditions de séjour et de voyage. Il peut assurer la gestion des conditions de séjour de la clientèle d'un réceptif touristique. Il peut être amené à coordonner l'activité d'une équipe.

L'activité de cet emploi s'exerce au sein d'agences de voyages, d'organismes de tourisme, de compagnies de transports, d'offices du tourisme... en contact avec le public et différents intervenants (commerciaux, fournisseurs, hôteliers...).

### **Compétences visées**

- Accueillir les touristes.
- Informer et conseiller une clientèle sur l'offre touristique.
- Accueillir les personnes.
- S'exprimer et se faire comprendre dans une langue étrangère.
- Conseiller une personne sur des services ou des produits régionaux, des articles souvenirs.
- Encaisser le montant d'une vente.
- Vendre une prestation ou un produit.
- Organiser un espace d'accueil.
- Collecter des informations sur l'offre touristique locale et présenter les nouveautés.
- Actualiser la documentation professionnelle et réglementaire.

### **Poursuite d'études**

Possibilité de compléter le certificat professionnel par un titre RNCP de niveau III (bac+2) dans le domaine du tourisme (chez nos partenaires) ou sur un titre RNCP niveau III « Entrepreneur de la Petite Entreprise ».

### **Public concerné et conditions d'accès**

Demandeurs d'emploi indemnisés ou non et salariés. Aucun pré-requis n'est demandé, mais un niveau de base sera demandé en langue anglaise et une utilisation simple des outils bureautique.

### **Recrutement sur dossier et entretien de motivation.**

- 15 octobre 2020 Greta de Briançon - 14h00
- 3 novembre / Greta de Briançon - 14h00

**Date d'admission** : 12 novembre 2020

### **Statut du stagiaire**

Le public bénéficie du statut de stagiaire de la formation professionnelle et de la rémunération associée à ce statut.

La formation est gratuite et donne droit à une rémunération.

### **Calendrier (du 30 novembre 2020 au 11 mai 2021)**

La formation se répartit entre des périodes de stage en entreprise et des périodes en centre de formation à Briançon.

### **Formation professionnalisante (7h/jour)**

Elle est proposée selon les modalités suivantes :

- 245 heures de formation technique.
- 84 heures d'accompagnement individuel et collectif au projet professionnel.
- 450 heures en entreprise.

### **Réunions d'informations collectives pour les candidats**

- 15 octobre 2020, **Pôle Emploi Briançon**, 14h.
- 3 novembre 2020, **Greta de Briançon**, 14h.

### **Lieu**

GRETA ALPES PROVENCE  
Lycée d'Altitude  
3, Rue Marius Chancel  
05100 BRIANÇON



### Module 1 / Maîtriser les enjeux de la destination touristique

L'objectif de cet enseignement est de permettre au stagiaire de connaître parfaitement la destination régionale et les différentes étapes du parcours touristique.

A partir d'études de cas concrets, les éléments généraux du tourisme seront abordés ainsi que ceux spécifiques au département des Hautes Alpes et Alpes de Haute Provence.

Le programme permettra de connaître les différentes étapes du séjour en montagne, en y intégrant la chaîne de valeur touristique.

Au terme de l'unité d'enseignement, le stagiaire sera en capacité de faire le lien entre les différents acteurs de la chaîne du tourisme : les entreprises et les salariés.

### Module 2 / Accueillir les clientèles internationales

L'objectif de cet enseignement est de permettre au stagiaire de connaître la diversité des clients, leurs différences et leurs besoins : gérer la diversité des attentes et des clientèles (de tourisme et d'affaires), comprendre et communiquer avec les clientèles étrangères (tenir compte de l'interculturalité et de la diversité), être en capacité d'adapter son comportement.

### Module 3 / S'exprimer en langues étrangères

L'objectif est la maîtrise des éléments de vocabulaire nécessaires à une expression en langues. Le stagiaire apprendra le vocabulaire et les expressions de base aux moyens de cours et d'ateliers, et la communication, aux moyens de mise en situation individuelle et/ou collective.

### Module 4 / Faire partie d'une entreprise touristique

Le futur professionnel est amené à s'intégrer à une entité touristique. Cette unité d'enseignement lui permettra de comprendre comment s'intégrer et porter les valeurs de celle-ci.

Le contenu inclut deux parties : comprendre l'entreprise touristique (organisation, management, enjeux humains) et comprendre les valeurs de l'entreprise touristique (la qualité de la production, le service client, la communication et le marketing).

### Module 5 / Faire de chaque salarié un acteur clef de l'hospitalité

Être en capacité de gérer la relation client et la qualité de service.

Le contenu inclut deux parties : l'hospitalité et la relation client et l'hospitalité et la qualité de service.

Les contenus seront vus sous forme d'études de cas.

### Module 6 / Accompagnement au projet personnel et professionnel

Dans le cadre de son stage, le candidat doit participer à la mise en place d'un projet innovant pour l'entreprise qui l'accueille (page web, outil de communication interne ou externe...).

Cette expérience fait l'objet d'un rapport noté.

Pédagogie de la réussite : le stagiaire sera accompagné par un tuteur académique (Cnam) et un maître de stage en entreprise et deux rencontres seront planifiées au cours de la période de stage.

### Module 7 / Projet d'application professionnelle

A partir de son stage en entreprise, le stagiaire devra élaborer un rapport relatif au projet professionnel dans lequel il décrira et analysera ses missions en entreprise. Ce rapport fera l'objet d'une soutenance orale.

### Modes de validation des différents modules

- Études de cas/mise en situation en temps limité pour chaque module technique.

- Rapport de stage et soutenance orale pour le projet d'application professionnelle.

### Equipe pédagogique

Elle est composée de professionnels en activité.

Les méthodes pédagogiques sont actives et innovantes (mode projet, classe inversée...), avec une priorité donnée à l'apprentissage par le faire et le faire faire.

L'intégralité de la formation est organisée autour de deux types d'activités : de petits projets au sein des modules et un projet principal proposé au plus proche du travail d'entreprise.

## Programme

Modules		Nb Heures
1	Maîtriser les enjeux de la destination touristique	USEC30 49 h
2	Accueillir les clientèles internationales	USEC31 49 h
3	S'exprimer en langues étrangères Anglais Italien	USEC32 49 h
4	Faire partie d'une entreprise touristique	USEC33 49 h
5	Faire de chaque salarié un acteur clef de l'hospitalité	USEC34 49 h
6	Accompagnement au projet personnel et professionnel	A3P 84 h
7	Projet d'application professionnelle	UAECO Stage en entreprise



Une certification du **Cnam** recherchée par les entreprises

#### Contacts :

E-mail : [info.formation@cnam-paca.fr](mailto:info.formation@cnam-paca.fr)

Lionel BOLIMON

Tél. : 07 67 20 31 31

E-mail : [lionel.bolimon@lecnam.net](mailto:lionel.bolimon@lecnam.net)

Claire THOMAS

Tél. : 06 63 16 99 35

Email : [claire.thomas2@lecnam.net](mailto:claire.thomas2@lecnam.net)

Avec le soutien de

