

IFACOM FORMATION

78/81 Howell Center - Marigot
97150 SAINT-MARTIN

☎ 05.90.87.30.88

☎ 05.90.27.62.91

www.ifacomsxm.com



AGENT D'ACCUEIL TOURISTIQUE

PROGRAMME DE FORMATION TEMPS PLEIN

Titre Professionnel du Ministère Chargé de l'Emploi - niveau V

(Enregistré au RNCP – arrêté création du 31/07/2003 paru au JO du 13/08/2003, JO modificatif du 23/01/2013 modifié par JO du 05/03/2013 - code NSF 334 t).

840 Heures

V1 – 25.04.2017

Retrouvez toute notre information sur www.ifacom.com

DRAC SARL au Capital de € 7 622.45 - SIRET : 388 084 394 000 62 -APE : 8559A – courriel : ifacom@orange.fr
Centre de Basse Terre : 16-18 Rue du Docteur Cabre - 97100 Basse Terre - Tél : 05.90.60.84.65 - Fax : 05.90.68.30.36
Siège social et Centre : 60-70 Centre Saint John Perse - 97110 POINTE A PITRE - Tél. : 05 90 93 06 30 - Fax : 05 90 89 09 93

AGENT D'ACCUEIL TOURISTIQUE

L'agent (e) d'accueil touristique accueille, informe et oriente des visiteurs individuels ou en groupe. Il (elle) exerce principalement son emploi sur une zone d'accueil en face à face, mais aussi par téléphone et par messagerie internet.

Il (elle) prépare et assiste les clients sur des prestations (visites, excursions), il (elle) promeut et vend les prestations sur catalogue et les produits en boutique. L'agent (e) 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. Il (elle) s'exprime en français et éventuellement en langue étrangère (le plus souvent en anglais : niveau A2 du CECR).

L'agent (e) d'accueil touristique exerce seul (e) ou au sein d'une équipe ses activités sous la responsabilité d'un hiérarchique. Il (elle) est le plus souvent sédentaire.

OBJECTIFS DE LA FORMATION

Cette formation permet de maîtriser les compétences nécessaires à l'exercice du métier d'Agent d'Accueil Touristique et de valider le Titre professionnel de niveau V (équivalent à un CAP ou à un BEP), certification professionnelle délivrée par le Ministère Chargé de l'emploi.

Compétences visées :

- ✓ Tenir une zone d'accueil dans une entreprise de tourisme et de loisirs
- ✓ Assister la clientèle dans la découverte de prestations touristiques et de loisirs
- ✓ Contribuer à l'organisation et à l'animation d'événements festifs et culturels

DEBOUCHES

Employeurs :	<ul style="list-style-type: none">- Office de tourisme- Tourisme social et familial- Villages de vacances- Hôtellerie- Ports de plaisance- Musées- Centres culturels- Festivals,
---------------------	--

Emplois accessibles :	<ul style="list-style-type: none">- Hôte, hôtesse d'accueil et d'information- Hôte, hôtesse de tourisme- Chargé (e) d'accueil
------------------------------	---

VALIDATION

Cette formation est validée par le Titre Professionnel d'« Agent d'accueil touristique » de niveau V enregistré au Répertoire National des Certifications Professionnelles (Arrêté création du 31/07/2003 paru au JO du 13/08/2003, JO modificatif du 23/01/2013 modifié par JO du 05/03/2013)

PUBLIC CONCERNE ET PREREQUIS

PUBLIC :

- ✓ Salariés
- ✓ Demandeurs d'emploi
- ✓ Particuliers

PREREQUIS :

- ✓ Avoir un niveau V et maîtriser les savoirs de base (lire, écrire, compter)
- ✓ Notions d'anglais
- ✓ Expérience professionnelle souhaitée dans le domaine des services en contact avec le public
- ✓ Aptitudes : aucune contre-indication à la station debout prolongée, être motivé, avoir un bon relationnel, bonne présentation, disponibilité, dynamisme, esprit d'initiative

Retrouvez toute notre information sur www.ifacom.com

ORGANISATION ET DUREE

SESSION : Début : le **30 Octobre 2017**

Fin : le **28 Août 2018**

DUREE : **840 Heures** soit 630 heures de formation en centre et 210 heures de période en entreprise et ce, sur 11 mois à raison de 21 à 28 heures hebdomadaires.

HORAIRES : de 08H00 à 12H00 et de 13H00 à 16H00

NOMBRE DE PARTICIPANTS : minimum 15 et maximum 20

RECRUTEMENT SUR DOSSIER

Faire parvenir à Mme IRAGNE :

✓ Curriculum vitae
✓ 2 Photos d'identité

✓ Lettre de motivation
✓ Copie du dernier diplôme

✓ 75 euros de frais d'inscription – *non remboursables*

FINANCEMENT DE LA FORMATION

<i>Financier</i>	<i>Coût</i>
Financement individuel	Conditions de paiement possibles - Aide Régionale possible
Demandeur d'emploi	Voir votre conseiller Pôle Emploi
Salarié en Congé individuel de formation ou Période de professionnalisation	Prise en charge par le FONGECIF ou l'OPCA de votre employeur

DISPOSITIF POUR LES SALARIES : Plan, Période de professionnalisation, Congé individuel de formation

La formation des salariés peut être financée par le budget de la formation professionnelle au titre du **Plan de Formation** ou de la **Période de Professionnalisation**. Il suffit de faire une demande de prise en charge à votre OPCA. La prise en charge peut être de 100% dans le cadre de la période de professionnalisation. Le pourcentage et le plafond de prise en charge dans le cadre du plan de formation dépendent de la taille de l'entreprise et de votre OPCA.

Dans le cadre du **Congé Individuel de Formation (CIF)**, une demande doit être adressée 3 mois avant le début de l'action par le salarié auprès du FONGECIF. Celui-ci prend en charge la formation et rembourse les salaires.

IFACOM mettra en œuvre son savoir-faire pour vous assister dans ces démarches.

Retrouvez toute notre information sur www.ifacom.com

PROGRAMME DE FORMATION

ACCUEIL	<ul style="list-style-type: none">- Présentation du centre de formation- Présentation des objectifs de formation- Connaissance de l'environnement professionnel
CCP1 TENIR UNE ZONE D'ACCUEIL DANS UNE ENTREPRISE DE TOURISME ET DE LOISIRS	<ul style="list-style-type: none">- Accueillir, informer et orienter la clientèle touristique- Entretien des lieux et veiller au bon fonctionnement des supports d'information papiers et numériques proposés aux visiteurs- Transmettre des informations aux différents services internes d'une entreprise de tourisme et de loisirs et aux prestataires externes- Prendre en compte les problématiques liées aux personnes relevant de handicap (accueil et conseil)- Evaluation du CCP 1
CCP2 ASSISTER LA CLIENTELE DANS LA DECOUVERTE DE PRESTATIONS TOURISTIQUES ET DE LOISIRS	<ul style="list-style-type: none">- Effectuer la promotion, la réservation et la vente de prestations touristiques et de loisirs simples et de produits en boutique en français et en anglais- Concevoir des prestations découvertes personnalisées en réponse aux demandes des clients en français et en anglais- Evaluation du CCP 2
CCP3 CONTRIBUER A L'ORGANISATION ET L'ANIMATION D'EVENEMENTS FESTIFS ET CULTURELS	<ul style="list-style-type: none">- Réaliser des supports de promotion d'événements festifs et culturels en français et en anglais- Contribuer à l'organisation et à l'animation d'événements festifs et culturels en français et en anglais- Evaluation du CCP 3
COMPETENCES TRANSVERSES AUX 3 CCP	<ul style="list-style-type: none">- Anglais professionnel : accueil, conseil, assistance à la clientèle anglophone
VALIDATION	<ul style="list-style-type: none">- Accompagnement et préparation à la certification- Document professionnel (DP)- Examen blanc- Session d'examen final

METHODES PEDAGOGIQUES

Alternance d'exposés théoriques et d'exercices progressifs, d'études de cas et de mises en situation professionnelle. Utilisation des techniques audiovisuelles.

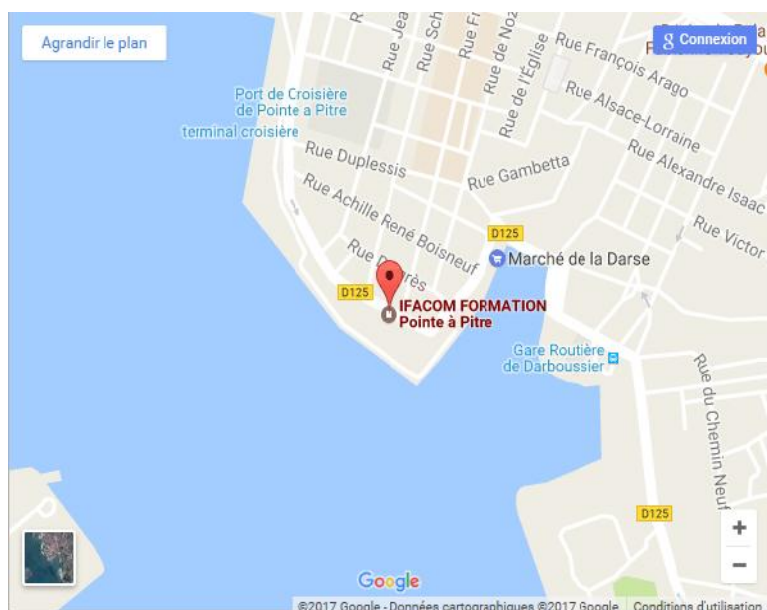
Les consultants-formateurs qui animent les projets de formation sont particulièrement efficaces et pédagogues. Ils disposent d'une longue expérience de la formation professionnelle et sont, pour l'essentiel, des praticiens experts dans leur domaine et choisis pour leur expérience concrète, vécue et enrichie au contact des réalités quotidiennes du milieu professionnel.

Leur pédagogie est axée sur :

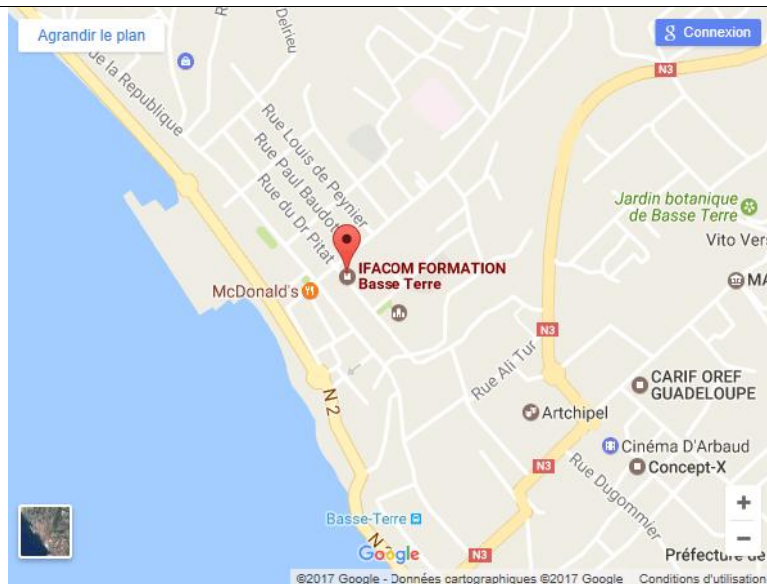
- La transmission d'une culture professionnelle (culture/métier).
- La pratique de méthodes pédagogiques actives centrées sur le développement du professionnalisme et de l'autonomie.
- L'individualisation du déroulement pédagogique pour répondre aux demandes spécifiques (perfectionnement, réentraînement, ...) et prendre en compte la pratique de chacun.
- La production d'outils documentaires utilisables par chacun.

Retrouvez toute notre information sur www.ifacom.com

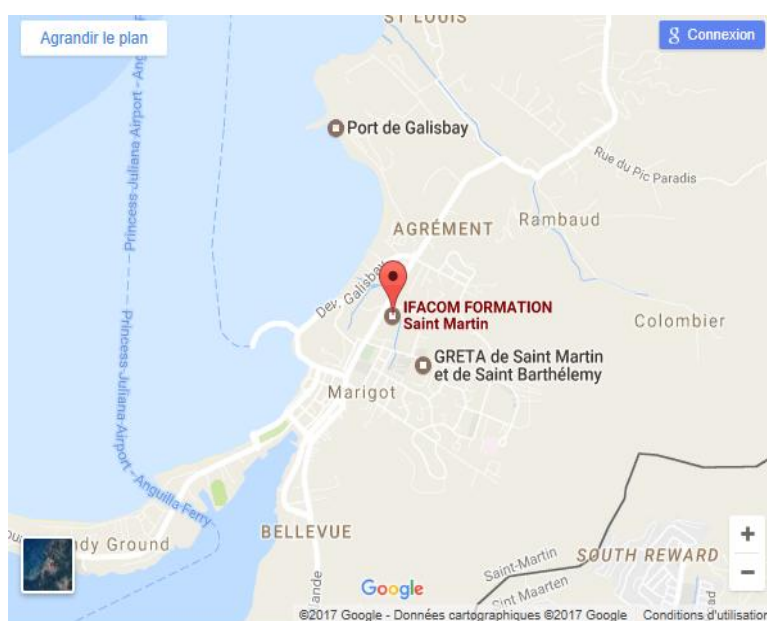
LIEU DE LA FORMATION



IFACOM POINTE A PITRE



IFACOM BASSE TERRE



IFACOM SAINT MARTIN

Retrouvez toute notre information sur www.ifacom.com

DRAC SARL au Capital de € 7 622.45 - SIRET : 388 084 394 000 62 -APE : 8559A – courriel : ifacom@orange.fr
Centre de Basse Terre : 16-18 Rue du Docteur Cabre - 97100 Basse Terre - Tél : 05.90.60.84.65 - Fax : 05.90.68.30.36
Siège social et Centre : 60-70 Centre Saint John Perse - 97110 POINTE A PITRE - Tél. : 05 90 93 06 30 - Fax : 05 90 89 09 93