

# TP- Chargé(e) d'accueil touristique et de loisirs (TP-CATL)

## Financement

Formation professionnelle continue  
Non conventionnée / sans dispositif

## Organisme responsable et contact

LIBERTY-JOB  
Sandrine LOUCHET  
06.26.30.62.39  
direction@liberty-job.com

## Accès à la formation

### Publics visés :

Demandeur d'emploi  
Jeune de moins de 26 ans  
Personne handicapée  
Salarié(e)  
Actif(ve) non salarié(e)

### Sélection :

Entretien  
Inscription directe ou par un conseiller  
en insertion professionnelle

### Niveau d'entrée requis :

Niveau 3 : CAP, BEP (Niveau 3 européen)

### Conditions d'accès :

Être âgé de plus de 18 ans, savoir parler, lire et écrire le Français. Conditions générales d'accès : Niveau requis: CAP, BEP  
Motivations: Une lettre de motivation expliquant votre intérêt pour le tourisme et les raisons de votre choix de cette formation est souvent demandée. Projet professionnel: Une réflexion sur votre projet professionnel et la façon dont cette formation s'inscrit dans votre parcours. Expérience professionnelle: Une expérience préalable dans le domaine du tourisme ou de l'accueil peut être un atout. Qualités requises: Des qualités telles que le sens du contact, la polyvalence, la capacité d'adaptation, la maîtrise de langues étrangères sont souvent recherchées. Entretien: Un entretien de motivation peut être organisé pour échanger sur votre projet et vérifier votre adéquation avec la formation.

### Prérequis pédagogiques :

Prérequis généraux : Niveau d'études: Le niveau CAP/BEP est requis, mais nous acceptons des candidats ayant un niveau équivalent par la voie de la validation des acquis de l'expérience (VAE). Motivations: Une réelle motivation pour les métiers du tourisme et de l'accueil est essentielle. Qualités personnelles: De bonnes qualités relationnelles, un sens du service client développé, une capacité d'adaptation et une bonne présentation sont des atouts indispensables. Maîtrise des langues: Une maîtrise de l'anglais, notamment à l'oral, pour pouvoir communiquer avec une clientèle internationale. Prérequis spécifiques : Connaissances générales en tourisme: Une culture générale en matière de tourisme, des destinations, des produits touristiques, etc., est appréciée. Maîtrise des outils informatiques: La maîtrise des outils bureautiques (Word, Excel, PowerPoint) Connaissances en géographie: Une bonne connaissance de la géographie, en particulier de la région dans laquelle vous souhaitez exercer, est un plus.

### Contrat de professionnalisation possible ?

Non

## Objectif de la formation

CCP 1 : ? Gérer une relation clientèle sur une destination et/ou un lieu touristique ? Accompagner la clientèle lors d'une réservation ou l'achat de prestation touristique en ligne ? Accueillir, informer et orienter des visiteurs en français et en anglais ? Organiser les données touristiques et diffuser de l'information sur différents supports CCP 2 : ? Assister la clientèle sur des prestations touristiques et de loisirs ? Conseiller et vendre des prestations touristiques et de loisirs et des produits/services additionnels en français et en anglais ? Assurer un service de location lié à une prestation de loisirs CCP 3 : ? Contribuer à la mise en œuvre d'événements festifs et culturels ? Participer à la promotion d'événements festifs et culturels ? Contribuer à l'organisation et à la logistique d'événements festifs et culturels ? Contribuer à l'accueil et à l'animation lors d'événements festifs et culturels

## Contenu et modalités d'organisation

Accueil /introduction « START » Profession : Chargé(e) d'accueil touristique et de loisirs • Présentation du REAC • Présentation du RC • Présentation du Programme • Les différents aspects du métier de CATL et les possibilités d'évolution. Remise à niveau : Bureautique et Langues • Excel • Word • Français (écrit et parlé) • Anglais (écrit et parlé) • Espagnol (écrit et parlé) Accompagner la clientèle lors d'une réservation ou l'achat de prestation touristique en ligne • Les techniques d'accueil et de communication en face à face et à distance • Les procédures liées aux systèmes de réservation et d'achat de prestation en ligne • La réglementation et la sécurité des données clientèle et du paiement en ligne • L'assistance en ligne lors d'un achat, d'une réservation • Le service après-vente et la satisfaction client Accueillir, informer et orienter des visiteurs en français/en anglais et en espagnol • Les techniques d'accueil, d'écoute et de reformulation en face à face et à distance • La posture professionnelle • L'utilisation d'un langage adapté en français et en anglais • Les caractéristiques de la clientèle française et internationale • L'information client à l'aide des outils numériques • La gestion des flux de visiteurs • La communication par écrit avec le client • L'accueil et les besoins de la clientèle en situation de handicap Organiser les données touristiques et diffuser de l'information sur différents supports • Les systèmes d'informations touristiques • La gestion et la sécurisation des données d'information • Les différents supports de communication • Les règles de diffusion et de signalisation de l'affichage • Les fonctionnalités des réseaux sociaux • La e-réputation d'un établissement touristique Conseiller et vendre des prestations touristiques et de loisirs et des produits/services additionnels en français /en anglais et en Espagnol. • L'identification des besoins du client • Les techniques de vente • L'optimisation des ventes et la réalisation de ventes additionnelles • L'encaissement et la facturation Assurer un service de location lié à une prestation de loisirs • L'utilisation du matériel de loisirs • La maintenance simple du matériel • La présentation et la signature d'un contrat de location et/ou

...

Parcours de formation personnalisable ?

Oui

Type de parcours

Non renseigné

## Validation(s) Visée(s)

Titre professionnel chargé d'accueil touristique et de loisirs - Niveau 4 : **Baccalauréat (Niveau 4 européen)**



Éligible au CPF

## Et après ?

### Suite de parcours

Secteurs d'activités : Les offices de tourisme/ Les maisons de pays/ Les stations touristiques/ L'hôtellerie de plein air/ Le tourisme social et familial / Les villages vacances/ Les prestataires d'activités de loisirs/ Les ports de plaisance/ Les casinos/ Les golfs/ Les structures de location de courte durée de matériel/ Les musées et autres sites touristiques/ Les organisateurs de festivals, de manifestations culturelles/ Les services de transport non urbain/ Les aéroports/ Les gares

## Calendrier des sessions

| Numéro<br>Carif | Dates de formation             | Ville                               | Organisme de formation         | Type<br>d'entrée | CPF                        | Modalités |
|-----------------|--------------------------------|-------------------------------------|--------------------------------|------------------|----------------------------|-----------|
| 00508268        | du 12/11/2024 au<br>18/04/2025 | Saint-Geours-<br>de-Maremne<br>(40) | LJ SAINT-GEOURS-<br>DE-MAREMNE |                  | MON<br>COMPTE<br>FORMATION | FPC       |
| 00509742        | du 13/01/2025 au<br>13/06/2025 | Saint-Geours-<br>de-Maremne<br>(40) | LJ SAINT-GEOURS-<br>DE-MAREMNE |                  | MON<br>COMPTE<br>FORMATION | FPC       |
| 00551386        | du 14/04/2025 au<br>07/11/2025 | Saint-Geours-<br>de-Maremne<br>(40) | LJ SAINT-GEOURS-<br>DE-MAREMNE |                  | MON<br>COMPTE<br>FORMATION | FPC       |
| 00588979        | du 13/10/2025 au<br>27/03/2026 | Saint-Geours-<br>de-Maremne<br>(40) | LJ SAINT-GEOURS-<br>DE-MAREMNE |                  | MON<br>COMPTE<br>FORMATION | FPC       |
| 00624212        | du 26/01/2026 au<br>13/06/2026 | Saint-Geours-<br>de-Maremne<br>(40) | LJ SAINT-GEOURS-<br>DE-MAREMNE |                  | MON<br>COMPTE<br>FORMATION | FPC       |