

RÉFÉRENTIEL DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES

1. APPELLATION DU DIPLÔME

Le diplôme s'appelle **BTS « TOURISME »**, en référence au vaste secteur d'activités dans lequel le titulaire du diplôme pourra exercer une compétence centrée sur la relation avec les touristes individuels ou collectifs d'une part et avec les offreurs de prestations touristiques d'autre part.

Ce diplôme se substitue à la fois au BTS « Animation et gestion touristiques locales » et au BTS « Ventes et productions touristiques » (créés en 2001) car l'évolution juridique, technologique et économique au cours de la première décennie des années 2000 a entraîné un rapprochement significatif sur les missions demandées et les technologies employées par les titulaires de ces diplômes respectifs.

Cependant, au-delà d'un large tronc commun, il est prévu la possibilité de choisir un module obligatoire permettant de développer une dimension particulière des activités caractéristiques du secteur pour être en phase avec l'insertion professionnelle immédiate.

Par ailleurs, une spécialisation sectorielle ou fonctionnelle peut être trouvée dans une poursuite d'études post-BTS, en particulier en licence professionnelle du secteur tourisme.

2. CHAMP D'ACTIVITÉ

Les métiers visés sont très diversifiés et aux statuts hétérogènes. Ceux qui les exercent sont généralement des salariés mais peuvent aussi être des indépendants. Ils peuvent, dans certains cas, être des travailleurs en " multi-activité " c'est-à-dire en relation avec plusieurs employeurs. Ils exercent, en fonction de leur expérience et des opportunités, à différents niveaux de responsabilité.

Le titulaire du BTS Tourisme est un professionnel pouvant :

- informer et conseiller les clients français et étrangers sur des prestations relevant du domaine du tourisme ;
- finaliser la vente de ces prestations touristiques et assurer le suivi commercial ;
- créer et promouvoir des produits touristiques ;
- accueillir et accompagner des touristes ;

- collecter, traiter et diffuser l'information en lien avec le secteur du tourisme.

La description des activités est présentée en **annexe 2**.

1.1 Les organisations concernées

Les employeurs potentiels peuvent être classés en quatre groupes :

- les **entreprises de tourisme** telles que les agences de voyages (réceptives et distributrices), les tours opérateurs, les plateaux d'affaires, les centrales de réservation, les structures de tourisme associatif, les bureaux d'escale de croisiéristes ; on peut ajouter dans cette catégorie, pour une partie significative de leurs activités, les parcs d'attraction et sites de loisirs, les loueurs de véhicules de tourisme ou de loisirs, les entreprises spécialisées dans la vente de coffrets cadeaux (tourisme ou loisirs) ;
- les **organismes de tourisme territoriaux liés à des institutions locales, régionales, voire nationales ou internationales** telles que les offices de tourisme, les comités départementaux et régionaux du tourisme, les parcs naturels, les sociétés d'économie mixte dans le secteur du tourisme, les associations de développement patrimonial ou touristique (écomusées, routes touristiques,...) ;
- les **entreprises de transport de personnes** pour une partie de leur activité, telles que les autocaristes ; les compagnies aériennes et les gestionnaires des aéroports ; les transporteurs maritimes et fluviaux, les croisiéristes, les gestionnaires de ports de croisière ou de plaisance ; les gestionnaires de télécabines ; les transporteurs ferroviaires ;
- les **entreprises d'hébergement** pour une partie de leur activité, telles que les clubs et villages vacances, l'hôtellerie de plein air, les résidences de tourisme social, les chaînes hôtelières (partie activités touristiques), les centres de congrès et d'affaires.

1.2 Les emplois repérés

1.2.1. Les emplois liés à l'offre de destinations

Les agences de voyages sont généralement classées en trois catégories : distributrices, réceptives et agences de production (tour opérateurs).

Les métiers de la distribution connaissent des évolutions importantes en lien avec les transformations des modes de vente de séjours touristiques et de la billetterie.

La classification proposée infra a été élaborée essentiellement à partir de la nouvelle convention collective des agences de voyages et de tourisme. Chaque emploi-type fait l'objet d'une définition synthétique puis d'une classification selon le degré de responsabilité, d'autonomie et de technicité qu'il requiert.

- **Deux emplois d'insertion au niveau infra-BTS : « conseiller voyages » et « forfaitiste »**

Le **conseiller voyages** est considéré comme le premier emploi d'entrée dans la profession. Il n'est pas lié directement au niveau III de formation. Il assure les opérations de conseil, de vente, de réservation des services et produits afférant au voyage. Il saisit et concrétise les demandes sur logiciel spécifique et peut assurer les opérations administratives et comptables courantes.

Le **forfaitiste** constitue un second emploi d'entrée. Il confectionne des voyages à forfait, établit le devis du voyage et rédige le programme et les met en œuvre à l'aide des outils informatiques en usage dans l'entreprise. Il peut en outre concevoir et mettre au point des circuits et séjours simples destinés à être vendus sur catalogue ou répondant à des demandes spécifiques.

- **Les emplois de niveau BTS**

Le **conseiller voyages expérimenté** (qualifié de nouveau métier au regard de l'ancienne convention collective) assure les opérations complexes de vente, de conseil, de réservation, d'émission des services et produits afférents au voyage. Il saisit et concrétise les demandes sur logiciel spécifique. Il peut, en outre, assurer seul la responsabilité du bon fonctionnement d'un implant, d'une antenne ou d'un point de vente d'un réseau.

Le **forfaitiste expérimenté** confectionne des voyages à forfait complexes, établit le devis du voyage et rédige le programme. Il les met en œuvre à l'aide des outils informatiques en usage dans l'entreprise. En outre, il conçoit les circuits et séjours complexes destinés à être vendus sur catalogue ou répondant à des demandes spécifiques. Il conseille sur les produits, prépare et suit leur exploitation commerciale. Il est associé à leur développement.

Le **conseiller billetterie** (nouveau métier) assure les opérations de vente, de conseil, de réservation, d'émission de billets, des services et produits afférents au voyage, en particulier sur les plateaux d'affaires. Il réalise les opérations techniques entraînées par ces activités à l'aide des outils informatiques en usage dans l'entreprise. Ses connaissances professionnelles, managériales, techniques, administratives et comptables lui permettent d'assurer et de participer à l'ensemble des tâches réalisées.

L'**agent réceptif** assiste ou confectionne des programmes, établit les devis, met en œuvre les programmes à l'aide des outils informatiques en usage dans l'entreprise. Il conçoit et met au point des circuits et séjours destinés à être vendus sur catalogue ou répondant à des demandes spécifiques.

L'**agent d'escale** procède à l'enregistrement, l'embarquement et le débarquement des passagers, aide à la gestion des bagages, oriente et informe les passagers. Il participe à la mise en place et à la coordination des activités touristiques d'escale.

Le **guide accompagnateur** s'assure du bon déroulement du voyage en étant l'interface entre le tour opérateur et le client. Il accompagne le groupe de clients lors de ses déplacements (y compris les groupes composés de personnes à besoins spécifiques), organise les visites, trouve des réponses aux questions matérielles liées au voyages, gère les formalités nécessaires au voyage (entrée, débarquement, embarquement, enregistrement,...) et assure une assistance technique.

L'**agent d'exploitation (ou de planning)** organise et prépare le planning des agents d'accueil, accompagnateurs, guides, chauffeurs. Il participe à la coordination des moyens de transport en fonction des besoins.

Le **délégué réceptif (ou correspondant local)** suit le bon déroulement des circuits à destination. Il prend en charge les clients à destination et assure le suivi des prestations.

Le **gestionnaire des allotements terrestres** (nouveau métier) gère les allotements terrestres (bus, trains, voitures, hôtels, voire bateaux...) en réalisant les réservations, modifications ou annulations en harmonisation avec les stocks aériens.

Le **gestionnaire aérien** (nouveau métier) gère les allotements aériens en réalisant les réservations aériennes, modifications ou annulations, en harmonisation avec les stocks terrestres. Il peut calculer, en temps réel, les meilleurs prix pour optimiser le profit généré par la vente de billets d'avion.

Le **chargé de marketing** (communication/promotion/édition) contribue à la définition des activités de marketing de l'entreprise et assure leur mise en œuvre. Un découpage peut s'opérer en fonction de la spécialisation de l'employé :

- le chargé de communication met en œuvre la communication de l'entreprise,

- le chargé de promotion a en charge l'élaboration, la logistique et la mise à disposition du public et des professionnels des informations et documents publicitaires ou de promotion,
- le chargé d'édition assure le travail éditorial nécessaire à l'élaboration des brochures et catalogues,
- le chargé de marketing assure la mise en œuvre des actions dans le cadre de la stratégie marketing de l'entreprise.

Le **commercial** est chargé de visiter une clientèle potentielle et/ou de gérer et développer une clientèle existante en vue de promouvoir et diffuser les produits et services vendus par l'entreprise. Il négocie directement avec la clientèle selon les grandes orientations de la direction.

Le **chargé de qualité/SAV** assure le suivi des incidents clients. Dans ce cadre, il définit, organise et met en œuvre les différentes procédures garantissant la qualité. Il suit le contrôle des produits et prestations et procède à l'analyse statistique des questionnaires après-vente. Il instruit les réclamations et procède à une enquête. Il traite les litiges et suit les dossiers délicats. Il rédige les réponses aux clients et communique en interne les dysfonctionnements sur la base des synthèses qu'il rédige.

A noter une évolution récente dans les offices de tourisme et organismes assimilés avec l'apparition des **conseillers en séjours** dont la fonction est proche de celles des conseillers voyages dans les agences : au-delà de la mission de conseil et d'information auprès des visiteurs, ils deviennent des distributeurs de prestations touristiques diverses proposées sur leur zone géographique territoriale, en essayant de répondre de manière personnalisée à la demande.

- **L'évolution de carrière des personnes recrutées au niveau du BTS**

Après une expérience professionnelle réussie dans un ou plusieurs emplois décrits précédemment, les titulaires du BTS peuvent envisager de devenir : responsable d'équipe, responsable d'office, responsable d'agence(s), responsable de plateau ou chef de produit. Au-delà de l'expertise technique en lien avec le domaine d'activité, ces emplois exigent des compétences managériales, administratives et comptables afin d'assurer la direction et la gestion courante des unités qui leur sont confiées.

Le gestionnaire d'allotements peut évoluer vers des fonctions de « yield manager ».

1.2.2. Les emplois liés à la conception de l'offre par les organismes de tourisme liés à un territoire

- **Les emplois de niveau BTS**

L'**animateur de tourisme local** organise l'offre touristique d'un territoire. Il conçoit, organise et anime des opérations événementielles ou des manifestations touristiques. Cet emploi s'exerce dans une collectivité territoriale ou un organisme institutionnel (office de tourisme, services loisirs accueil, CDT ou CRT, collectivités territoriales, associations...).

Le **chargé de promotion du tourisme local** élabore ou participe à l'élaboration de projets de valorisation du patrimoine local (aménagement d'infrastructures de loisirs, mise en valeur de site, de pistes ou circuits...). Son activité varie en fonction du type d'aménagement (station balnéaire, station de montagne, station verte, site industriel historique ...).

L'**agent de développement touristique** prépare les éléments de prise de décision et de définition des programmes stratégiques d'actions touristiques liés à un territoire. Il en assure le suivi et agit en qualité de spécialiste de l'économie touristique sous l'autorité d'un comité de pilotage constitué d'élus, de professionnels du tourisme et des décideurs institutionnels. C'est un poste d'analyse et d'observation, interface entre les élus, partenaires associatifs et professionnels.

Le **médiateur culturel** est chargé de diffuser la « culture » auprès d'un large public à travers des animations adaptées dans les musées, les sites touristiques (abbayes, grottes, parcs et jardins) et dans les écomusées, châteaux. Ses fonctions sont animer, vulgariser, stimuler l'imaginaire, développer les capacités artistiques. Il travaille avec des plasticiens, des conservateurs de musée ou de monuments historiques, des animateurs du patrimoine.

- **Les emplois types dans une perspective d'évolution de carrière**

Le **directeur/responsable d'accueil** gère l'espace d'accueil et contribue à la valorisation du potentiel touristique local. Il remplit une fonction d'assistance pour les animations estivales. Le recours aux TIC est essentiel dans l'exécution des tâches.

Le **directeur d'office de tourisme (petite structure)** anime, sous l'autorité du président, les relations avec divers partenaires. Il collecte les informations touristiques utiles à la promotion du territoire. Il gère le bureau d'accueil et les communications avec l'extérieur.

1.2.3. Les emplois liés à l'hébergement, aux déplacements touristiques et à l'accueil sur des sites de loisirs

- **Des emplois d'insertion au niveau infra-BTS :**

Le **technicien d'accueil touristique** accueille et renseigne le public. Il gère éventuellement les conditions de séjour de la clientèle d'un club de vacances, d'un hôtel club. Il peut avoir également des missions d'animation et de commercialisation de prestations. Les contrats sont principalement saisonniers, par rotation avec plusieurs employeurs (offices de tourisme, clubs de vacances, hôtellerie de plein-air, bateaux de croisières).

L'**employé de loisirs ou d'attraction** peut avoir une spécificité selon sa qualification. Il accueille, informe et oriente les visiteurs. Il peut piloter une attraction ou vendre les produits.

L'**animateur** exerce dans l'hôtellerie de plein air (camping), offices du tourisme, résidences de tourisme, sociétés de services, villages de vacances, voyagistes (tour opérateur), croisiériste et pour les agences de tourisme, les voyagistes, les autocaristes.

Il met en place et anime des activités culturelles, techniques ou ludiques selon les besoins du public et la spécificité de la structure (centres de vacances, centres de loisirs). Il peut animer un espace multimédia et diriger l'activité d'une équipe. Il crée et coordonne les diverses activités d'un village-vacances, d'un club, d'une résidence de tourisme, d'un camping ainsi que des lieux touristiques équipés d'infrastructures sportives. Il exerce en France ou à l'étranger.

Dans certains cas, il anime des activités dans un domaine spécifique (arts plastiques, découverte de l'environnement/nature, découverte du patrimoine, écriture, expression corporelle, image et son, ...) en fonction des qualifications sportives ou culturelles qu'il détient par ailleurs.

- **Les emplois de niveau BTS**

L'**agent de vente et de réservation** commercialise les séjours, les services tels que la location de véhicules. Il diffuse la gamme des produits et exécute ses tâches à distance en communiquant en français ou en langue étrangère. Une bonne maîtrise des technologies de l'information et de la communication est nécessaire pour saisir les réservations, pour relancer les options et réservations des clients.

Le **gestionnaire d'équipement ou de site** (de loisirs ou de sport) est en contact avec le public, les fournisseurs, les animateurs, les associations et les administrations. Sa fonction varie selon la nature et la taille du site ou de l'équipement.

Le **responsable animation et/ou d'accueil** est en charge de l'accueil des clients et de la gestion, facturation et encaissement des prestations, ainsi que de la vente des produits annexes. Il travaille en collaboration avec le responsable de parc et coordonne une équipe d'opérateurs (accueil, animation). Il conçoit et commercialise les produits touristiques et conduit les animations tous publics.

- **Les emplois types dans une perspective d'évolution de carrière**

Le **directeur** (de centre, de camping...) ou le **responsable de site** organise l'activité et gère l'exploitation de structures de loisirs ou d'hébergement touristique dans ses dimensions techniques, commerciales, humaines et financières. Il définit les règles de fonctionnement, assure la gestion et la commercialisation des services de son établissement. Il gère et contrôle les approvisionnements et les stocks de produits d'entretien et de denrées alimentaires. Il fixe les prix des prestations. Il recrute, forme et encadre le personnel. Il effectue la gestion comptable et administrative de la structure et conçoit des actions de communication sur les activités de la structure.

Pour résumer la situation, on peut établir une matrice croisant les emplois repérés et les organisations d'accueil : voir annexe 1.

1.3. Conditions générales d'exercice

Elles varient en fonction des structures, des missions confiées au titulaire du BTS Tourisme et des statuts de l'organisation qui l'emploie.

Le technicien supérieur peut être soumis à des horaires décalés l'obligeant à travailler le samedi, le dimanche, les jours fériés ainsi que pendant les périodes dites de " haute saison " pour les activités touristiques, périodes de congés scolaires notamment, dans le strict respect de la législation et des conventions collectives.

L'environnement professionnel dans lequel s'exerce son activité exige un comportement et une tenue adaptés, dans le respect de la législation du travail, des règles d'éthique et de déontologie des professions du tourisme. Il doit être particulièrement attentif à l'application des principes et dispositifs liés au développement durable.

Le technicien supérieur utilise en permanence ses compétences en communication que ce soit dans le contact avec les clients, le montage des projets ou l'accompagnement des groupes. Son activité peut notamment le conduire à utiliser une ou plusieurs langues étrangères, dont obligatoirement l'anglais. Sa maîtrise des technologies de l'information et de la communication le conduit à les mettre en œuvre de façon récurrente dans le cadre de son activité.

ANNEXE 1 - LES EMPLOIS ET LES EMPLOYEURS

PROJET

| | Entreprises de tourisme | | | | | | | | | | Entreprises de transport de | | | | | Institutionnels | | | | | Hébergements | | | | | |
|---|--------------------------------|-------------------------------|--------------------|---------------------|---------------------------|----------------------------|----------------------|--------------------------------|---------------------------|-------------------------|------------------------------------|--------------------------|--------------|-----------------------|----------------------------|---------------------------|---------------|-----------------|--------------------------|------------------------------|---------------------------|-----------------------------|------------------------|-------------------------------|-------------------------|-------------------------------|
| | Ag. de voyages réceptives | Ag. de voyages distributrices | Tours opérateurs / | Plateaux d'affaires | Tourisme associatif et CE | Ag. tourisme d'affaires et | Bureaux d'escales de | Parcs d'attraction et sites de | Sites culturels : musées, | Entreprises de coffrets | Loueurs de véhicules | Centrales de réservation | Autocaristes | Transporteurs aériens | Transporteurs ferroviaires | Transporteurs maritime et | Croisiéristes | CDT, ADT et CRT | Offices de tourisme, SLA | Collectivités territoriales, | Parcs Naturels Régionaux, | Associations culturelles et | SEM dans le domaine du | Club de vacances, villages de | Hôtellerie de plein air | Hôtels, centres de congrès et |
| Emplois liés à l'offre de destinations | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Conseiller en voyages | X | X | X | X | X | | X | | | | | X | X | X | X | X | | | | | | | | | | |
| Conseiller expérimenté en voyages | X | X | X | X | X | | X | | | | | X | X | X | X | X | | | | | | | | | | |
| Forfaitiste | X | X | X | | X | X | | | X | | | X | | | | | | X | | | | | | | | |
| Forfaitiste expérimenté | X | | X | | X | X | | | X | | | X | | | | | | X | | | | | | | | |
| Agent réceptif | X | | X | | | | | | | | | X | | | | | | X | | | | | | | | |
| Délégué réceptif | X | | X | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Conseiller en séjour | | | | | | | | | | | | | | | | | | X | | | | X | | | | |
| Conseiller en billetterie | | | | X | | | | | | | X | X | X | X | X | | | | | | | | | | | |
| Agent d'accueil, agent de réservation, agent d'exploitation et planning | X | | | | | | X | X | | X | | X | | | | | | X | | | | | X | X | X | |
| Gestionnaire des allotements | | | X | | | | | | | | | X | X | X | X | X | | | | | | | | | | |
| Chargé de marketing | | X | | | | | | | | | | | | | | | | X | | | | | | | | |

| | |
|--|--|
| | |
| Emplois liés à l'hébergement, aux déplacements de touristes et à l'accueil sur des sites de loisirs | |
| Technicien d'accueil | |
| Responsable animation et/ou accueil | |
| Agent de vente et de réservation | |
| Gestionnaire d'une structure | |

Entreprises de tourisme

| | | | |
|--|---|------------------------------------|---|
| | | Ag. de voyages réceptives | |
| | | Ag. de voyages distributeurs | |
| | | Tours opérateurs / Voyageurs | |
| | | Plateaux d'affaires | |
| | | Tourisme associatif et CE | |
| | | Ag. tourisme d'affaires et | |
| | X | Bureaux d'escales de croisiéristes | X |
| | X | Parcs d'attraction et sites de | X |
| | | Sites culturels : musées, | X |
| | | Entreprises de coffrets cadeaux | |
| | X | Loueurs de véhicules | X |

Centrales de réservation

| | | | |
|--|---|------------------------------------|---|
| | | Entreprises de transport de | |
| | X | Autocaristes | X |
| | X | Transporteurs aériens | X |
| | X | Transporteurs ferroviaires | X |
| | X | Transporteurs maritime et fluvial | X |

Croisiéristes

| | | | |
|--|--|-----------------------------------|--|
| | | Institutionnels | |
| | | CDT, ADT et CRT | |
| | | Offices de tourisme, SLA | |
| | | Collectivités territoriales, pays | |
| | | Parcs Naturels Régionaux, | |
| | | Associations culturelles et | |

SEM dans le domaine du tourisme

| | | | |
|--|---|-------------------------------|---|
| | | Hébergements | |
| | X | Club de vacances, villages de | X |
| | X | Hôtellerie de plein air | X |
| | X | Hôtels, centres de congrès et | X |

ANNEXE 2 – LA DESCRIPTION DES ACTIVITÉS PAR GRANDES FONCTIONS

PROJET

PROJET

FONCTION 1 – ACCUEIL, VENTE ET SUIVI DE CLIENTÈLE EN LANGUE FRANÇAISE ET EN LANGUES ÉTRANGÈRES

ACTIVITÉS CARACTÉRISTIQUES

Accueil du client ou du prospect :

- accueil du client ou du prospect sur le lieu ou l'espace de vente
- prise en charge du client ou du prospect en face à face ou à distance (numérique et téléphonique)

Conduite de l'entretien de vente :

- découverte des attentes du client ou du prospect
- proposition d'un produit touristique adapté
- finalisation de l'accord

Suivi de la clientèle :

- mise en œuvre du suivi de la vente
- fidélisation de la clientèle.

CONTEXTE D'EXERCICE

Contexte informationnel : bases de données clients ; catalogue de l'offre de prestations touristiques ; fichiers fournisseurs-prestataires ; Code du tourisme, réglementation et formalités administratives en vigueur ; principes d'éthique du tourisme ; supports d'aide à la vente.

Contexte technologique : systèmes de réservation et de distribution ; sites professionnels des voyagistes ; réseau intranet, Internet : brochures en ligne, sites institutionnels, sites collaboratifs, comparateurs d'offres, blogs, forums de voyageurs... ; mobile-tourisme : applications spécifiques au tourisme, cartes d'embarquement, géo-localisation... ; logiciels de bureautique, de gestion et de simulation ; outils de gestion relation clientèle (GRC ou CRM) ; système de gestion de bases de données.

Contexte managérial : autonomie variable en fonction de la taille de l'organisation, du degré de délégation et de l'expérience acquise.

Contexte relationnel en langue française et langue étrangère : relation clientèle individuelle ou groupe (en face à face et à distance) ; relation avec les prestataires : voyagistes, transporteurs, hébergeurs, assureurs...

Différents lieux de vente (cf tableau de l'annexe 1)

Résultats attendus :

- satisfaction de la clientèle : personnalisation de la prestation, pertinence des informations produites par rapport à la demande du client (adéquation de l'offre à la demande), efficacité dans les transactions (réservation, prise de commande, facturation...) ;
- cohérence par rapport à la politique commerciale et l'engagement qualité de l'organisation ;
- respect des objectifs commerciaux fixés ;
- fidélisation de la clientèle.

PROJET

FONCTION 2 – ÉLABORATION DE L'OFFRE TOURISTIQUE

ACTIVITÉS CARACTÉRISTIQUES

Création d'un produit touristique :

- analyse de la demande, de l'offre et des potentialités touristiques en relation avec le produit
- montage du produit
- détermination du prix du produit

Élaboration d'une opération de développement touristique :

- réalisation ou exploitation d'un diagnostic des potentialités touristiques d'un territoire
- définition du cahier des charges
- conduite de l'opération soit en autonomie pour les opérations simples, soit en collaboration
- évaluation des impacts de l'opération

Promotion du produit touristique :

- préparation de la promotion dans le cadre d'un cahier des charges
- conception de supports simples de promotion
- mise en place de la promotion

CONTEXTE D'EXERCICE

Contexte informationnel : caractéristiques culturelles, patrimoniales et géographiques de la destination concernée, spécificités des cibles visées, catalogue des prestataires potentiels, Code du tourisme, données quantitatives et qualitatives sur l'offre concurrentielle

Contexte technologique : réseau Internet, banques de données spécifiques, outils de cartographie numérique, outils bureautiques et logiciels professionnels dédiés.

Contexte managérial : production sous la responsabilité du chef de service ou de produit ; autonomie dans la valorisation de la prestation ; respect de l'éthique et de la déontologie de la profession ; prise en compte de la démarche de développement durable ; travail en équipe.

Contexte relationnel :

- relations avec les différents prestataires (transporteurs, hébergeurs, restauration, prestataires de services, musées, ...) ;
- relations avec les acteurs locaux ou nationaux du tourisme (associations, collectivités territoriales et autres institutionnels,...) ;
- relations au sein d'une équipe

Résultats attendus :

- adéquation aux attentes du client ou du commanditaire ;
- respect des contraintes (notamment budgétaires et réglementaires) ;
- cohérence de l'organisation ;
- qualité du programme et de ses composantes.

FONCTION 3 – ACCUEIL, ANIMATION ET ACCOMPAGNEMENT DES TOURISTES EN LANGUE FRANÇAISE ET EN LANGUES ÉTRANGÈRES

ACTIVITÉS CARACTÉRISTIQUES

Accueil physique et présentation de la prestation touristique :

- organisation de l'espace d'accueil temporaire (offices de tourisme, aéroports, banques et points d'accueil...)
- prise en charge des touristes
- présentation de la prestation d'accompagnement dans son contexte géographique, historique et culturel

Mise en œuvre de la prestation touristique :

- ajustement du programme des activités
- préparation du matériel nécessaire
- accompagnement du groupe de touristes
- animation de l'équipe accompagnante
- gestion des formalités nécessaires à la bonne exécution de la prestation

Bilan de la prestation touristique :

- évaluation de la prestation
- proposition d'adaptation

CONTEXTE D'EXERCICE

Contexte informationnel : caractéristiques sociologiques du groupe, données et informations sur les contextes culturel, spatial et réglementaire de la prestation

Contexte technologique : médias d'information et de communication (terminaux vidéo, terminaux mobiles, site WEB, ...), matériels fixes ou mobiles

de présentation et transmission d'informations et logiciels associés

Contexte managérial :

- forte autonomie dans l'exécution des trois composantes de la fonction
- engagement de responsabilité
- coordination de l'activité d'une équipe

Contexte relationnel en langue française et langue étrangère :

- relations avec les clients pris en groupe ou individuellement
- relations avec les prestataires de services (transporteurs, hébergeurs, restaurateurs, assureurs, organisateurs de manifestations locales, ...)

Résultats attendus :

- respect du programme prévu
- suivi de la réalisation de la prestation
- adaptation aux aléas
- qualité des échanges et continuité de l'assistance
- adaptation des messages et des pratiques aux besoins des visiteurs

FONCTION 4 – VEILLE, TRAITEMENT ET PARTAGE DE L'INFORMATION TOURISTIQUE

ACTIVITÉS CARACTÉRISTIQUES

Recherche et collecte de l'information touristique :

- identification des domaines de veille (économique, juridique et géopolitique)
- mobilisation des moyens de recherche d'informations pour répondre aux besoins de l'organisation

Traitement de l'information touristique :

- analyse des données recueillies
- tri, classement et archivage des données
- diffusion de l'information touristique

Participation à l'évolution du système d'information touristique :

- actualisation des bases documentaires
- enrichissement du système d'information
- contribution à la sécurisation du système d'information touristique

CONTEXTE D'EXERCICE

Contexte informationnel :

- données et informations réglementaires sur l'environnement,
- données et informations sur les prestataires,
- fichiers ou bases de données commerciales (fiches produits, dossier destinations,...)
- informations disponibles par les réseaux sociaux
- revues et sites professionnels

- études d'organismes extérieurs (banque de données, organismes d'études commerciales ...)

Contexte technologique :

- équipement multimédia en réseau internet et intranet (imprimantes, scanners, appareils photo numérique, outils nomades)
- équipements spécifiques dédiés à l'usage des GDS
- logiciels : suite bureautique, système de gestion bases de données (SGBD), PAO, PREAO.
- outils professionnels : GRC (CRM), logiciel création-mise à jour site internet et intranet
- outils de communication : logiciel de messagerie, navigateur, outils de travail collaboratif

Contexte managérial :

- l'autonomie est grande dans la recherche et la collecte de l'information
- l'autonomie pour le traitement et la diffusion s'exerce dans le respect du degré de délégation accordé par le supérieur hiérarchique
- l'autonomie s'exerce dans le respect des règles et des procédures fixées par le gestionnaire du système d'information s'il existe
- l'autonomie s'exerce dans le respect des règles d'éthique et des valeurs de l'entreprise

Contexte relationnel :

- relations avec le (ou les) manager(s),
- relations avec les membres de son équipe ou de son service,
- relations avec les autres services de la structure
- relations avec les prestataires de services
- relations avec les acteurs institutionnels

Résultats attendus :

- qualité de la mise en forme des informations en fonction des destinataires
- pertinence de l'information collectée
- pertinence de l'information produite
- diffusion ciblée de l'information dans le respect des délais

PROJET