TP- Chargé(e) d'accueil touristique et de loisirs (TP-CATL)

- Formation certifiante avec passage du Titre Professionnel de chargé(e) d'accueil touristique et de loisirs.
- Titre de niveau 4, inscrit au RNCP 37396, délivré par un jury de professionnels
- **Code(s) NSF :** 334t : Réception, hébergement, service de restauration, accompagnement
- **Formacode(s) :** 42686 : Accueil tourisme
- **Date d'échéance de l'enregistrement :** 01-08-2028

Validation des CCP1, CCP2, CCP3

CCP 1 :

- **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

CCP 2 :

- **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

CCP 3 :

- **Contribuer à la mise en œuvre d'évènements festifs et culturels**
- Participer à la promotion d'évènements festifs et culturels
- Contribuer à l'organisation et à la logistique d'évènements festifs et culturels
- Contribuer à l'accueil et à l'animation lors d'évènements festifs et culturels

Description des modalités d'acquisition de la certification par capitalisation des blocs de compétences et/ou par correspondance : 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) précédemment mentionnés. 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.

Public visé : Salariés d'entreprise, personnes en reconversion professionnelle, demandeurs d'emploi.

Personnes en situation de handicap : Liberty Job est engagé en faveur des personnes en situation de handicap avec le CRFH, en ayant signé la charte d'engagement dans une démarche de progrès.

Nous souhaitons prendre en compte et mettre tout en œuvre pour sécuriser vôtre parcours de formation, c'est pourquoi nous vous invitons, à vous rapprocher en toute confidentialité, auprès de notre référente handicap Sandrine Louchet, (direction@liberty-job.com) afin d'anticiper du mieux possible vos besoins et garantir ainsi le bon déroulement de votre parcours.

Durée : *614 heures sur 16 semaines en moyenne (dont 7 semaines de stage).*	***Nombre d'apprenants*** De 5 à 10 apprenants
Lieu : St Geours de Maremne **Présentiel 168 h :** 4 regroupements de 5 jours et 1 regroupement de 4 jours soit 24 jours au total pour mise en pratique et partage des acquis **E-Learning et visio** : **201** heures dont **54h de classe virtuelle** **Stages en entreprises obligatoires :** 245 h soit 7 semaines de stages en entreprise à réaliser.	***Coût H.T. global*** : Selon devis et financement Dates : Selon le calendrier déterminé. **Horaires Présentiel** : De 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h00 **Horaires Distanciel** : 19h30-21h30
Qualité des intervenants : *Exclusivement des formateurs détenteurs du Titre-Pro FPA*	***Validation des étapes du parcours de formation :*** *Quiz/QCM/Devoirs/ Exercices /Travaux pratiques (TP)*

Après la formation :

À l'issue de la formation de Chargé d'Accueil Touristique et de Loisirs (CATL) RNCP 37396, l'apprenant sera capable d'un ensemble de compétences lui permettant d'exercer les missions d'un professionnel de l'accueil dans le secteur du tourisme. Ces compétences peuvent être regroupées en plusieurs domaines :

Compétences techniques :

- ✓ Connaissance des produits touristiques: Il aura une bonne connaissance des produits touristiques (hébergements, transports, activités, événements) et des destinations.
- ✓ Gestion administrative: Il sera en mesure de gérer les tâches administratives liées à l'accueil (enregistrement des clients, facturation, gestion des réclamations).
- ✓ Communication multilingue: Il aura développé ses compétences en langues étrangères, notamment à l'oral, pour communiquer efficacement avec une clientèle internationale.

Compétences relationnelles :

- ✓ Accueil et conseil: L'apprenant sera capable d'accueillir les clients de manière personnalisée, de les informer et de les conseiller sur les produits et services proposés.
- ✓ Vente de prestations touristiques: Il pourra vendre des prestations touristiques en répondant aux besoins et aux attentes des clients.
- ✓ Gestion des réclamations: Il saura gérer les situations de crise et les réclamations clients avec professionnalisme et diplomatie.
- ✓ Travail en équipe: Il pourra travailler en équipe et collaborer avec les différents services d'un établissement touristique.

Compétences transversales :

- ✓ Sens du service client: L'apprenant aura développé un sens aigu du service client et une orientation client.
- ✓ Sens des responsabilités: Il sera capable de travailler de manière autonome et de prendre des initiatives.
- ✓ Adaptation: Il pourra s'adapter aux différentes situations et aux évolutions du secteur touristique.

SARL au capital de 8 000 € - Siège social : 653 Chemin de Lucq - 40290 HABAS –SIRET 850 354 200 00014, RCS de DAX - APE 8559A - Email : direction@liberty-job.com - site : www.liberty-job.com N°DA : 75 40 01 49 74 0

Accueil /introduction « START »

Profession : Chargé(e) d'accueil touristique et de loisirs

- Présentation du REAC
- Présentation du RC
- Présentation du Programme
- Les différents aspects du métier de CATL et les possibilités d'évolution.

Remise à niveau : Bureautique et Langue

- Excel
- Word
- Français (écrit et parlé)
- Anglais (écrit et parlé)
- Espagnol (écrit et parlé)

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

- Les techniques d'accueil et de communication en face à face et à distance
- Les procédures liées aux systèmes de réservation et d'achat de prestation en ligne
- La réglementation et la sécurité des données clientèle et du paiement en ligne
- L'assistance en ligne lors d'un achat, d'une réservation
- Le service après-vente et la satisfaction client

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

- Les techniques d'accueil, d'écoute et de reformulation en face à face et à distance
- La posture professionnelle
- L'utilisation d'un langage adapté en français et en anglais
- Les caractéristiques de la clientèle française et internationale
- L'information client à l'aide des outils numériques
- La gestion des flux de visiteurs
- La communication par écrit avec le client
- L'accueil et les besoins de la clientèle en situation de handicap

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

- Les systèmes d'informations touristiques
- La gestion et la sécurisation des données d'information
- Les différents supports de communication
- Les règles de diffusion et de signalisation de l'affichage
- Les fonctionnalités des réseaux sociaux
- La e-réputation d'un établissement touristique

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

- L'identification des besoins du client
- Les techniques de vente
- L'optimisation des ventes et la réalisation de ventes additionnelles
- L'encaissement et la facturation

Assurer un service de location lié à une prestation de loisirs

- L'utilisation du matériel de loisirs
- La maintenance simple du matériel
- La présentation et la signature d'un contrat de location et/ou d'assurance
- Le suivi administratif des contrats de location
- La gestion des stocks et des commandes
- Les normes d'hygiène et de sécurité à respecter
- L'agencement du point de vente

Participer à la promotion d'évènements festifs et culturels

- Les outils de gestion de projet
- Le travail en équipe
- La recherche de partenaires
- Les différents supports de promotion
- Les logiciels de traitement de texte et d'image
- La communication sur les réseaux sociaux

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

- Les objectifs d'un événement
- Le cahier des charges de l'événement
- La communication avec les différents prestataires
- Le montage et démontage d'une structure légère
- Les outils de sonorisation d'un événement
- L'optimisation du temps de travail

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

- L'accueil et l'animation du public
- L'orientation des visiteurs
- Les techniques d'animation
- La prise de parole en public
- La transmission de consignes de sécurité
- La gestion des affluences

Pré-requis nécessaires pour suivre l'action de formation

- Connaître l'outil bureautique et l'utilisation d'Internet.
- Maîtriser la langue française à l'écrit et à l'oral.
- Avoir des bases en langue anglaise.
- Niveau BAC.
- Questionnaire d'entrée en formation et entretien individuel motivant le projet à mettre en adéquation, lettre de motivation manuscrite.

Démarches et méthodes pédagogiques :

Une alternance de démarches déductive et inductive.

Plusieurs méthodes pédagogiques :

• Expositive, tout en favorisant les méthodes participatives permettant le questionnement de l'apprenant tout au long de l'apport théorique

• Interrogative, grâce à des évaluations pendant la formation sous forme de jeux, QCM, interrogations orales, recherche réalisée par l'apprenant.

• Active, en plaçant l'apprenant au centre de son apprentissage grâce à des travaux ou présentations réalisés en groupe, débats, jeux de rôles et simulations.

Modalité d'évaluations :

- Évaluations formatives des notions abordées tout au long des modules.
- Evaluation sommative

Cette évaluation intervient en fin de formation par le passage du Titre-Professionnel CATL.

L'ensemble de ces séquences permet d'accéder au TP-CATL.

Pour l'accès au titre professionnel des candidats par VAE ou issus d'un parcours continu en formation en formation, les compétences sont évaluées au vu d'un questionnement à partir de productions s'appuyant sur une démarche réflexive.

L'examen est organisé en trois parties d'une durée de 02h15 et il est évalué à partir :

- D'une mise en situation professionnelle
- D'un entretien technique du candidat par le jury
- D'un questionnement à partir de productions
- D'un entretien final avec le jury
- Des résultats des évaluations réalisées pendant le parcours continu de formation

- Evaluation de la satisfaction des apprenants à chaud et à froid

Moyens pédagogiques et d'encadrement mis en œuvre

Nous alternerons régulièrement théorie et pratique : chacun dispose d'un poste de travail pour mettre en pratique au fur et à mesure les notions abordées.

Supports/Outils/Ressources pédagogiques :

Supports variés avec vidéos, présentation, jeux numériques. Mise en situation professionnelle, jeux de rôles et simulations.

Compétences acquises/objectifs opérationnels :

A l'issue de la formation, les apprenants seront en mesure de maîtriser un large éventail de compétences et de connaissances dans le domaine du tourisme, des loisirs et de l'événementiel.

I. Gestion de l'accueil client : Les apprenants seront capables d'accueillir la clientèle au sein d'un site touristique, d'informer et de conseiller les visiteurs en français et en anglais pour la réalisation d'activités ou d'itinéraires touristiques.
II. Gestion des réservations : Les apprenants seront capables d'accompagner et d'assister la clientèle lors d'une réservation d'une prestation de loisirs en ligne.
III. Gestion de l'information touristique : Les apprenants seront en mesure d'organiser les données touristiques, de créer des supports de communication et de diffuser ces supports.
IV. Commercialiser des produits touristiques : Les apprenants seront capables d'analyser les besoins des clients, de les conseiller, de vendre des prestations touristiques et de loisirs en assurant l'encaissement et le suivi des ventes.
V. Assurer un service de location : Les apprenants apprendront à utiliser du matériel de loisirs, en assurer la maintenance simple, à gérer du stock de matériel, à connaître les règles de sécurité et d'hygiène relatives à l'utilisation du matériel et à établir un contrat de location.
VI. Promotion d'événements : Les apprenants seront en mesure de participer à l'organisation d'événements festifs et culturels et de maîtriser différents outils de gestion de projet, de promouvoir et de communiquer via les réseaux sociaux sur l'événement.
VII. Gestion de la logistique événementielle : Les apprenants seront capables de contribuer à la logistique lors d'un événement, de participer à l'installation et à la désinstallation de structures légères, de connaître les outils de sonorisation et de communiquer avec les différents prestataires afin de préparer l'événement.
VIII. Gestion de l'accueil événementiel : Les apprenants seront en mesure le jour de l'événement, d'accueillir du public, de l'orienter, de gérer les flux de visiteurs, de prendre la parole en public, d'animer une activité/un animation lors de l'événement et d'assurer la sécurité des visiteurs.