

Marie-Laure Grignet
29/07/2020

AGENTE D'ACCUEIL TOURISTIQUE

En bref...

Dans un office de tourisme, cette agente d'accueil répond à des demandes de renseignements diverses (adresse d'un restaurant, heures d'ouverture d'un musée...), donne des informations sur la ville ou la région, des idées de sorties (événements, "bons plans", itinéraires pédestres ou cyclables...). Elle commercialise aussi des produits ou des prestations. Dans un village vacances, elle accueille les vacanciers, les guide dans le choix des activités proposées, enregistre les remarques... Jouant un rôle clé auprès des touristes ou des vacanciers, elle est toujours disponible, courtoise et souriante. Elle parle une ou plusieurs langues étrangères et connaît bien le site, la ville ou la région qu'elle promeut.

Dans le détail...

Accueillir et informer des touristes et vacanciers

Cette agente d'accueil travaille dans les offices de tourisme ou les structures d'hébergement touristiques. Elle remplit des missions d'information, de renseignement, d'orientation, de commercialisation avec des points communs et quelques spécificités en fonction des lieux d'exercice. Dans tous les cas, elle joue un rôle clé en matière de visibilité et d'efficacité de la structure pour laquelle elle travaille.

Dans un office de tourisme, une source d'information indispensable

Dans un office de tourisme ou un syndicat d'initiative, l'agente d'accueil informe les usagers en face à face derrière son comptoir, dans certains cas directement sur le territoire (accueil appelé "hors les murs") ou par téléphone. Elle doit faciliter le séjour des touristes, leur donner une bonne image du territoire pour les inciter à revenir.

A l'aide de documents papier ou d'une base de données informatisée, elle peut indiquer où se trouve un musée, ce qu'il faut voir en priorité en une journée... Elle complète généralement ses conseils par des documents papier (remise de plans ou de dépliants) ou numériques (applications mobiles, sites internet...). Parfois, elle effectue sur demande une réservation auprès d'un hôtel, d'un restaurant...

Elle sait répondre à des questions très diverses portant sur les hôtels, les restaurants, les monuments, l'histoire locale, les loisirs, la vie pratique... Elle cherche à valoriser les atouts de la ville ou de la région dont elle est un peu une "vitrine". Ayant une mission au service de l'ensemble du territoire, elle doit apporter un conseil "éclairé" aux touristes : trouver la bonne offre pour le bon public, sans jamais dénigrer ou comparer les hôtels, restaurants, sites... entre eux.

Commercialiser des produits et suivre l'activité touristique

L'agente d'accueil est également amenée à commercialiser différents produits (plans, guides touristiques, guide de randonnées, affiches...) ou prestations (billets pour une visite guidée réalisée par un guide-conférencier, par exemple). Cette activité de vente est parfois suffisamment étoffée pour être organisée au sein d'une boutique.

Dans les offices de tourisme, l'agente peut aussi exercer des fonctions administratives semblables à celles d'une employée de bureau : classement de documents, rédaction de courriers ou réponse à des courriels, campagne d'envoi de courriers, envoi de brochures...

Sous l'autorité du directeur d'office de tourisme, l'agente d'accueil peut produire quelques statistiques simples permettant de suivre l'activité : nombre de demandes de renseignement par écrit ou de personnes accueillies, montant des produits commercialisés... Elle participe à des réunions qui permettent d'organiser le travail de la structure, de faire le bilan de la saison écoulée avec les professionnels du tourisme de la région, de mettre en place des partenariats avec les autres offices de tourisme du territoire...

Dans certaines structures, accueillir les vacanciers et organiser leur séjour

Villages de vacances, maisons familiales ou clubs de vacances, en France ou à l'étranger... constituent un autre contexte d'emploi pour cette agente d'accueil.

Elle organise parfois le transfert de touristes de l'aéroport, de la gare, du port... à la structure d'hébergement dans laquelle elle travaille. Dès leur arrivée, elle les accueille chaleureusement, leur présente le fonctionnement de la structure, ses installations, son programme d'animation ; elle leur mentionne les services supplémentaires du site (location de télévision ou de cours de tennis, prestation de ménage...).

Au guichet, elle inscrit les candidats aux activités proposées et encaisse le montant de la prestation (excursion, visite de monuments, location de planche à voile...). Plus rarement, elle aide l'animateur touristique dans la réalisation de certaines animations.

Elle peut commercialiser différents produits touristiques (plans, guides de la région, souvenirs...), des accessoires nécessaires aux activités (raquettes de ping-pong, jeux de cartes...). Elle est également responsable de la location de linge de maison, du prêt de livres ou de jeux de société...

Relais entre les vacanciers et le directeur de village ou de club de vacances, elle aide ce dernier à faire évoluer la gestion quotidienne du centre : c'est souvent la première interlocutrice des touristes exprimant leur mécontentement (mauvaise qualité du ménage ou des repas, problèmes de bruit...).

Bonne présentation, courtoisie, disponibilité, diplomatie et réactivité

Comme la réceptionniste dans un hôtel, l'agente d'accueil est généralement la première interlocutrice des clients. Elle doit donc donner une bonne image de sa structure. En toutes circonstances, elle doit avoir une présentation irréprochable, être disponible, souriante et courtoise. Elle doit également faire preuve de tact et de diplomatie pour répondre à des clients exigeants, mécontents ou parfois excédés.

Efficacité et réactivité sont aussi indispensables pour gérer simultanément des arrivées ou des départs, de nombreux appels téléphoniques...

Enfin, quand elle travaille dans un office de tourisme, l'agente d'accueil doit bien connaître la ville ou la région qu'elle promeut, avoir quelques notions de gestion de relation client, posséder un bon niveau de culture générale et maîtriser une ou plusieurs langues étrangères (au moins l'anglais) pour renseigner la clientèle étrangère.

Quelle formation ?

Niveau de formation

Il faut avoir au minimum un niveau Baccalauréat ou équivalent

Dans une structure d'hébergement touristique, l'accès au métier se fait généralement avec le Bac ou un diplôme équivalent, notamment avec un Bac pro du domaine qui peut être complété par une Mention Complémentaire (MC) centrée sur l'activité.

Dans un office de tourisme important, un diplôme de niveau Bac + 2 est souvent demandé. Un BTS est particulièrement adapté à l'activité.

Comme dans tous les métiers du tourisme, la maîtrise d'au moins une langue étrangère est presque toujours indispensable.

Diplôme(s) le(s) plus adapté(s) :

Bac professionnel "métiers de l'accueil"
 Bac professionnel "services aux personnes et aux territoires"
 Bac technologique "STHR Sciences et Technologies de l'Hôtellerie et de la Restauration"
 MC (Mention Complémentaire de niveau Bac) "accueil réception"
 CS (Certificat de Spécialisation de niveau Bac) "tourisme vert, accueil et animation en milieu rural"
 BTS (Brevet de Technicien Supérieur) "tourisme"
 DEUST (Diplôme d'Etudes Universitaires Scientifiques et Techniques) "accueil d'excellence en tourisme"

Diplôme(s) envisageable(s) :

CAP "agent de développement des activités locales (Guyane et Nouvelle-Calédonie)", spécialité "tourisme"
 MC (Mention Complémentaire de niveau Bac) "assistance, conseil, vente à distance"

Formation(s) qualifiante(s) AFPA

Chargé d'accueil touristique et de loisirs

VAE : Validation des Acquis de l'Expérience

RNCP : G1101, Accueil touristique

S'informer sur la VAE
<http://www.vae.gouv.fr>

Combien gagne-t-on ?

En général, on débute sa carrière entre le SMIC et 1800 euros brut par mois, et on peut gagner jusqu'à 1800 euros brut en fin de carrière.
 La rémunération minimale de ce professionnel est fixée selon les règles de la convention collective nationale des organismes de tourisme ou celle du tourisme social et familial pour les villages vacances.

Quelles perspectives d'emploi ?

Tendance nationale dans la moyenne

Les quelque 2.300 offices de tourisme et syndicats d'initiative emploient plus de 12.000 personnes (permanents et saisonniers). Une grande partie de ces personnels sont des agents d'accueil.

Le nombre de postes dans les structures d'hébergement touristique est, quant à lui, beaucoup plus difficile à évaluer, mais on dénombre notamment près de 900 villages vacances en France, où l'activité est souvent saisonnière.

Statuts professionnels

Salarié du secteur privé
 Fonctionnaire

Offres d'emploi

Pôle emploi :

- G1101 : Accueil touristique : <http://offre.pole-emploi.fr/resultat?rome=G1101>

Site(s) utile(s) :

Bourse de l'emploi des centres de gestion de la fonction publique territoriale :

<http://fncdg.com/bourse-de-lemplois/>

Emplois espaces : <https://www.tourisme-espaces.com>

Familles d'intérêts

Communication - Formation

Sous-famille : *Information - Communication*

Domaine professionnel

Tourisme, Sports, Loisirs

Sous-domaine : *Tourisme*

Conditions de travail

DÉPENSE PHYSIQUE

HORAIRES ET DÉPLACEMENTS

Pas ou peu de dépense physique

Travail le samedi ou le dimanche

ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL**Intérieur - Plein air**

Intérieur

Milieu de travail

Milieu de travail standard

CAPACITÉS PHYSIQUES

Rester assis plusieurs heures

Parler

Entendre

Voir

*Autres appellations du métier*chargée d'accueil touristique
conseillère en séjour

hôtesse d'accueil touristique

*Documentation***ONISEP**

- Parcours : Les métiers du tourisme - Kiosque : Hôtellerie, Tourisme, Sport, Restauration, Loisirs...
- Parcours : Les métiers de la montagne - Kiosque : Hôtellerie, Tourisme, Sport, Restauration, Loisirs...
- Zoom sur les métiers : Les métiers au service des autres - Kiosque : Santé, Social

ROME

- G1101 : Accueil touristique : <http://recrutement.pole-emploi.fr/fichesrome/ficherome?codeRome=G1101&domaine=Candidat>

CIDJ

- Actuel CIDJ 2.381 : Les métiers du tourisme : <http://fiches.actuel-cidj.info/webactuel/fic/display?noFiche=2.381>
- Actuel CIDJ 2.383 : Les métiers de l'accueil : <http://fiches.actuel-cidj.info/webactuel/fic/display?noFiche=2.383>

BPI France création

Les marchés du tourisme

*Sites utiles***FFTST Fédération Française des Techniciens et Scientifiques du Tourisme**<https://www.fftst.org>

Information sur les formations...

Offices de Tourisme de France<https://www.offices-de-tourisme-de-france.org>

Site de la Fédération nationale des offices de tourisme de France. Présentation et actualités du réseau.

Vidéos**AFPA**

les métiers du tourisme

<http://mediatheque.webtv.afpa.fr/urls/open/844>**Uniformation**

agent d'accueil

<https://youtu.be/iuxdmdid-O0>

© Parcouréo, Fondation JAE - Tous droits réservés