

## TP - CHARGÉ D'ACCUEIL TOURISTIQUE - "AGENT D'ACCUEIL TOURISTIQUE PHYGITAL"

Formation de Niveau 3 - RNCP 37396

Certificateur : Ministère du Travail, du Plein Emploi et de l'Insertion-  
Enregistré le 01/08/2023 - Valide jusqu'au 01/08/2028

Accès à la fiche numérique France Compétences: <https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/37396>

Consulter les Taux d'insertion global et dans le métier en bas de la fiche RNCP: <https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/37396/>

### Objectifs de la formation

### Spécialisation en digital et Intelligence Artificielle (IA)

À l'issue de la formation, vous serez capable de :

- Accueillir et orienter les visiteurs en français et en anglais, en présentiel et en ligne
- Conseiller la clientèle sur les prestations touristiques et de loisirs
- Participer à l'animation et à l'organisation d'événements ou visites
- Diffuser et gérer l'information touristique sur différents supports
- Vendre des produits touristiques
- Assurer un service de location de matériel et en assurer la maintenance
- Utiliser des outils numériques et bases d'intelligence artificielle pour créer des supports et programmes adaptés
- Collaborer efficacement avec l'équipe en adoptant une posture professionnelle

### Activités visées

#### Formation d'agent d'accueil touristique « phygital » :

Le professionnel polyvalent du tourisme est capable de conjuguer accueil physique et digital, compétences linguistiques, connaissance du lieu d'accueil et maîtrise des outils numériques. Elle est réalisée sous la forme d'une Préparation

Opérationnelle à l'Emploi Individuelle (POEI). Le chargé d'accueil touristique et de loisirs exerce principalement son emploi sur un lieu d'accueil en présence de clientèles, mais également par téléphone et/ou par le biais des outils de communication du web (messagerie internet, chat, forum, réseaux sociaux).

Il s'exprime en français et dans une langue étrangère (le plus souvent en anglais : niveau B1 du CECRL) et éventuellement dans une seconde langue étrangère.

Il est quotidiennement en relation avec les visiteurs (touristes, résidents et habitants), les établissements institutionnels (office de tourisme, comité départemental du tourisme, comité régional de tourisme), les professionnels du tourisme (hébergeurs, transporteurs, entreprises de loisirs) ainsi qu'avec ses collègues et supérieurs hiérarchiques.

Il assure sa mission le plus souvent en station debout, de manière déambulatoire et prolongée, dans un contexte sonore souvent bruyant. Le rythme de travail fluctue selon l'affluence des clients.

Selon la taille de l'entreprise, le chargé d'accueil touristique et de loisirs exerce son activité à temps plein ou à temps partiel, au rythme des saisons touristiques. Les horaires peuvent être variables et s'effectuer en soirées, les week-ends et jours fériés. La rémunération est fixe. Le contrat saisonnier est majoritaire.

- Accueillir, informer et orienter les visiteurs et clients avant et pendant leur séjour, en présentiel et à distance
- Analyser la demande des visiteurs et clients afin d'adapter l'information et le conseil
- Conseiller et accompagner les visiteurs dans la réservation et l'achat de prestations touristiques et de loisirs
- Vérifier et prendre en compte l'accessibilité des prestations, notamment pour les personnes en situation de handicap
- Rechercher, compiler et actualiser les informations touristiques
- Diffuser l'information touristique sur des supports physiques, numériques et sur les réseaux sociaux
- Vendre des prestations touristiques et des produits de boutique
- Assurer un service de location de matériels de loisirs, incluant l'explication de l'activité et les consignes de sécurité
- Effectuer des opérations simples de maintenance des matériels de loisirs
- Participer à l'organisation, à la communication, à l'accueil et à l'animation lors d'événements festifs et culturels

#### Type d'emplois accessibles

- Agent / Chargé(e) d'accueil touristique
- Conseiller séjour
- Hôte d'accueil et d'information, Hôte de tourisme
- Agent de comptoir
- Agent de location

#### Évolution professionnelle possible

- Accès à des postes à responsabilités dans l'accueil touristique et l'événementiel après expérience ou formation complémentaire
- Spécialisation dans le digital et les nouvelles technologies appliquées au tourisme
- Poursuite d'études dans les secteurs du tourisme, hôtellerie, événementiel ou management culturel

#### Code(s) ROME :

G1101- Accueil touristique

## Conditions d'accès

### Public

Parisiennes et Parisiens inscrits à France Travail

### Pré-requis

- Niveau Bac
- Niveau C1 minimum en Français et A2 en anglais CECRL
- Être curieux, disponible - Avoir le goût du contact humain - Être ouvert aux outils numériques

## Compétences attestées

**RNCP37396BC01** - Gérer une relation clientèle sur une destination et/ou un lieu touristique

Accompagner la clientèle lors d'une réservation ou l'achat de prestation touristique en ligne

Accueillir, informer et orienter des visiteurs en français et en anglais

Organiser les données touristiques et diffuser de l'information sur différents supports

**Modalité d'évaluation** : Mise en situation professionnelle, entretien technique devant un jury

**RNCP37396BC02** - Assister la clientèle sur des prestations touristiques et de loisirs

Conseiller et vendre des prestations touristiques et de loisirs et des produits/services additionnels en français et en anglais

Assurer un service de location lié à une prestation de loisirs

**Modalité d'évaluation** : Mise en situation professionnelle, entretien technique devant un jury

**RNCP37396BC03** - Contribuer à la mise en œuvre d'événements festifs et culturels

Participer à la promotion d'événements festifs et culturels

Contribuer à l'organisation et à la logistique d'événements festifs et culturels

Contribuer à l'accueil et à l'animation lors d'événements festifs et culturels

**Modalité d'évaluation** : Questionnement à partir des productions devant un jury

## Programme

### Journée d'intégration et cohésion de groupe – 7h

- Accueil des participants, présentation de la formation
- Activités de cohésion et sensibilisation à l'environnement touristique
- Culture et connaissances professionnelles – 14h
- Histoire et patrimoine touristique local et national
- Enjeux du tourisme durable et responsabilités professionnelles

### RNCP37396BC01 - Gérer une relation clientèle sur une destination et/ou un lieu touristique – 119h

- Accueil physique et virtuel des visiteurs
- Gestion des flux et orientation des publics
- Information sur les prestations locales et nationales
- Mise en situation bilingue (français / langue étrangère)
- Organisation et mise à jour des supports d'information

### RNCP37396BC02 - Assister la clientèle sur des prestations touristiques et de loisirs – 90h

- Planification et coordination logistique d'événements touristiques et culturels
- Communication et promotion des activités
- Accueil et animation du public lors d'événements

### RNCP37396BC03 - Contribuer à la mise en œuvre d'événements festifs et culturels – 91h

- Conseil et vente de prestations et services touristiques
- Gestion des réservations et suivi des clients
- Assistance sur les activités de loisirs et services additionnels
- Maintenance simple et organisation du matériel utilisé

### Modules transverses (techniques de recherches d'emploi, communication professionnelle, préparation examens) – 70h

- Techniques de communication professionnelle et relation client
- Travail en équipe et collaboration interservices
- Préparation à l'évaluation et certification professionnelle

### Module complémentaire de spécialisation Digital & Intelligence Artificielle ( Digitalisation de l'accueil et application de l'IA en accueil touristique) – 70h

- Digitalisation de l'accueil : outils numériques, QR codes, tablettes
- Outils immersifs et visites virtuelles
- Applications de l'IA pour personnaliser les parcours et générer des supports

### Immersion professionnelle en entreprise – 105h

- Accompagnement dans la recherche de stage
- Suivi et accompagnement en entreprise
- Mise en pratique des compétences acquises

## Méthodes et moyens pédagogiques

### Méthodes pédagogiques

- Expositive : transmission de connaissances par le formateur
- Démonstrative : le formateur montre et le stagiaire reproduit
- Active : le stagiaire met en pratique les apprentissages
- Expérientielle : immersion en entreprise

### Supports et moyens

- Documents pédagogiques, livres, modules e-learning
- Ateliers de simulation (réception, restauration, visites)
- Casques VR, tablettes numériques, bornes interactives
- Intervention d'experts métier internes et prestataires avec expérience terrain

## Modalités de sélection, de suivi et d'évaluation

### Positionnement :

Évaluation des connaissances et compétences avant la formation et entretien individuel permettant d'adapter le parcours de formation en fonction des besoins du candidat.

### Évaluations en cours de formation :

Évaluations réalisées en fin de module par le formateur et en entreprise par le tuteur ou le Maître d'apprentissage afin de vérifier l'acquisition des compétences et des connaissances et prévoir une remédiation le cas échéant. Réalisation de Contrôles en Cours de Formation selon les activités-types proposé dans le référentiel: Mise en situation, Questionnaires.

### Évaluation finale :

Mise en situation professionnelle, Entretien technique, Dossier professionnel, Dossier de production, Entretien final avec le Jury.

Le titre professionnel est composé de trois blocs de compétences dénommés certificats de compétences professionnelles (CCP) qui correspondent aux activités précédemment énumérées. Le titre professionnel peut être complété par un ou plusieurs blocs de compétences sanctionnés par des certificats complémentaires de spécialisation (CCS). Le titre professionnel est accessible par capitalisation de certificats de compétences professionnelles (CCP) ou suite à un parcours de formation et conformément aux dispositions prévues dans l'arrêté du 22 décembre 2015 modifié, relatif aux conditions de délivrance du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi.

### Suivi post-formation

- Questionnaire de satisfaction auprès du participant, de l'employeur, du financeur et de l'équipe pédagogique
- Suivi à 3 mois et à 6 mois après l'obtention de la certification

## Durée, dates et lieux

- Durée totale : 448h + 105h stage
- Dates : 2 mars 2026 - 27 juin 2026
- Lieu : Stelo formation Suresnes, 6 rue Emile Duclaux, 92150 Suresnes,
- Contact : [contact.suresnes@stelo-formation.fr](mailto:contact.suresnes@stelo-formation.fr) - 01 45 06 73 45

## Coût et financement

- Subvention Ville de Paris
- Co-financement POEI France Travail

## Délais d'accès la formation

1 semaine après validation du dossier de candidature suite à l'entretien individuel de positionnement.

## Indicateurs de résultats

Retrouvez nos indicateurs de résultat sur notre site [stelo-formation.fr](https://stelo-formation.fr), dans la rubrique "Nos centres", "**Documents téléchargeables**".

## Accessibilité

Détails par centre disponible sur notre site internet depuis la rubrique "**Nos centres**".

## Nos missions

- Apprentissage
- Formation continue
- Formation sur mesure
- Audits & Conseil
- VAE

## Nous trouver



## Nous contacter

[infos@stelo-formation.fr](mailto:infos@stelo-formation.fr)  
06 72 28 99 32