

## Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 22979**

### Intitulé

Agent de comptoir en tourisme

AUTORITÉ RESPONSABLE DE LA CERTIFICATION	QUALITÉ DU(ES) SIGNATAIRE(S) DE LA CERTIFICATION
Institut régional de tourisme et d'hôtellerie (IRTH)	Président de la CCI de Tarbes et Directeur de l'IRTH

### Niveau et/ou domaine d'activité

**III (Nomenclature de 1969)**

**5 (Nomenclature Europe)**

**Convention(s) :**

**Code(s) NSF :**

334w Accueil, hôtellerie, tourisme (commercialisation)

**Formacode(s) :**

### Résumé du référentiel d'emploi ou éléments de compétence acquis

Le métier s'organise globalement sur 4 pôles de compétences :

- Compétences commerciales : accueil et vente
  - Compétences techniques : construction de projet touristique
  - Compétences de Gestion : gestion d'un point de vente
  - Compétences managériales : communication et gestion d'équipe
- Elabore un produit touristique (circuits, séjours, etc...), en assemblant différentes prestations (transport, hébergement, visites, etc...) et coordonne les différentes étapes de réalisation du montage du produit jusqu'à sa mise en place sur le marché selon les règles de sécurité des biens et des personnes.
- Informe et conseille la clientèle sur les caractéristiques de produits touristiques (voyages, locations, prestations, etc...) et réalise tout ou partie des opérations de vente (réservation, émission de titre de transports, suivi administratif, etc...) selon les objectifs commerciaux de la structure. Peut réaliser des ventes par téléphone.
- Il utilise les outils de vente WEB : mise en ligne de produits touristiques et gestion de relation clientèle via internet.
- Il participe au développement d'une stratégie marketing via les NTIC
- Il communique des informations orales et /ou écrites, utilise les outils bureautiques et doit s'exprimer en anglais.
- Peut être spécialisé sur un type de produit ou une destination.
- Peut coordonner une équipe.
- Peut diriger un service ou une structure à l'issue d'une expérience professionnelle.
- 1/ Pôle commercial : Vente d'un produit
- Amadeus
- Billetterie
- Techniques de vente
- 2/ Pôle technique touristique : Réalisation d'un forfait en termes
- D'assemblage de prestations touristiques
- De calcul de coûts
- De rédaction de programme
- 3/ Pôle gestion : Coordonner les relations fournisseurs, clients et prestataires financiers
- Connaissance des principes de base de la comptabilité générale et d'entreprise
- Calcul des coûts de revient de marge bénéficiaire et de prix de vente
- Calcul de la TVA
- Maîtrise de la législation relative aux contrats, à la fixation des prix
- 4/ Pôle management : Contribuer à l'organisation et au fonctionnement de l'activité
- Les différents styles de management
- La législation, les éléments fondamentaux du droit social en entreprise
- Animation d'équipe
- Définition de profils de postes
- Réalisation d'un entretien d'embauche

### Secteurs d'activité ou types d'emplois accessibles par le détenteur de ce diplôme, ce titre ou ce certificat

- Agences de voyage
- Associations
- Voyagistes (tours opérateurs)
- Agences réceptives
- Entreprises de transport (compagnies aériennes, ferroviaires maritimes)

- Agence de location de voitures
- Centrales de réservations
- Plateau affaires (Havas, American express...)
- Autocaristes
- Offices de tourisme
- Compagnies aériennes
- Aéroports
- Prestataires services en aéroports
- Collectivités territoriales
- Etablissements publics
- Société d'économie mixte
- Hôtellerie de plein air
- Résidences de tourisme
- Agences événementielles
- Villages vacances
  - Agent de voyages
- Billettiste
- Agent de compagnie aérienne
- Agent de comptoir
- Agent de réservations
- Technicien confirmé vente
- Forfaitiste
- Technicien confirmé forfait
- Chef d'agence de voyages
- Chef de comptoir
- Directeur d'agence de voyages

**Codes des fiches ROME les plus proches :**

G1301 : Conception de produits touristiques

G1302 : Optimisation de produits touristiques

G1101 : Accueil touristique

G1102 : Promotion du tourisme local

**Réglementation d'activités :**

La création et la vente de produits touristiques sont soumises à une réglementation particulière.

Depuis 2009, la pratique de ces activités est soumise à l'obtention d'une immatriculation auprès de l'agence ATOUT France.

L'obtention de cette immatriculation est soumise à différents critères :

- Justifier d'une aptitude professionnelle
- Justifier d'une garantie financière (minimum 100 000 €)
- Souscrire à une assurance de Responsabilité Civile

Modalités d'accès

**Modalités d'accès à cette certification**

**Descriptif des composantes de la certification :**

La certification est composée des blocs de compétences :

- Réalisation d'un produit touristique
- Vente d'un produit touristique
- Gestion d'un point de vente
- Management

**Validité des composantes acquises : 5 an(s)**

Après un parcours de formation sous statut d'élève ou d'étudiant	X	1 Président issu du monde économique local (chef d'entreprise ou salarié du secteur privé ou représentant institutionnel) 1 secrétaire : Responsable IRTH 1 représentant des employeurs 1 représentant des salariés 1 ancien stagiaire (en emploi) 1 représentant de formateurs autres que ceux de la formation concernée
En contrat d'apprentissage	X	idem
Après un parcours de formation continue	X	Idem
En contrat de professionnalisation	X	Idem
Par candidature individuelle	X	Idem
Par expérience dispositif VAE prévu en 2005	X	Idem

	OUI	NON
Accessible en Nouvelle Calédonie		X
Accessible en Polynésie Française		X

#### LIENS AVEC D'AUTRES CERTIFICATIONS

#### ACCORDS EUROPÉENS OU INTERNATIONAUX

#### Base légale

##### Référence du décret général :

##### Référence arrêté création (ou date 1er arrêté enregistrement) :

Arrêté du 11 mars 2005 publié au Journal Officiel du 15 mars 2005 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour cinq ans, avec effet au 15 mars 2005, jusqu'au 15 mars 2010.

##### Référence du décret et/ou arrêté VAE :

##### Références autres :

Arrêté du 6 mai 2015 publié au Journal Officiel du 27 mai 2015 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour cinq ans, au niveau III, sous l'intitulé "Agent de comptoir en tourisme" avec effet au 27 mai 2015, jusqu'au 27 mai 2020.

Arrêté du 22 décembre 2014 publié au Journal Officiel du 31 décembre 2014 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour un an, au niveau III, sous l'intitulé "Agent de comptoir en tourisme" avec effet au 31 décembre 2014, jusqu'au 31 décembre 2015.

Arrêté du 12 juillet 2010 publié au Journal Officiel du 22 juillet 2010 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour cinq ans, au niveau III, sous l'intitulé Agent de comptoir en tourisme, avec effet au 22 juillet 2010, jusqu'au 22 juillet 2015. Certification délivrée par : Institut régional de tourisme et d'hôtellerie (IRTH).

Décret n° 2004-171 du 19 février 2004 modifiant le décret n° 2002-616 du 26 avril 2002 relatif au répertoire national des certifications professionnelles (publié au Journal Officiel du 22 février 2004). La validité du titre est prorogée jusqu'au 31 décembre 2006.

Arrêté du 29 mai 2001 publié au Journal Officiel du 9 juin 2001 portant homologation de titres et diplômes de l'enseignement technologique sous l'intitulé 'Agent de comptoir polyvalent'.

Arrêté du 19 janvier 1998 publié au Journal Officiel du 4 février 1998 portant homologation de titres et diplômes de l'enseignement technologique sous l'intitulé 'Agent de comptoir polyvalent en agence de voyage'.

Arrêté du 7 février 1990 publié au Journal Officiel du 14 février 1990 portant homologation de titres et diplômes de l'enseignement technologique sous l'intitulé 'Diplôme de l'institut de promotion commerciale tourisme hôtellerie de Tarbes'.

#### Pour plus d'informations

##### Statistiques :

##### Autres sources d'information :

<http://www.irth-tarbes.fr>

<http://www.tarbes.cci.fr>

<http://www.facebook.com/irth65>

**Lieu(x) de certification :**

CCI DE TARBES ET DES HAUTES PYRENEES INSTITUT REGIONAL DE TOURISME HOTELLERIE (IRTH)  
Avenue d'Azereix  
65000 Tarbes

**Lieu(x) de préparation à la certification déclarés par l'organisme certificateur :**

CCI DE TARBES ET DES HAUTES PYRENEES INSTITUT REGIONAL DE TOURISME HOTELLERIE (IRTH)  
Avenue d'Azereix  
65000 Tarbes

**Historique de la certification :**

Anciens libellés : - Diplôme de l'institut de promotion commerciale tourisme hôtellerie de Tarbes (Arrêté du 7 février 1990 publié au Journal Officiel du 14 février 1990).

- Agent de comptoir polyvalent en agence de voyage (Arrêté du 19 janvier 1998 publié au Journal Officiel du 4 février 1998).

**Certification précédente :** Agent de comptoir en tourisme