

MINISTERE DE LA COMMUNAUTE FRANCAISE
ADMINISTRATION GENERALE DE L'ENSEIGNEMENT ET DE LA RECHERCHE SCIENTIFIQUE
ENSEIGNEMENT DE PROMOTION SOCIALE DE REGIME 1



CONSEIL SUPERIEUR DE L'ENSEIGNEMENT DE PROMOTION SOCIALE

Profil professionnel

AGENT EN ACCUEIL ET TOURISME ¹

Enseignement secondaire supérieur

Approuvé par le Conseil supérieur de l'Enseignement de Promotion sociale le 23/10/2008

<i>AGENT EN ACCUEIL ET TOURISME ¹</i>

I. CHAMP D'ACTIVITE :

L'agent en accueil et tourisme est avant tout une personne de communication.

Il accueille les personnes externes à l'entreprise ou à l'organisme (visiteurs, fournisseurs, clients, ...), s'informe de leurs desiderata et leur fournit l'information souhaitée, dans le respect de la politique définie par le management et des consignes reçues.

Il réagit en professionnel face aux situations délicates et/ou imprévues. Dans ce contexte, il peut être amené à organiser et gérer l'espace d'accueil.

Il est capable de prendre des notes (messages, synthèses de conversation, ...) et de rédiger des documents professionnels (lettres-types, formulaires à compléter, ...).

Dans les domaines relatifs au tourisme, il repère, collecte et gère les informations nécessaires (aspects géographiques, artistiques, culturels, ...) afin de conseiller visiteurs et clients.

Il doit avoir une connaissance précise des caractéristiques des produits qu'il est amené à négocier et/ou à promouvoir (destinations touristiques, patrimoine régional et local, manifestations culturelles, ...).

En s'adaptant à la politique commerciale de l'entreprise ou de l'organisme et dans le respect des procédures internes, il propose aux clients les produits disponibles, réalise la vente et collabore à la gestion du suivi des dossiers (billetterie, réservations ; facturation, paiements ; gestion des problèmes : annulation, réclamation, ...). Sur demande, il est amené à établir des programmes d'activités.

Il fait preuve de créativité, de dynamisme et d'adaptation, notamment au travail en équipe.

Il gère le stress lié à la diversité des renseignements demandés ainsi qu'à la flexibilité des horaires de travail (soirées, périodes estivales, samedis et dimanches, ...).

Il utilise les outils informatiques et de communication spécifiques de la profession.

Il communique de manière usuelle en anglais (langue technique et conversation professionnelle) et s'exprime dans une autre langue utilisée habituellement, soit au niveau national, soit au niveau international.

Il développe des attitudes déontologiques et relationnelles et adapte sa pratique à l'évolution du métier ainsi qu'à l'actualité du moment.

II. TACHES :

- ◆ accueillir, informer et conseiller le visiteur ou le client ;
- ◆ participer à l'organisation de l'espace d'accueil et en assurer la gestion ;
- ◆ communiquer en milieu professionnel, y compris en langues étrangères ;
- ◆ collecter et gérer l'information ;
- ◆ gérer correctement les situations délicates ou imprévues ;
- ◆ tenir à jour les documents (planning, agenda, registre de visites, fardes documentaires, ...) ;
- ◆ élaborer des circuits et des séjours répondant aux demandes spécifiques des clients/visiteurs ;

(1) Le masculin est utilisé à titre épique

- ◆ présenter, promouvoir et vendre des produits touristiques proposés par l'entreprise ou l'organisme en intégrant des compétences en matière touristique (aspects géographiques, historiques, culturels ; connaissance des grands gisements touristiques internationaux et nationaux ; connaissance et promotion des attractions et sites touristiques régionaux et locaux) et en développant des attitudes déontologiques et relationnelles ;
- ◆ assurer le suivi des dossiers ;
- ◆ participer aux divers salons, soirées, workshops proposés par le secteur.

III. DEBOUCHES

- ◆ services d'accueil d'entreprises, organismes, services publics,
- ◆ réceptions d'hôtels, villages de vacances, sites touristiques, offices du tourisme,
- ◆ Agences de voyage ou tours opérateurs.