

CCPQ

Bd Pachéco - 19 - boîte 0
1010 Bruxelles

Tél. : 02 210 50 65

Fax : 02 210 55 33

Email : ccpg@profor.be
www.enseignement.be

7. ECONOMIE

7.2. TOURISME

EMPLOYE POLYVALENT / EMPLOYEE POLYVALENTE D'AGENCE DE TOURISME

PROFIL DE QUALIFICATION

Validation par la C.C.P.Q.

Le 20 décembre 1996

LE METIER

Les employé(e)s en agences de voyages ou en offices du tourisme (syndicats d'initiative, maisons du tourisme) s'expriment dans un langage accessible à tous les types de publics. La maîtrise de l'anglais de base (langue technique et conversation professionnelle courante) est indispensable à l'exercice du métier, de même que la pratique d'une autre langue étrangère (notamment la langue de la majeure partie de la clientèle d'une agence ou d'un office).

Ce type d'emploi postule un sens aigu de la communication (en face à face et au téléphone) et une connaissance précise des caractéristiques des « produits » distribués : destinations proposées par l'agence, attractions de la zone géographique couverte par l'office (patrimoine, manifestations, services publics, etc.). En conséquence, la capacité à chercher l'information, à la synthétiser et à la présenter est jugée essentielle. Par ailleurs, l'agent/agent(e) en accueil et tourisme est aussi - et surtout - un vendeur/une vendeuse de loisirs, chargé(e) de l'accueil de la clientèle.

Les évolutions technologiques ont une influence importante sur les méthodes de travail, notamment en matière de réservations. Il est donc indispensable que l'agent/l'agent(e) maîtrise les outils informatiques les plus courants dans la profession.

FONCTIONS	ACTIVITES	COMPETENCES
1. ACCUEILLIR LE CLIENT AU COMPTOIR, AU TELEPHONE	<p>1.1. saluer au téléphone : présenter l'office du tourisme, se présenter éventuellement.</p> <p>1.3. s'adapter au type de clientèle de l'office du tourisme</p> <p>1.4. s'adapter à la politique de l'office du tourisme et à son fonctionnement</p> <p>1.5. s'adapter à tous les visiteurs</p> <p>1.6. accueillir une personne au comptoir en ayant un interlocuteur au téléphone;</p>	<ul style="list-style-type: none"> • avoir une tenue vestimentaire soignée, • connaître et se conformer aux règles de politesse • se contrôler, ne pas laisser apparaître ses problèmes personnels devant le client • s'exprimer couramment en français • s'exprimer en langues étrangères (Néerlandais, Anglais, Allemand) • identifier le type de clientèle de l'office du tourisme (ville, campagne, sportifs, promeneurs, etc. ...) • s'informer sur les attentes de cette clientèle et sur la manière d'établir une relation avec elle • s'informer au sujet des modalités de fonctionnement décidées par l'office du tourisme • tenir compte dans ses propres activités des décisions prises en matière de fonctionnement • s'informer quant aux contrats passés avec les hôtels de la région, quant aux commissions ristournées à l'office du tourisme (par exemple, système "relobel",...) • garder son calme et son amabilité devant un visiteur mécontent (si l'activité est annulée ou si elle s'est mal déroulée, s'il y a un problème avec un hôtel, un restaurant ...) • contrôler ses réactions verbales et non verbales • connaître les différentes attitudes possibles (proposer de rappeler par téléphone +

	<p>gérer simultanément plusieurs communications téléphoniques, parfois dans des langues différentes; décrocher rapidement le téléphone; utiliser un ordinateur sans mettre fin à la communication avec le visiteur</p> <p>1.7. conseiller et rassurer un touriste en difficulté au cours de son voyage</p>	<p>traiter rapidement le problème, etc.), leurs avantages ou leurs inconvénients)</p> <ul style="list-style-type: none"> • déterminer la meilleure attitude à adopter en fonction de la situation particulière • s'obliger à décrocher rapidement le téléphone • être capable de travailler en état de stress, en fonctionnant sur plusieurs registres (langues et ordinateurs) • prendre des notes en relation avec la communication téléphonique • s'exprimer en langues étrangères • savoir calmer un client stressé
2. COLLECTER DES INFORMATIONS	<p>2.1. s'informer des souhaits du visiteur (type de séjour, époque, durée, destination envisagée, budget disponible, ...)</p> <p>2.2. s'informer des manifestations proposées par les syndicats d'initiatives avoisinants, par les organismes touristiques de la région, par la presse</p>	<ul style="list-style-type: none"> • s'exprimer en français par écrit • interroger le visiteur • sélectionner la lettre - type adéquate en réponse à une demande de renseignements • interroger avec tact • consulter les banques de données • consulter la presse • établir des contacts avec les syndicats d'initiative avoisinants, avec les organismes touristiques
3. INFORMER LE VISITEUR, CONSEILLER, DECONSEILLER, REpondre AU COURRIER ...	<p>3.1. savoir chercher une information spécifique dans les meilleurs délais</p> <p>3.2. donner des informations de nature générale – relatives au climat (bulletin d'enneigement) et aux vêtements adéquats</p>	<ul style="list-style-type: none"> • travailler rapidement • s'informer à propos des conditions climatiques précises auprès des institutions de référence

- relatives à l'ambiance (potentiel attractif d'une ville ou d'une région)

3.3. donner des informations relatives aux activités organisées ou gérées par l'office du tourisme (promenades avec guide, spectacles, marché de Noël,...) et à leurs prix

3.4. donner des informations relatives aux aspects administratifs, artistiques, culturels, sportifs, écologiques, touristiques :

- les attractions touristiques de la ville, de la région et de leur prix
- les moyens de transport
- l'implantation des institutions (administratives, économiques, culturelles), des hôpitaux, des établissements universitaires et scolaires, des lieux de cultes
- les hôtels, chambres ou tables d'hôtes, restaurants ainsi que les prix pratiqués
- les grandes manifestations (expositions, spectacles, concerts,...)
- les spécificités de la région (thermalisme..)

- connaître l'ambiance de la région
- s'informer au sujet de l'ambiance de la région
- connaître les activités proposées ou gérées par l'office du tourisme
- connaître leur prix et les modalités de réservation
- s'exprimer couramment en français
- interroger le client pour préciser la demande
- connaître les différentes catégories ou type d'hôtels ou de restaurants
- sélectionner les hôtels ou restaurants en fonction des demandes des clients (budget, hébergement familial, auberge pour couple...)
- consulter les banques de données reprenant les différents hôtels et leurs prix
- connaître parfaitement les atouts touristiques de la région (thermalisme ...) et les manifestations qui s'y déroulent
- sélectionner en fonction des attentes du client
- connaître les institutions locales
- connaître les différents musées
- tenir à jour les prix des entrées de musées, des hôtels, ...
- connaître les aspects artistiques, culturels et sportifs de la région
- s'informer au sujet des aspects artistiques, culturels et sportifs de la région
- interroger les banques de données où se trouvent consignées les informations
- mettre à jour ses connaissances, lorsqu'il effectue des visites didactiques ou en fonction du feed-back de la clientèle
- assister aux présentations des nouveaux

	3.5 informer des risques éventuels et mettre le visiteur en garde	produits <ul style="list-style-type: none"> • se tenir au courant de ce qui est publié au sujet de la région • connaître la géographie régionale • connaître l'histoire régionale, locale, les principaux bâtiments • connaître les différentes activités culturelles et sportives de la région • s'informer des différentes activités culturelles et sportives de la région • connaître les prix • s'informer au sujet des prix <ul style="list-style-type: none"> • connaître les risques inhérents à certaines activités (école de conduite à Francorchamps, parachutisme, descente en kayak)
<p>4. COLLABORER A L'ORGANISATION DE SEMINAIRES, CONGRES AVEC HEBERGEMENT ET PROGRAMME D'ACCOMPAGNEMENT POUR LES PARTICIPANTS.</p> <p>ETABLIR DES PROGRAMMES D'ACTIVITES POUR DES GROUPES OU DES INDIVIDUELS QUI EN FONT LA DEMANDE (PACKAGE); PROPOSER UN ITINERAIRE DE DECOUVERTE DE LA VILLE (LA REGION)</p>	<p>4.1. identifier les limites du budget de l'organisateur</p> <p>4.2. proposer une catégorie d'hôtels en fonction du budget</p> <p>4.3. s'informer de l'endroit où le client souhaite que</p>	<ul style="list-style-type: none"> • interroger avec tact • connaître les différentes catégories et chaînes d'hôtels et leurs prix respectifs • s'informer sur les différentes catégories et chaînes d'hôtels et leurs prix respectifs • connaître leurs possibilités d'hébergement • s'informer sur leurs possibilités d'hébergement • interroger les banques de données

<p>les participants soient logés et chercher dans le plan de la ville le type d'hôtel(s) souhaité(s) à l'endroit choisi par le client</p>	<ul style="list-style-type: none"> manipuler parfaitement les plans de la ville, les cartes géographiques
<p>4.4. vérifier les disponibilités (hôtel)</p>	<ul style="list-style-type: none"> s'exprimer couramment en français
<p>4.5. effectuer les réservations (hôtel)</p>	<ul style="list-style-type: none"> s'informer des modalités de fonctionnement de l'office du tourisme tenir compte des décisions prises par l'office en matière de fonctionnement utiliser les systèmes de réservation informatisés rédiger un document de réservation
<p>proposer une catégorie de restaurants en fonction du budget et proposer un menu</p>	
<p>vérifier les disponibilités (restaurants)</p>	
<p>4.8. effectuer les réservations (restaurants)</p>	
<p>proposer différentes activités culturelles</p>	
<p>4.10. détailler chaque solution et proposer des documents de promotion</p>	<ul style="list-style-type: none"> voir "informations" faire preuve d'imagination pour proposer un programme attrayant connaître les habitudes des clients réguliers interroger le client pour connaître le style d'activité qu'il apprécie habituellement voir information sélectionner les documents adéquats
<p>4.11. effectuer les réservations pour les activités culturelles, sportives (guide nature ou touristique pour les promenades et les musées, moniteurs pour les activités sportives (ski de fond, ...), pour les spectacles...)</p>	<ul style="list-style-type: none"> s'exprimer couramment en français être précis
<p>4.12. présenter le programme dans un document</p>	<ul style="list-style-type: none"> utiliser un traitement de texte

	<p>formellement correct</p> <p>4.13. s'assurer que les services reçus sont conformes à ce qui a été annoncé</p>	<ul style="list-style-type: none"> • avoir des notions de mise en page • tenir compte des critiques et suggestions des clients
<p>5. GERER LES LOCATIONS DE PLACES POUR LES SPECTACLES (EX.: FRANCOFOLIES, AUTOMNE MUSICAL, ATTRACTIONS TOURISTIQUES, OPERA, ...) VENDRE LES BILLETS D'ENTREE COMBINES, LES PUBLICATIONS LOCALES ET REGIONALES</p>	<p>5.1. proposer les différentes catégories de places et leurs prix respectifs</p> <p>5.2. vérifier les disponibilités</p> <p>5.3. effectuer les réservations</p>	<ul style="list-style-type: none"> • connaître les différentes catégories de places et leurs titres respectifs • être précis
<p>6. GERER LE SUIVI DE PLUSIEURS DOSSIERS</p>	<p>6.1. gérer les demandes de réservation, les confirmations</p> <p>6.2. émettre ou obtenir la billetterie, les vouchers</p> <p>6.3. établir les factures</p> <p>6.4. vérifier et encaisser les paiements (acomptes et sommes finales) des clients</p> <p>6.5. gérer les commissions établies par contrat avec les hôtels lorsque la réservation se fait via l'office du tourisme</p>	<ul style="list-style-type: none"> • vérifier que toutes les demandes de réservation nécessaires ont été faites • vérifier que chaque réservation a reçu une confirmation • vérifier que la confirmation est en concordance avec la réservation • vérifier si tous les documents nécessaires sont réunis • être vigilant, veiller à ne pas oublier de facturer un service • utiliser un logiciel informatique • utiliser des notions d'arithmétique • utiliser une calculatrice • utiliser les moyens de paiement adaptés à la clientèle • s'informer au sujet du contrat passé avec les hôtels • recalculer le montant de la commission à ristourner en fonction du contrat passé • vérifier si ce montant a bien été versé

	<p>6.6. gérer les changements</p> <ul style="list-style-type: none"> - annuler une partie ou la totalité du voyage - établir une nouvelle organisation - établir une nouvelle facture <p>6.7. remettre les documents au client contre paiement du solde</p>	<ul style="list-style-type: none"> • être vigilant et vérifier que les documents demandés arrivent à temps chez le client
<p>7. PARTICIPER AU MARKETING</p>	<p>7.1 effectuer des statistiques au sujet des produits proposés ou gérés par l'office du tourisme</p> <p>7.2. orienter les services proposés en fonction des conclusions tirées précédemment</p> <p>7.3. établir un fichier client et le mettre à jour</p> <p>7.4. collaborer à la réalisation des documents promotionnels et les tenir à jour (calendrier des manifestations de la région, brochures sur les produits régionaux, brochures présentant des offres forfaitaires pour groupes ou individuelles</p> <p>7.5. envoyer des documents promotionnels à des clients réguliers ou potentiels (autocaristes, ASBL)</p> <p>7.6. décorer les vitrines de l'office, installer les nouvelles brochures, enlever les périmées</p>	<ul style="list-style-type: none"> • connaître des notions de statistiques • les appliquer • analyser les résultats des statistiques • utiliser des logiciels informatiques • utiliser des logiciels informatiques • rédiger correctement • connaître les éléments à prendre en compte pour réaliser une vitrine, un étalage attrayant • appliquer ces connaissances à la situation particulière • repérer les documents périmés • avoir des connaissances en décoration • savoir utiliser un thème décoratif • avoir du doigté, de l'adresse, du goût

	<p>7.7. participer à la conception des promenades intéressantes et les représenter sur des cartes géographiques</p> <p>7.8. participer à des foires (salon des vacances,...), des expositions, ...</p> <p>7.9. gérer les stocks de matériel promotionnel</p> <p>7.10. s'intéresser à des projets permettant la création ou l'amélioration des instruments ou de l'infrastructure touristique</p>	<ul style="list-style-type: none"> • découvrir personnellement des sites intéressants, monuments, musées, etc. • établir un itinéraire et identifier ses implications (chaussures à emporter, vêtements adéquats, pique-nique , etc.) • manipuler des cartes • dessiner l'itinéraire sur des cartes • connaître parfaitement les atouts de la région correspondant à l'office du tourisme qu'il représente • attirer la clientèle • répertorier les arguments à développer en fonction des clientèles possibles • s' informer au sujet de la clientèle ciblée par la foire • sélectionner les documents de promotion en fonction des arguments qu'il développe • être disponible (travailler le week-end, durant les vacances, participer aux foires et salons) • tenir à jour le nombre de chacun des documents promotionnels existants • connaître les éléments indispensables pour que le tourisme puisse se développer (possibilités d'hébergement, zones de loisirs, zones d'intérêt paysager ...) • faire des suggestions aux responsables • être curieux
<p>8. RESPECTER LA DEONTOLOGIE DU METIER</p>	<p>8.1. respecter la vie privée des clients</p> <p>8.2. s'abstenir de dénigrer des collègues ou des produits concurrents</p> <p>8.3. s'abstenir de favoriser un prestataire de</p>	<ul style="list-style-type: none"> • connaître ce qui relève de la vie privée • distinguer dans la vie quotidienne la limite qui détermine la vie privée

	services au détriment d'un autre	<ul style="list-style-type: none"> • s'imposer de respecter la vie privée des clients
9. TRAVAILLER EN EQUIPE	<p>9.1 .effectuer le suivi d'un dossier entamé par un collègue</p> <p>9.2. transmettre aux collègues les messages téléphoniques qui sont arrivés en leur absence</p>	<ul style="list-style-type: none"> • rédiger des notes de service à usage interne • faire la synthèse d'une information reçue et à transmettre à un collègue