



PARCOURS DE FORMATION INDIVIDUALISÉ

Formation qualifiante

AGENT D'ESCALE / AGENT D'ACCUEIL ET D'ACCOMPAGNEMENT

MAJ : 03.08.2022 - version 4

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- *Ce parcours de formation a pour objectifs d'accompagner des personnes vers des fonctions d'accueil et d'accompagnement de touristes étrangers, la vente de produits touristiques et de loisirs ainsi que vers des fonctions de promotion du tourisme local :*
 - *Agent d'accueil*
 - *Conseiller / conseillère en séjour*
 - *Agent de comptoir / billettiste*
 - *Vendeur / vendeuse de produits culturels et d'articles souvenirs*
 - *Accompagnateur / accompagnatrice d'excursions*
 - *Guide-accompagnateur*

- *Le parcours permet de se spécialiser dans le secteur de la croisière maritime qui se développe fortement depuis une dizaine d'années dans les ports français.*
 - *A titre indicatif, deux nationalités dominant ce marché : les clientèles anglo-saxonnes et allemandes.*

DESCRIPTION DU MÉTIER

MISSIONS POUVANT ÊTRE CONFIÉES À L'APPRENTANT

- **Accueil touristique et promotion du tourisme local :**
 - Accueillir et renseigner une clientèle étrangère
 - Orienter et conseiller les touristes étrangers selon leur demande
 - Contrôler l'accès ou la circulation des personnes
 - Actualiser les informations mises à la disposition du public
- **Accompagnement de voyages :**
 - Coordonner le déroulement d'une excursion
 - Présenter les particularités géographiques, historiques et culturelles des lieux
- **Vente de produits culturels et touristiques :**
 - Promouvoir des produits ou des services
 - Encaisser le montant d'une vente

FICHES ROME LES PLUS PROCHES

- M1601 : Accueil et renseignements
- G1101 : Accueil touristique
- G1201 : Accompagnement de voyages
- G1211 : Vente d'articles de loisirs



FORMATION QUALIFIANTE

Durée : 74 heures + 30 heures de formation en langues en option

Dates : D'avril à octobre 2023

Rythme moyen d'alternance hebdomadaire :

En discontinu, selon le planning des escales de croisière

Types de contrat : Professionnalisation

MODALITES D'ORGANISATION ET D'EVALUATION



✓ Durée et calendrier

74 heures de formation sur 1 mois (avril 2023)

+ 30 heures de booster en langue étrangère (optionnel) de mai à août 2023.

✓ Validation de la formation

Chaque module fait l'objet d'une évaluation. La formation est validée si au moins 70% des compétences de chaque module sont acquises et si le jury final émet un avis favorable.

✓ Suivi de la formation

Feuilles d'émargement signées par demi-journée et contresignées par les formateurs. Certificat de réalisation et attestation d'acquisition de compétences remises en fin de formation. Questionnaire de satisfaction de fin de formation réalisé auprès des stagiaires.

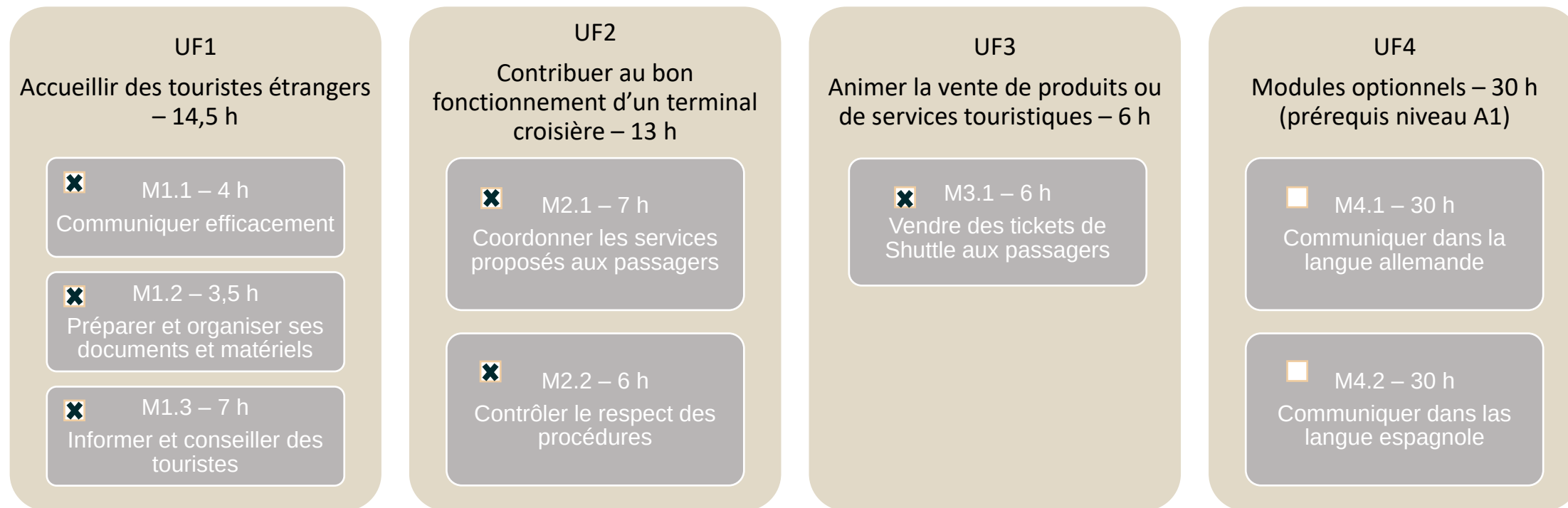
✓ Horaires

Horaires : 09h00 – 12h30 / 13h30 - 17h00

Lieu de formation : En présentiel à l'Institut des métiers de l'Accueil 85 Boulevard de Strasbourg 76600 Le Havre ou chez le client.

CONTENU DE LA FORMATION

104 heures (dont 30 de modules optionnels)



BAT (Blocs d'apprentissages Transversaux) – 10 h	
	BAT 1 : Intégration (3,5h)
	BAT 2 : Accompagnement individualisé (2,5h)
	BAT 3 : Evaluation (4 h)

BAD (Blocs d'apprentissages Disciplinaires) – 30,5 h	
	BAD 1 : Patrimoine, histoire et géographie (19 h)
	BAD 2 : Cultures et nationalités (4 h)
	BAD 3 : Environnement professionnel du tourisme (1,5 h)
	BAD 4 : Anglais (6 h)

DEROULE DE LA FORMATION

4 PARCOURS QUALIFIANTS

PARCOURS 1 CONSEILLER DES TOURISTES ETRANGERS

Connaître la Normandie
Connaître la ville du Havre
Cultures et Nationalités
Environnement secteur croisière
Accueillir au terminal
Bien communiquer les infos touristiques
Gérer tous types de situation



PARCOURS 2 ACCOMPAGNER DES TOURISTES ETRANGERS

Connaître la destination Paris
Gérer un service de navette
Gérer des passagers
Gérer tous types de situations



PARCOURS 3 ASSURER LA BILLETERIE

Gérer la billetterie



PARCOURS 4 - AGENT D'ACCUEIL ET D'ACCOMPAGNEMENT

OBJECTIFS OPERATIONNELS – PARCOURS 1

- **Se mettre en situation d'accueillir :**
 - Reconnaître les qualités professionnelles d'un bon accueillant, identifier un accueil de qualité
 - Connaître les forces et les faiblesses de sa façon d'accueillir
- **Comprendre l'environnement professionnel du secteur de la croisière :**
 - Connaître les différents métiers liés à l'accueil d'un terminal croisière
 - Connaître les caractéristiques du marché mondial de la croisière
- **Adapter son accueil aux différentes cultures et nationalités :**
 - Comprendre la culture allemande, américaine, japonaise, britannique, italienne et espagnole
 - Savoir exprimer les principaux mots d'accueil en 10 langues différentes
 - Conjuguer avec les différents types de clientèle à bord des paquebots
- **Proposer un circuit personnalisé combinant différentes visites :**
 - ✓ Connaître les distances en km, les convertir en miles
 - ✓ Reconnaître les besoins/ attentes des touristes en fonction de leur nationalité ou du type de clientèle (seniors, sportifs, famille...)
 - ✓ Comprendre les demandes en langues étrangères et y répondre
- **Promouvoir la destination touristique :**
 - ✓ Connaître les monuments et les sites touristiques de Normandie
 - ✓ Utiliser les documents et les brochures disponibles au comptoir
- **Orienter les touristes :**
 - ✓ Connaître la situation géographique des principaux magasins et restaurants des centres-villes
 - ✓ Se repérer, se situer sur un plan et une carte
 - ✓ Fluidifier le passage des touristes dans un terminal en les guidant par groupe
 - ✓ Faire des réponses courtes, rapides et compréhensibles au porte-voix

OBJECTIFS OPERATIONNELS – PARCOURS 2

- **Proposer des activités et des services adaptés :**
 - ✓ Connaître le fonctionnement, les types de tickets et les tarifs des services de transport collectif
 - ✓ Promouvoir les différents moyens de transports individuel : location de voitures et vélo
- **Assurer l'accompagnement d'un groupe en autocar :**
 - ✓ Différencier assistance, accompagnement et guidage
 - ✓ Lire, comprendre et appliquer un programme d'excursion en français et en anglais
 - ✓ Se présenter et faire des commentaires au micro ou au porte-voix en français et en anglais
 - ✓ Assister, rassurer les voyageurs et veiller à leur sécurité tout au long du voyage
 - ✓ Identifier les types d'autocars et collaborer avec les chauffeurs
 - ✓ Identifier et utiliser tous les outils de l'accompagnateur (liste des passagers, plans, tickets, affiches, voucher...)
- **Enregistrer, compter et contrôler des passagers à l'embarquement :**
 - ✓ Faciliter l'accueil des voyageurs en mettant en place une signalétique adaptée à bord des autocars
 - ✓ Lire et identifier des titres de transport ou tickets d'excursions
 - ✓ Recompter des tickets et compter des passagers à bord de l'autocar
 - ✓ Enregistrer rapidement des voyageurs à partir de listes
- **Promouvoir les sites et services touristiques de Paris :**
 - ✓ Identifier les monuments les plus visités à Paris
 - ✓ Trouver des informations pratiques sur un plan, une carte touristique
 - ✓ Connaître horaires d'ouverture, tarifs et accessibilité des sites
 - ✓ Se repérer sur un Guide Michelin (Paris), situer chaque site et identifier les moyens de transport pour s'y rendre
- **Porter assistance aux touristes étrangers :**
 - ✓ Savoir quoi faire face aux problèmes logistiques des touristes étrangers

OBJECTIFS OPERATIONNELS – PARCOURS 3

- *Encaisser la vente de tickets de transport :*
 - ✓ *Calculer mentalement le plus vite possible*
 - ✓ *Rendre la monnaie et faire l'appoint*
 - ✓ *Utiliser le terminal à carte bancaire*

OBJECTIFS OPERATIONNELS – Modules optionnels

➤ COMMUNIQUER DANS LA LANGUE ALLEMANDE

- ✓ Conforter les connaissances acquises lors de sa scolarité
- ✓ Employer l'allemand dans les situations courantes

➤ Ecouter / parler :

- ✓ Se présenter et présenter son environnement familial et professionnel
- ✓ Comprendre des expressions courantes, des mots familiers
- ✓ Donner et demander des renseignements, des services simples nécessaires à la vie quotidienne (chercher un hôtel, louer une voiture...)
- ✓ Situer des objets, des lieux dans l'espace
- ✓ Echanger des renseignements simples par téléphone

➤ Lire et comprendre :

- ✓ Des publicités, menus, horaires, petites annonces

➤ Grammaire :

- ✓ Verbes au passé composé, propositions principales et subordonnées, datif et accusatif

➤ COMMUNIQUER DANS LA LANGUE ESPAGNOLE

- ✓ Conforter les connaissances acquises lors de sa scolarité
- ✓ Employer l'espagnol dans les situations courantes

➤ Ecouter / parler :

- ✓ Se présenter et présenter son environnement familial et professionnel
- ✓ Comprendre des expressions courantes, des mots familiers
- ✓ Donner et demander des renseignements, des services simples nécessaires à la vie quotidienne (chercher un hôtel, louer une voiture...)
- ✓ Situer des objets, des lieux dans l'espace
- ✓ Echanger des renseignements simples par téléphone

➤ Lire et comprendre :

- ✓ Des publicités, menus, horaires, petites annonces

➤ Grammaire :

- ✓ Modalité, verbes au passé ou au futur, verbes irréguliers, ser ou estar, gustar et ses équivalents

METHODES & MOYENS PÉDAGOGIQUES

<i>Ludo-pédagogie : Quiz, jeux, challenges...</i>	<i>Etude de cas</i>	<i>Échanges et partages d'expériences</i>	<i>Autodiagnostic et plan d'action personnalisé</i>	<i>Eductour (visites de musées)</i>
<i>Apports théoriques et fiches outils, programmes d'excursions</i>	<i>Apports de techniques de communication et porte-voix</i>	<i>Kit de l'accompagnateur</i>	<i>Analyse de situations rencontrées par les participants</i>	<i>Mises en situation avec fonds de caisse et titres de transport</i>
<i>Fiches de vocabulaire en langues étrangères</i>	<i>Exercices de communication et de posture professionnelle</i>	<i>Techniques théâtrales</i>	<i>Exercices pratiques avec Guides Michelin et cartes touristiques</i>	<i>Alternance d'apports didactique, de travail en binôme et de sous-groupe</i>

Plusieurs outils digitaux sont utilisés en formation. En présentiel l'utilisation de Klaxoon rend les formations interactives. Depuis leurs smartphones ou les tablettes de l'organisme de formation, les stagiaires participent à des sondages ou des quiz connectés, ce qui permet au formateur d'afficher et de commenter en temps réel les réponses des stagiaires. En distanciel asynchrone (e-learning), les stagiaires peuvent se connecter aux capsules et réaliser des exercices facilement.

CONDITIONS D'ADMISSION

PUBLIC CONCERNE

- **Toute personne souhaitant travailler dans le secteur du tourisme et/ou dans le secteur de la croisière maritime**
- **Débutants acceptés**
- **Prérequis :**
 - ✓ Avoir un niveau B1 en anglais (utilisateur avancé)
 - ✓ Avoir un niveau BAC
 - ✓ Avoir trouvé une entreprise accueillante pour toute la durée du contrat de professionnalisation
- **Evaluation des prérequis :**
 - ✓ Entretien de motivation et test de niveau en anglais

TYPE D'ENTREPRISES

- Embauche en contrat de professionnalisation de 6 mois, d'avril à octobre 2023 par une agence d'emploi partenaire, spécialisée dans le domaine de la croisière
- Horaires de travail variables, établis en fonction du calendrier des escales de croisière maritime ou fluviale

L'ouverture de la formation est soumise à un effectif minimum de 4 inscrits. Nous vous préviendrons dans les cas de report de formation au plus tard 10 jours avant le démarrage de l'action.

ACCOMPAGNEMENT DES ENTREPRISES ACCUEILLANTES

COÛTS PÉDAGOGIQUES

- **Parcours complet (104 heures) :**
 - ✓ **Le socle commun (74 heures de formation)**
 - ✓ **1 module optionnel (30 heures de formation en langue)**
 - ✓ **3 550 € HT**
- **Socle commun (74 heures) : 2 400 € HT**
- **Module optionnel (30 heures) : 1 150 € HT**
- **En cas de financement partiel par l'OPCO, le complément est pris en charge par l'entreprise**

IMACCUEIL VOUS ACCOMPAGNE

- ✓ **Prise de contact avec l'OPCO de l'entreprise**
 - Connaître le montant total des coûts pédagogiques pris en charge par l'OPCO
- ✓ **Constitution du dossier**
 - Elaboration du Contrat de Professionnalisation (Cerfa)
- ✓ **Intégration dans l'entreprise / tutorat**
 - Accompagnement du tuteur dans sa mission

ACCES A LA FORMATION

MODALITES ET DELAI D'ACCES

- Inscription au minimum 3 semaines avant le début de la formation en cas de financement OPCO.
- La formation sera confirmée au plus tard 10 jours avant son démarrage lorsqu'elle sera constituée de 4 participants minimum.

ACCESSIBILITE AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP



- ✓ Nous proposons un accompagnement personnalisé, des réponses individualisées et adaptées permettant de supprimer ou au moins de réduire les difficultés rencontrées et permettre de valider la formation :
 - ✓ Mme Suzy MORVAN-VAUCLIN, référente handicap, est chargée d'orienter, d'informer et d'accompagner les personnes en situation de handicap.
 - ✓ Nos formateurs sont formés au handicap et adaptent à la fois leur posture et leurs outils, supports et contenus pédagogiques
 - ✓ Le rythme de la formation et les épreuves d'examen sont adaptés selon les besoins
 - ✓ Nos locaux sont accessibles aux personnes à mobilité réduite.
- ✓ Contact : 02 35 41 16 62 - smorvanvaucelin@imaccueil.com

CONTACTS

RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

INSTITUT DES METIERS DE L'ACCUEIL

85 boulevard de Strasbourg

76600 Le Havre

Tél. : 02 35 41 16 62

contact@imaccueil.com

OF enregistré sous le n°28 76 05389 76

Auprès du Préfet de la Région Normandie

R.C.S LE HAVRE 818 450 785 00022 – APE 8559A