

Fonction 1 - Accueil, vente et suivi de clientèle en langue française et en langues étrangères

| Activités caractéristiques | Situations professionnelles | Compétences visées (« être capable de ») | Critères de performance |
|--|---|--|--|
| <p>11. Prise de contact avec le client ou le prospect</p> | <p>S111. Accueil du client ou du prospect sur le lieu ou l'espace de vente</p> | <p>C1111. Accueillir en langue française, en langue anglaise et dans une autre langue étrangère C1112. Créer un climat propice à la relation et à la fidélisation C1113. Mettre en place un espace d'attente et d'accueil C1114. Mettre en valeur les offres promotionnelles C1115. Mettre à disposition l'information touristique sous forme papier et numérique C1116. Animer et gérer des espaces spécifiques dédiés à l'attente (espace enfant, espace ludique, espace exposition, espace-conférence,...)</p> | <p>Maîtrise de la langue utilisée Aisance dans la communication orale et à distance Respect des chartes de qualité de l'accueil et des principes de développement durable</p> |
| | <p>S112. Prise en charge du client ou du prospect en face à face ou à distance (numérique et téléphonique) en langue française, en langue anglaise et dans une autre langue étrangère</p> | <p>C1121. Déterminer le profil client à partir d'une ou plusieurs typologies notamment les clients à besoins spécifiques C1122. Caractériser la demande du client C1123. Repérer les comportements déviants C1124. Réorienter s'il y a lieu tout en conservant une trace dans le système d'information C1125. Mener une action de prospection</p> | <p>Maîtrise de la langue utilisée Pratique efficace d'une communication verbale ou non verbale Empathie Détermination du bon profil Suivi des consignes d'accueil propres à l'entreprise</p> |
| <p>12. Conduite de l'entretien de vente</p> | <p>S121. Découverte des attentes du client ou du prospect en langue française, en langue anglaise et dans une autre langue étrangère</p> | <p>C1211. Pratiquer une écoute active du client C1212. Utiliser les supports d'aide à la conduite de l'entretien de vente C1213. Questionner le client pour analyser ses besoins et attentes</p> | <p>Respect du guide d'entretien Maîtrise de la langue utilisée Aisance dans la communication orale et à distance Pertinence du questionnement</p> |

| | | C1214. Reformuler les attentes du client | Réactivité |
|---|--|---|------------|
| <p>S122. Proposition d'un produit touristique adapté en langue française, en langue anglaise et dans une autre langue étrangère</p> | <p>C1221. Utiliser ses connaissances sur les destinations et les territoires (pays étrangers et France) C1222. Utiliser ses connaissances des différentes formes de tourisme C1223. Trouver les informations complémentaires en consultant les sources appropriées C1224. Consulter les bases de données professionnelles à l'aide des GDS C1225. Exploiter l'information disponible sur les sites professionnels C1226. Proposer une offre commerciale documentée C1227. Argumenter la proposition «produit et prix» C1228. Traiter les objections des clients et obtenir un accord provisoire C1229. Proposer des services ou produits complémentaires (assurances, offres de crédits, services et produits accessoires)</p> | <p>Maîtrise de la langue utilisée Maîtrise des caractéristiques des destinations et territoires proposés Maîtrise des caractéristiques et des formes de tourisme Force de l'argumentation Rapidité d'accès à l'information nécessaire Pertinence des supports d'information choisis Respect de la demande du client Prise en compte de la politique commerciale de la structure Obtention d'un accord ou d'un engagement Pertinence des choix et contre-propositions éventuelles Ventes de produits complémentaires</p> | |
| <p>S123. Finalisation de l'accord</p> | <p>C1231. Présenter les conditions générales et particulières de vente dans le cadre de la législation du tourisme C1232. Compléter le contrat de vente de produits touristiques C1233. Réserver les prestations touristiques avec utilisation éventuelle d'un GDS C1234. Produire une facture C1235. Encaisser le produit de la vente</p> | <p>Respect des dispositions juridiques applicables à la prestation Transparence de l'information fournie Efficacité dans les transactions Respect des règles de sécurité en matière de transaction financière</p> | |

| | | | |
|---|--|---|---|
| <p>13. Suivi de la clientèle</p> | <p>S131. Mise en œuvre du suivi de la vente en langue française, en langue anglaise et dans une autre langue étrangère</p> | <p>C1311. Relancer le client en cas d'accord provisoire C1312. Établir les documents de voyage (bons d'échange, billetterie, carnet de voyage...) C1313. Analyser et traiter les « réclamations » C1314. Assurer l'assistance-conseil notamment en cas d'événements imprévus</p> | <p>Maîtrise de la langue utilisée Fiabilité et conformité des documents émis Réactivité face aux situations exceptionnelles</p> |
|---|--|---|---|

Fonction 2 – Accueil et accompagnement des touristes en langue française et en langues étrangères

| Activités caractéristiques | Situations professionnelles | Compétences visées « être capable de » | Critères de performance |
|---|---|---|---|
| <p>21. Accueil physique et présentation de la prestation touristique</p> | <p>S211. Organisation de l'espace d'accueil temporaire (offices de tourisme, aéroports, banques et points d'accueil...)</p> <p>S212. Prise en charge des touristes en langue française, en langue anglaise et dans une autre langue étrangère</p> | <p>C2111. Proposer des supports d'information C2112. Installer une signalétique adaptée</p> <p>C2121 Renseigner C2122. Prendre en charge un groupe y compris des personnes à besoins spécifiques C2123. Gérer les dysfonctionnements</p> | <p>Accessibilité de l'information Attractivité du lieu d'accueil Optimisation de l'espace disponible</p> <p>Aisance et clarté dans la communication orale Maîtrise de la langue utilisée Empathie Degré de résolution du problème soulevé</p> |
| <p>22. Mise en œuvre de la prestation touristique</p> | <p>S213. Présentation de la prestation d'accompagnement dans son contexte géographique, historique et culturel en langue française, en langue anglaise et dans une autre langue étrangère</p> <p>S221. Ajustement du programme des activités</p> | <p>C2131. Sélectionner les informations utiles C2132. Traiter les questions et les objections des touristes C2133. Utiliser le vocabulaire professionnel adapté</p> <p>C2211. Recueillir les demandes immédiates des touristes en langue française, en langue anglaise et dans une autre langue étrangère C2212. Gérer les flux de touristes sur les différentes activités C2213. Mobiliser les ressources disponibles en matériel C2214. Adapter les activités</p> | <p>Pertinence des informations sélectionnées Vocabulaire adapté Réactivité Maîtrise de la langue utilisée</p> <p>Qualité d'écoute Réactivité</p> |

| | | | |
|--|---|---|--|
| | | <p>C2215. Gérer les aléas</p> <p>C2221. Gérer les relations au sein du groupe de touristes C2222. Créer un climat de confiance C2223. Gérer les imprévus C2224. Se conformer aux usages et aux contraintes de la profession</p> <p>C2231. Coordonner l'action des intervenants C2232. Créer des relations de coopération au sein de l'équipe</p> <p>C2241. Assurer les réservations auprès des prestataires et des partenaires C2242. Collecter les pièces justificatives des opérations réalisées avec les prestataires C2243. Établir les demandes d'autorisation C2244. Accompagner les opérations d'embarquement et/ou de débarquement et les opérations d'enregistrement</p> <p>C2311. Mesurer la satisfaction de la clientèle C2312. Rédiger un bilan de la prestation</p> <p>C2321. Formuler des propositions d'adaptation C2322. Informer les services concernés</p> | <p>Maîtrise de la langue utilisée Respect du programme et des délais Empathie Réactivité Respect des règles</p> <p>Cohésion de l'équipe</p> <p>Respect des procédures et des délais Rigueur dans la gestion des formalités</p> <p>Pertinence des informations recueillies Qualité de l'analyse</p> <p>Pertinence de la proposition</p> |
| <p>23. Bilan de la prestation touristique</p> | <p>S222. Accompagnement du groupe de touristes en langue française, en langue anglaise et dans une autre langue étrangère</p> <p>S223. Pilotage d'équipe</p> <p>S224. Gestion des formalités nécessaires à la bonne exécution de la prestation</p> <p>S231. Évaluation de la prestation touristique</p> <p>S232. Proposition d'adaptation</p> | | |

Fonction 3 - Élaboration de l'offre touristique

| Activités caractéristiques | Situations professionnelles | Compétences visées « être capable de » | Critères de performance |
|---|--|---|--|
| <p>31. Création d'un produit touristique</p> | <p>S311. Analyse de la demande, de l'offre et des potentialités touristiques en relation avec le produit</p> | <p>C3111. Repérer les tendances de la demande C3112. Établir des liens entre des événements d'ordre économique, juridique, sociologique, géopolitique et l'activité des organisations touristiques C3113. Identifier les menaces et opportunités sur l'environnement de l'organisation C3114. Identifier et comparer les produits concurrents C3115. Repérer les offres existantes C3116. Détecter les offres potentielles des partenaires</p> | <p>Pertinence et actualité de l'information sélectionnée Qualité des comparaisons proposées</p> |
| | <p>S312. Réalisation ou exploitation d'un diagnostic des potentialités touristiques d'un territoire</p> | <p>C3121. Recenser les informations sur le territoire concerné (géographiques, économiques, culturelles, patrimoniales, environnementales) C3122. Réaliser un diagnostic du territoire C3123. Préconiser des opérations en relation avec le diagnostic</p> | <p>Rigueur de la démarche Pertinence du diagnostic Cohérence des actions proposées et adéquation au diagnostic Originalité des solutions préconisées</p> |
| | <p>S313. Montage du produit</p> | <p>C3131. Préparer les dossiers techniques (cahier des charges, appel d'offres) C3132. Sélectionner les fournisseurs/prestataires C3133. Négocier les composantes du produit (transport, hébergement, visites, assurances, services complémentaires...) C3134. Assembler les prestations C3135. Intégrer les formalités pratiques C3136. Déterminer la programmation du produit touristique : tableau synoptique ou schématique</p> | <p>Cohérence du produit par rapport à la demande identifiée Rigueur dans le respect des procédures et des règles de droit applicables à la prestation proposée Respect des délais Efficacité de la négociation Prise en compte de la</p> |

| | | | | |
|---|---|--|--|---|
| | | | C3137. Rédiger le programme journalier détaillé | dimension développement durable |
| | S314. Détermination du prix du produit | | C3141. Analyser les paramètres de détermination du prix C3142. Calculer le coût de revient C3143. Déterminer la marge en fonction d'une politique commerciale C3144. Proposer une grille tarifaire | Pertinence de la méthode employée Adéquation de la grille tarifaire par rapport au contexte |
| 32. Promotion du produit touristique | S321. Préparation de la promotion dans le cadre d'un cahier des charges | | C3211. Démarcher des partenaires, des prestataires ou des prescripteurs pour les associer à la promotion du produit C3212. Travailler en réseau, mettre en place des actions de promotion commune C3213. Proposer des actions de promotion C3214. Définir un budget de communication C3215. Sélectionner les supports et les lieux de diffusion adaptés | Degré de mobilisation des partenaires Contribution au fonctionnement des réseaux Pertinence du choix des supports de communication Respect des contraintes du cahier des charges |
| | S322. Mise en place de la promotion | | C3221. Mettre en place des actions de communication sur l'offre touristique C3222. Participer à la mise en œuvre des différentes formes d'actions touristiques (organisation d'événement - manifestation, de foires et salons, « d'éductours », de bourses d'échange, de workshops...) C3223. Suivre les relations avec les agences C3224. Formaliser les dossiers de partenariat C3225. Contribuer à la rédaction des communiqués de presse | Maîtrise de la langue utilisée Adéquation des solutions proposées aux objectifs de promotion Efficacité des partenariats |

Fonction 4 - Veille, traitement et partage de l'information touristique

| Activités caractéristiques | Situations professionnelles | Compétences visées « être capable de » | Critères de performance |
|--|---|--|--|
| <p>41. Recherche et collecte de l'information touristique</p> | <p>S411. Identification des domaines de veille</p> <p>S412. Mobilisation des moyens de recherche d'informations pour répondre aux besoins de l'organisation</p> | <p>C4111. Repérer les sources d'information stratégique</p> <p>C4112. S'approprier les résultats d'une étude</p> <p>C4121. Interroger les bases de données spécifiques de l'organisation</p> <p>C4122. Rechercher de l'information à l'aide d'outils numériques</p> <p>C4123. Sélectionner et croiser les informations</p> | <p>Pertinence du choix des sources</p> <p>Adéquation du support, de la méthode d'enquête au besoin identifié</p> <p>Opérationnalité de l'enquête</p> <p>Pertinence du choix des méthodes, des moyens de recherche des informations et de leur utilisation</p> <p>Validité, pertinence, accessibilité et coût de l'information</p> <p>Efficacité de l'utilisation des TIC mises à disposition</p> |
| | <p>S413. Mobilisation des moyens de recherche d'informations pour répondre aux besoins du client</p> | <p>C4131. Maîtriser des GDS professionnels (air, rail ou autres) pour fournir l'information demandée</p> | <p>Validité de la proposition présentée</p> <p>Rapidité dans le temps de réponse</p> |
| <p>42. Traitement de l'information touristique</p> | <p>S421. Analyse des données recueillies</p> | <p>C4211. Appliquer les critères de tri, de sélection de données</p> <p>C4212. Utiliser un logiciel de traitement d'enquêtes</p> <p>C4213. Analyser les résultats suite au traitement de données</p> <p>C4214. Produire une synthèse</p> | <p>Rigueur de la démarche</p> <p>Maîtrise des outils de traitement</p> <p>Pertinence de l'analyse</p> <p>Production de l'information dans un langage adapté au destinataire</p> |

| | | | |
|---|--|---|---|
| | S422. Fidélisation de la clientèle | C4221 Utiliser les outils de gestion de la relation client adaptés C4222 Mesurer le degré de satisfaction client C4223 Exploiter les observations des clients | Augmentation du taux de fidélisation Renouvellement de l'acte d'achat Degré de satisfaction des clients |
| | S423. Classement et archivage des données | C4231. Sélectionner la documentation à archiver C4232. Mettre à jour les archives C4233. Intégrer les principes du développement durable dans le stockage des informations | Accessibilité à l'information archivée Diminution de l'empreinte écologique |
| | S424 Contribution à la réalisation d'un plan média | C4241. Élaborer des messages adaptés aux différentes cibles | Qualité et lisibilité des documents produits |
| | S425. Diffusion de l'information touristique | C4251. Identifier les destinataires C4252 Choisir les circuits d'information adaptés C4253. Mettre à jour de l'information sur les différents supports C4254. Suivre la diffusion de l'information | Confidentialité et fiabilité des informations diffusées Délais de diffusion Pertinence des destinataires et des circuits d'information Sélectivité de la diffusion |
| 43. Participation à l'évolution du système d'information touristique | S431. Actualisation des bases documentaires | C4311. Supprimer les informations obsolètes C4312. Introduire les informations nouvelles | Fréquence de la mise jour Intérêt des données conservées dans la base |
| | S432. Contribution à la sécurité du système d'information touristique. | C4321. Gérer les sauvegardes C4322. Appliquer les règles de confidentialité et les procédures d'accès au système d'information | Intégrité des données Fiabilité du système d'information Respect des règles de sécurisation |