

COMPETENCES PROFESSIONNELLES VISEES

BLOC DE COMPÉTENCES 1 : Gestion de la relation de la clientèle touristique

- C1. Organiser l'espace d'accueil
- C2. Accueillir le client
- C3. Pratiquer une écoute active du client
- C4. Caractériser la demande du client
- C5. Présenter les caractéristiques fondamentales des destinations ou des produits concernés
- C6. Proposer une prestation touristique adaptée
- C7. Finaliser la vente
- C8. Respecter les règles juridiques, éthiques et déontologiques
- C9. Assurer le suivi de la vente
- C 10. Analyser la qualité de la prestation touristique vendue
- C11. Prendre en charge un groupe de touristes

BLOC DE COMPÉTENCES 2 : Elaboration de l'offre touristique

- C12. Établir des liens entre les évolutions socioéconomiques ou juridiques et l'activité touristique
- C13. Caractériser le rôle et le statut des acteurs du tourisme
- C14. Identifier les menaces et les opportunités de l'environnement pour une organisation touristique donnée
- C15. Identifier les forces et faiblesses d'une organisation touristique donnée
- C16. Porter un jugement sur la situation d'une organisation touristique
- C16. Porter un jugement sur la situation d'une organisation touristique
- C17. Identifier les caractéristiques de l'offre et de la demande (pour une prestation donnée)
- C18. Sélectionner les fournisseurs et prestataires
- C19. Assembler les composantes de la prestation
- C20. Négocier les composantes de la prestation
- C21. Déterminer le coût de revient de la prestation
- C22. Fixer un prix de vente en fonction de la politique commerciale
- C23. Rédiger l'offre
- C24. Choisir des réseaux de distribution adaptés
- C25. Sélectionner des supports de communication adaptés
- C26. Porter un jugement sur la construction et la mise en œuvre de la prestation

BLOC DE COMPÉTENCES 3 : Gestion de l'information touristique

C27. Assurer une veille informationnelle

C28. Identifier les évolutions et les changements

C 29. Mettre à jour les bases d'information

C30. Produire de l'information utile à la décision

C31. Diffuser des messages adaptés (contenu et canal) au public cible

C32. Archiver l'information

C33. Participer à la sécurisation du système d'information touristique