

G1101

HÔTE / HÔTESSE D'ACCUEIL TOURISME

Autres emplois décrits

- Agent / Agente d'accueil touristique
- Chargé / Chargée d'accueil en réceptif local
- Chargé / Chargée d'accueil touristique
- Conseiller / Conseillère en séjour touristique
- Hôte / Hôtesse d'accueil et d'animation de croisière
- Hôte animateur / Hôtesse animatrice de croisière fluviale
- Hôte animateur / Hôtesse animatrice de croisière maritime
- Permanent local / Permanente locale d'agence réceptive
- Représentant local / Représentante locale d'agence réceptive
- Steward / Hôtesse de transport maritime
- Technicien / Technicienne d'accueil touristique

Définition

- Accueille et renseigne les touristes afin de faciliter leurs conditions de séjour ou de voyage.
- Peut gérer les conditions de séjour de la clientèle d'un réceptif touristique (club de vacances, hôtel club, ...).
- Peut coordonner l'activité d'une équipe.

Accès à l'emploi

Ce métier est accessible avec un diplôme de niveau Bac (général, professionnel, ...) à Bac+2 dans le secteur tertiaire ou du tourisme (vente, production, animation et gestion touristiques, ...).

Des formations complémentaires spécifiques (économie du tourisme, management des aménagements touristiques, ...) peuvent être requises.

La pratique d'une ou plusieurs langue(s) étrangère(s), en particulier l'anglais, peut être exigée.

Compétences

Savoir-faire

Relation client	Accueillir, orienter, informer une personne
Développement commercial	Vendre une prestation ou un produit
	Organiser les conditions de séjour pour une clientèle
	Organiser un espace d'accueil
	Évaluer la satisfaction d'une clientèle
	Collecter des informations sur l'offre touristique locale
Stratégie de développement	Concevoir et gérer un projet
Management	Animer, coordonner une équipe
	Prévenir et résoudre les conflits
Conseil, Transmission	Conseiller, accompagner une personne

Gestion administrative et comptable	Procéder à l'encaissement Renseigner des supports de suivi d'activité
Gestion et contrôle	Élaborer, suivre et piloter un budget
Droit, contentieux et négociation	Appliquer un cadre juridique ou réglementaire
Organisation	Réaliser une veille documentaire
Communication	Ecrire une ou plusieurs langues étrangères Parler une ou plusieurs langues étrangères Préparer et animer une réunion, un groupe de travail, un atelier

Savoir-être professionnels



	Être à l'écoute, faire preuve d'empathie Travailler en équipe Faire preuve de rigueur et de précision
--	---

Savoirs

Domaines d'expertise	Animations touristiques Caractéristiques de l'offre touristique Gestion budgétaire Environnement culturel et touristique Projet d'animation Typologie du client Logiciel de réservation
Normes et procédés	Méthode de classement et d'archivage Modalités d'embarquement/débarquement des passagers
Techniques professionnelles	Techniques de communication orales, écrites et numériques Techniques de vente

Contextes de travail

 Conditions de travail et risques professionnels	Déplacements professionnels
---	-----------------------------

	Horaires et durée du travail	Travail en horaires décalés
		Travail le week-end
		Travail par roulement
		Travail saisonnier
	Types de structures	Association

Secteurs d'activité

• Tourisme