



ACCUEIL CONSEIL TOURISME

Niveaux IV & IV

Formation européenne

Personnes à contacter :

Responsable pédagogique :

Michèle BATTISTI

01 69 89 61 07

mbattisti@onac-erp-soisy.fr

Secrétariat et admission :

Rosita BÉLIA : 01 69 89 61 00

contact@onac-erp-soisy.fr

Descriptif

Cette formation s'adresse à des personnes qui souhaitent exercer un métier dont les activités sont variées : accueil, conseil à la clientèle, mais aussi des travaux administratifs et de gestion.

Le goût du contact, le sens du service et une bonne adaptabilité sont des qualités indispensables.

Les activités s'exercent dans des entreprises du secteur des services, qu'ils soient publics, commerciaux ou associatifs :

- compagnies aériennes, autocaristes, structures touristiques locales, agences de voyages, comités d'entreprises, résidences de loisirs, hôtellerie, tours opérateurs.
- administrations, services publics (EDF, SNCF),
- banques et sociétés de crédit,
- associations et entreprises de services et de loisirs (thalasso, remise en forme...).

VALIDATION NIVEAU V

En 1^{re} année

**BEP Métiers de la Relation
aux clients et aux usagers**

NIVEAU IV

En 2^e année

**BAC. PROFESSIONNEL
Accueil – Relation clients
et usagers
Formation européenne**

Durée de formation : 21 mois

1^{re} année :

du 1^{er} septembre au 31 juillet.

2^e année :

du 1^{er} septembre au 30 juin.

Préformation recommandée

Durée : 6 mois (janvier à juin) avec cours professionnels de techniques touristiques et langues (anglais et espagnol).

Formation en milieu professionnel :

- 20 semaines réparties sur les 2 années de formation.
- Possibilité de stage dans un des pays de l'Union Européenne, selon les agréments obtenus par l'établissement.

Module qualifiant :

Élaboration et prise en charge d'une visite guidée pour public déficient visuel avec Attestation de Qualification.

Les métiers

Chargé(e) d'accueil et de relation clientèle - ROME M1601

A l'accueil, au service clientèle, au service après-vente, le chargé d'accueil veille à une bonne prise en charge du client. A l'écoute, il propose des solutions et véhicule une bonne image de l'entreprise. Cette activité comprend des tâches administratives courantes. Elle peut également s'exercer dans toute entreprise du secteur des services (EDF, SNCF, Air France). La réception en hôtellerie correspond également à ce profil.

Technicien(ne) d'accueil touristique - ROME G1101

Dans le cadre d'un office de tourisme, d'un parc à thème, sur un site touristique ou de thermalisme, il est chargé de renseigner et d'orienter le public.

Conseiller(ère) voyages - ROME G1303 - G1201

Dans une agence de voyages, il conseille la clientèle sur tous les produits d'affaires et de loisirs et les commercialise.

La formation

Elle se répartit sur 2 années :

- BEP Métiers de la Relation aux clients et aux usagers préparé en contrôle en cours de formation, la 1^{ère} année.
- Baccalauréat Professionnel Accueil – Relation clients et usagers, la 2^{ème} année.

Elle s'articule autour des compétences à acquérir et de la polyvalence :

- L'accueil en face à face et au téléphone
- La gestion de l'accueil et la démarche qualité
- La vente de produits et services liés à l'accueil
- Les activités administratives de l'accueil
- Les techniques touristiques spécifiques au tourisme local (en 1^{ère} année) et au tourisme international (en 2^{ème} année).
- La pratique des logiciels professionnels : Word, Excel, Access, Publisher, Powerpoint, Gestion Commerciale et Amadeus.
- L'apprentissage de 2 langues étrangères : anglais et espagnol. Les cours sont dispensés par groupes de niveau, ce qui permet une individualisation de la progression. Possibilité de se présenter au DCL (Diplôme de Compétence en Langue).

Nos atouts

Les groupes d'une quinzaine de stagiaires maximum, progressent avec un encadrement permanent d'enseignants et de professionnels. Ils ont accès à des matériels et logiciels performants et mis à jour.

L'établissement propose aux stagiaires dont le niveau de langue le permet des stages professionnels à l'étranger (Grande-Bretagne, Irlande ou autres pays de l'Union Européenne), entièrement pris en charge.

L'acquisition des compétences professionnelles s'effectue au cours des Actions Professionnelles Appliquées encadrées par les enseignants du domaine professionnel et touristique :

- Accueil lors de manifestations touristiques ou événementielles.
- Organisation de visites guidées et de voyages de groupes, y compris à l'étranger.

Nous réalisons des partenariats avec les structures de tourisme et de loisirs de la région, afin que les stagiaires participent à des opérations événementielles ou y effectuent un stage.