



# CHARGE(E) D'ACCUEIL TOURISME ET LOISIRS

## PROGRAMME DE FORMATION

<b>Objectifs de formation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Permettre à des demandeurs d'emploi de développer des savoir-faire et des savoir-être propres aux métiers liés à l'accueil, à l'information et à l'organisation de prestations touristiques, notamment dans le cadre du travail lié aux actions professionnelles de Chargé d'Accueil Tourisme et Loisirs</li> <li>▪ Leur faire acquérir les connaissances techniques et professionnelles propres aux métiers de l'Accueil, de l'information touristique, de la gestion de locations et vente de prestations.</li> <li>▪ Leur permettre de développer leurs capacités d'autonomie, de prise d'initiatives et de travail en sécurité.</li> <li>▪ Valider le Titre Professionnel CATL</li> </ul>
<b>Objectifs opérationnels</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Gérer une relation clientèle sur une destination et/ou un lieu touristique</li> <li>▪ Assister la clientèle sur des prestations touristiques et de loisirs</li> <li>▪ Contribuer à la mise en œuvre d'évènements festifs et culturels</li> </ul>
<b>Aptitudes et compétences</b>	<p><b>Être capable de :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Accompagner la clientèle lors d'une réservation ou l'achat de prestation touristique en ligne</li> <li>▪ Accueillir, informer et orienter la clientèle touristique</li> <li>▪ Organiser les données touristiques et diffuser de l'information sur différents supports</li> <li>▪ Conseiller et vendre des prestations touristiques et de loisirs et des produits/services additionnels</li> <li>▪ Assurer un service de location lié à une prestation de loisirs</li> <li>▪ Participer à la promotion d'évènements festifs et culturels</li> <li>▪ Contribuer à l'organisation et à la logistique d'évènements festifs et culturels.</li> <li>▪ Contribuer à l'accueil et à l'animation lors d'évènements festifs et culturels</li> </ul> <p><b>La formation permet l'exercice immédiat du métier visé par la formation dans le domaine de formation concerné.</b></p>
<b>Public visé et pré-requis</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Demandeurs d'emploi ayant validé un projet professionnel dans le domaine visé, bonne présentation, aisance relationnelle, bonnes connaissances en bureautique, capable et désireux de s'insérer dans le monde du travail</li> </ul>
<b>Lieu</b>	CCI Formation – CCI Vosges – Maison de la Montagne - 2 rue des Boudières 88250 LA BRESSE
<b>Dates de l'action</b>	Du 29/03/2024 au 29/11/2024
<b>Durée de l'action</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 896 heures en centre</li> <li>▪ 315 heures en entreprise en 3 périodes</li> </ul>
<b>Moyens pédagogiques</b>	Supports de cours remis aux stagiaires, accès plateforme d'échange de documents. Vidéoprojecteur, salle équipée de matériel informatique multimédia connecté avec suite bureautique, imprimante multifonction, paperboard et/ou tableau blanc. Accès internet et à la suite Office 365
<b>Moyens d'évaluation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Contrôle de connaissances régulier écrit et/ou oral</li> <li>▪ Evaluation en Cours de Formation pour chaque CCP</li> <li>▪ Questionnaire d'évaluation de satisfaction stagiaire</li> </ul>

<b>Modalités d'accès</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Inscription par France Travail sur une réunion d'information collective</li> <li>▪ Tests de niveaux</li> <li>▪ Entretien individuel de motivation</li> </ul>
<b>Accessibilité</b>	Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap
<b>Contenu</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Ouverture, Clôture, Bilans</b> <span style="float: right;"><b>14 h</b></span></li> <li>▪ <b>Positionnement individuel</b> <span style="float: right;"><b>7 h</b></span></li> <li>▪ <b>CCP 1 - Gérer une relation clientèle sur une destination et/ou un lieu touristique</b> <span style="float: right;"><b>308 h</b></span> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Accompagner la clientèle lors d'une réservation ou l'achat de prestation touristique en ligne.</li> <li>- Accueillir, informer et orienter des visiteurs en français et en anglais.</li> <li>- Organiser les données touristiques et diffuser de l'information sur différents supports</li> </ul> </li> <li>▪ <b>CCP 2 – Assister la clientèle sur des prestations touristiques et de loisirs</b> <span style="float: right;"><b>175 h</b></span> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conseiller et vendre des prestations touristiques et de loisirs et des produits/services additionnels en français et en anglais.</li> <li>- Assurer un service de location lié à une prestation de loisirs</li> </ul> </li> <li>▪ <b>CCP 3 - Contribuer à la mise en œuvre d'évènements festifs et culturels</b> <span style="float: right;"><b>175 h</b></span> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Participer à la promotion d'évènements festifs et culturels.</li> <li>- Contribuer à l'organisation et à la logistique d'évènements festifs et culturels</li> <li>- Contribuer à l'accueil et à l'animation lors d'évènements festifs et culturels</li> </ul> </li> <li>▪ <b>Anglais professionnel</b> <span style="float: right;"><b>77 h</b></span></li> <li>▪ <b>Spécificités du territoire</b> <span style="float: right;"><b>35 h</b></span> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Lors de sorties pédagogiques sur le territoire proche du site de formation, les stagiaires encadrés par des professionnels du milieu montagnard, vont aller à la rencontre du milieu naturel, des espaces protégés, et des structures de développement durable des Hautes Vosges. Les stagiaires auront par ce biais la présentation de la pluriactivité, en lien avec la spécificité du milieu montagnard.</li> <li>- Activités économiques : Approche des activités professionnelles en montagne.</li> <li>- L'impact économique des activités de montagne L'organisation structurelle des activités en montagne.</li> <li>- Les activités sportives et de plein air, spécifiques à la moyenne montagne, leurs impacts et leurs avenir</li> </ul> </li> <li>▪ <b>Préparation du dossier professionnel</b> <span style="float: right;"><b>35 h</b></span></li> <li>▪ <b>PSC 1</b> <span style="float: right;"><b>14 h</b></span> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La protection</li> <li>- L'alerte (Les alertes/La synthèse).</li> <li>- La victime</li> <li>- La compression locale - Les saignements - Cas concrets : La PLS / Les malaises...</li> </ul> </li> <li>▪ <b>Job dating</b> <span style="float: right;"><b>14 h</b></span> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Création d'un événementiel. Invitations entreprises</li> <li>- Invitations médias</li> <li>- Invitations demandeurs d'emploi et mise en place salle d'accueil/Vidéo</li> </ul> </li> <li>▪ <b>Session de validation du Titre Professionnel CATL</b> <span style="float: right;"><b>14 h</b></span></li> <li>▪ <b>Technique de recherche d'emploi</b> <span style="float: right;"><b>14 h</b></span></li> <li>▪ <b>Période de formation en entreprise</b> <span style="float: right;"><b>315 h</b></span></li> </ul> <p>du 29/04/2024 au 10/05/2024 -15/07/2024 au 16/08/2024 - 21/10/2024 au 01/11/2024</p>
<b>Validation</b>	Titre Professionnel Chargé d'Accueil Touristique et de Loisirs, Titre RNCP 37396, niveau 4, délivré par le Ministère du Travail, de l'Emploi et de l'Insertion, enregistré au RNCP le 23/03/2023. Il est possible d'obtenir une validation partielle en obtenant un ou des Certificats de Compétences Professionnelles. Cette validation partielle est valide 5 ans maximum ou jusqu'à la fin de validité du titre.

## **Encadrement et équipe pédagogique**

Nos responsables pédagogiques et formateurs ont des qualifications et/ou expériences professionnelles dans le domaine de la formation professionnelle et/ou dans le(s) métier(s) visé(s) par la formation. Les intervenants sont diplômés de l'enseignement supérieur dans les disciplines générales.

Nos équipes comptent également un référent handicap.