

Programme de formation

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-MINISTERE DU TRAVAIL DU PLEIN EMPLOI ET DE L'INSERTION

Compétences acquises :

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 :

Objectifs pédagogiques :

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 oeuvre 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



Publics :

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 votre 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.



Validation des étapes du parcours de formation :

Quiz/QCM/Devoirs/ Exercices /Travaux pratiques (TP)
Validation de la formation : Par obtention de la certification inscrit au RNCP 37396, délivré par un jury de professionnels



Qualité des Intervenants :

Exclusivement des Formateurs ou Formatrices détenteurs du TP-FPA ou d'une certification de Formateurs occasionnel(e)s



Durée : 614 heures sur 16 semaines en moyenne (dont 7 semaines de stage).

Nombre d'apprenants:

De 05 à 10 apprenants



Lieu : St Geours de Marenne

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



Dates et Horaires :

Présentiel:
Dates : à définir selon le planning des sessions organisées
Horaires : De 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00



Prérequis :

- 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.

Programme de formation

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- MINISTERE DU TRAVAIL DU PLEIN EMPLOI ET DE L'INSERTION

Modalités d'évaluations:



- Evaluation diagnostique de niveau avant le démarrage de la formation
- Evaluations formatives des notions abordées tout au long des séquences
- 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.
- Evaluation de la satisfaction des apprenants

Moyens pédagogiques et d'encadrement mis en oeuvre:



Nous alternerons régulièrement théorie et pratique : chacun dispose de son outil 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.

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 .

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

Programme de formation

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-MINISTERE DU TRAVAIL DU PLEIN EMPLOI ET DE L'INSERTION

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

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

Programme de formation

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- MINISTERE DU TRAVAIL DU PLEIN EMPLOI ET DE L'INSERTION

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

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.



Tarif :
Devis sur demande