

## Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 14631**

### Intitulé

Manager des activités du tourisme et des voyages

#### AUTORITÉ RESPONSABLE DE LA CERTIFICATION

#### QUALITÉ DU(ES) SIGNATAIRE(S) DE LA CERTIFICATION

Ecole supérieure de commerce et d'administration des entreprises du tourisme (ESCAET)

Directrice générale

### Niveau et/ou domaine d'activité

**I (Nomenclature de 1969)**

**7 (Nomenclature Europe)**

**Convention(s) :**

**Code(s) NSF :**

334p Gestion touristique et hôtelière

**Formacode(s) :**

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

Le manager des activités du tourisme et des voyages est par essence un « généraliste des activités du tourisme et des voyages » ayant développé une expertise centrée sur le management du tourisme de loisirs, du tourisme d'affaires et des déplacements professionnels, incluant une maîtrise de la technologie et des outils spécifiques à l'industrie du voyage.

Les tâches confiées au manager des activités du tourisme et des voyages concerneront :

- la gestion de production
- la gestion marketing et commerciale
- la gestion de projet

selon l'activité et le contexte de développement des entreprises suivantes :

- dans le tour operating et les agences de voyages de loisirs (réseaux d'agences de voyages et agences de voyages on line),
- dans les agences réceptives et les organismes institutionnels du tourisme,
- dans les agences de tourisme d'affaires et événementielles
- dans l'hébergement indépendant ou de chaîne,
- dans les entreprises de transport de voyageurs (compagnies aériennes, ferroviaires, loueurs de voitures),
- dans les réseaux d'agences de voyages et les distributeurs de voyages on line (voyages de loisirs et déplacements professionnels),
- chez les comparateurs et moteurs de recherche de voyages,
- dans des entreprises d'informatique dédiées à des activités du tourisme et des voyages : Global Distribution Systems (systèmes de distribution mondiale), éditeurs de solutions de gestion et de réservation des voyages de loisirs et des voyages d'affaires,
- dans des entreprises de consulting dans des fonctions de développement ou d'accompagnement de projets de gestion de production, de gestion marketing ou de gestion commerciale,
- dans des entreprises - grandes entreprises, multinationales dans des fonctions de gestion des déplacements professionnels des collaborateurs

Le manager des activités du tourisme et des voyages est capable de :

- décider et/ou participer à la stratégie de l'entreprise et aux décisions managériales,
- d'apporter son expertise d'analyste d'analyse à la prise de décisions managériales et à leurs applications,
- de coordonner les différents services dans la mise en place des décisions managériales relatives à son expertise,
- de diriger et d'animer les équipes chargées de la mise en œuvre des décisions managériales,
- d'apporter son expertise de conseil tant au niveau de la prévision, de l'anticipation et de la prise de décision,
- de suivre les plans d'action mis en œuvre, d'y apporter les actions correctives si nécessaire, en contrôler les résultats et faire des recommandations pour les actions futures.

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

Toute entreprise, structure, organisation opérant dans des activités liées aux voyages

· Acheteur - Chef de produit - Chef de projet - Yield manager - Revenu manager - Directeur Marketing - Directeur Webmarketing - Directeur de Production - Sales Manager - Directeur Commercial - Directeur Communication - Responsable Référencement - Responsable Acquisition de trafic - Responsable Affiliation - Account Manager - Chef de projet événementiel - Directeur des Achats - Responsable des Achats - Travel Manager - Directeur e-distribution - Responsable e-commerce - Product Manager - Project Manager - Community Manager - Responsable e-reputation - Responsable marque blanche - Responsable Relation Client - Responsable CRM.

### Codes des fiches ROME les plus proches :

G1301 : Conception de produits touristiques

G1302 : Optimisation de produits touristiques

M1205 : Direction administrative et financière

M1705 : Marketing

M1707 : Stratégie commerciale

### Modalités d'accès à cette certification

#### Descriptif des composantes de la certification :

En formation initiale

- Après un parcours de 2 ans de formation en centre dont 10 mois de stage en entreprise en France ou à l'étranger (en 2 périodes), les compétences ou capacités associées aux activités sont évaluées selon les modalités suivantes
- \* tests de connaissances des savoirs managériaux généraux, spécifiques et techniques par contrôle continu, examens partiels en cours d'année et en fin d'année : forme et présentation diversifiées
- \* tests de connaissances linguistiques par contrôle continu, examens partiels en cours d'année et en fin d'année : forme et présentation diversifiées + pour l'anglais, passage du TOEIC (minimum de 800 points)
- \* présentation écrite et orale de travaux de recherche à caractère factuel
- résolution de sujets d'étude : travaux collectifs et personnels tuteurés et contrôlés de façon continue et /ou partielle- forme et présentation diversifiées
- mise en situation professionnelle
- o bilan écrit et oral sur le déroulé des stages et les compétences (adéquation entre les compétences associées à l'activité et les performances du candidat pendant et après le stage)
- o études de cas proposées par des entreprises à réaliser en temps limité : présentation écrite et orale des préconisations par l'entreprise commanditaire
- présentation écrite et orale de travaux de recherche appliquée consécutive à la mission professionnelle du stage de fin de formation - Soutenance devant un jury de professionnels

En formation continue

- Après un parcours modulaire d'unités capitalisables - énumérées ci-dessous et ayant fait chacune l'objet d'une évaluation certifiante de compétences -, les compétences ou capacités associées aux activités sont évaluées par le jury de délivrance de la certification.

\* Unités capitalisables du référentiel - Blocs de compétences :

Gestion de la production/des achats de produits et/ou de services de voyage

1. Définir, analyser, contrôler la politique d'achat/de négociation et/ou d'assemblage de prestations de voyage
2. Définir la politique de Pricing, Yield et Revenue Management

Gestion marketing et commerciale

3. Définir, analyser, contrôler la politique marketing, webmarketing, de communication des activités liées au voyage
4. Définir, analyser, contrôler la politique commerciale des activités liées au voyage
5. Définir, analyser, contrôler la politique de distribution des activités liées au voyage

Gestion de projet

6. Elaborer et coordonner les projets liés aux activités voyage

En VAE

- Après validation des acquis de l'expérience du candidat à la certification s'appuyant sur :
  - Un dossier décrivant les activités passées et présentes,
  - Un entretien approfondi devant la commission de validation

**Bloc de compétence :**

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
Bloc de compétence n°1 de la fiche n° 14631 - Concevoir et développer des activités liées au voyage	<p><b>Descriptif :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Définir et mettre en œuvre un plan d'affaires d'un opérateur de voyage et les techniques de gestion et comptabilité afin de créer son entreprise/sa nouvelle activité</li> <li>• Elaborer et mettre en œuvre une stratégie de gestion de ressources humaines (recrutement, gestion des tâches et du temps, évolution professionnelle...)</li> <li>• Administrer et utiliser des solutions technologiques de production, d'achat, de distribution, de gestion des recettes, de gestion de relation client, d'intelligence décisionnelle</li> <li>• Piloter, réajuster, contrôler le développement de l'entreprise/de l'activité</li> </ul> <p><b>Modalités d'évaluation :</b> mise en situation par des études de cas, des jeux de rôles et par des expériences professionnelles</p>

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
<p>Bloc de compétence n°2 de la fiche n° 14631 - Définir, analyser et contrôler la politique commerciale des activités liées au voyage</p>	<p><b>Descriptif :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborer les conditions de l'optimisation de la politique commerciale directe et indirecte ainsi que sa mise en œuvre par une gestion optimisée du portefeuille client acquis, à conquérir et par une gestion optimisée du portefeuille des partenaires commerciaux actuels et futurs</li> <li>• Assurer la mise en œuvre et le suivi de la politique commerciale directe et indirecte par la réponse aux appels d'offres, la négociation avec les clients et les partenaires commerciaux, l'établissement et la gestion des relations contractuelles et le suivi des comptes clients</li> <li>• Faire appliquer des techniques de vente client face à face et par téléphone</li> <li>• Déterminer et évaluer le budget alloué en répertoriant l'ensemble des ressources internes et externes existantes, en mettant en place une analyse des coûts, en déterminant le Retour sur Investissement</li> <li>• Elaborer des indicateurs de suivi de la politique commerciale</li> </ul> <p><b>Modalités d'évaluation :</b> mise en situation par des études de cas, des jeux de rôles et par des expériences professionnelles</p>
<p>Bloc de compétence n°3 de la fiche n° 14631 - Définir, analyser et contrôler la politique de distribution des activités liées au voyage</p>	<p><b>Descriptif :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborer les différentes étapes de conquête et de fidélisation du client par une politique de distribution et de ventes de produits et de services directe et indirecte</li> <li>• Optimiser la politique de distribution par la sélection des partenaires et par l'utilisation de solutions et d'outils de gestion dédiés</li> <li>• Développer les activités d'opérateur de voyage en se conformant à la réglementation du tourisme</li> <li>• Déterminer et évaluer le budget alloué en répertoriant l'ensemble des ressources internes et externes existantes, en mettant en place une analyse des coûts, en déterminant le Retour sur Investissement</li> <li>• Elaborer des indicateurs de suivi de la politique de distribution</li> <li>• Suivre en temps réel le fonctionnement du service</li> </ul> <p>Commercialisation des activités liées aux voyages afin d'intégrer si nécessaire des actions correctives</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborer des solutions et outils d'analyses spécifiques aux produits et services</li> </ul> <p><b>Modalités d'évaluation :</b> mise en situation par des études de cas, des jeux de rôles et par des expériences professionnelles</p>

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
<p>Bloc de compétence n°4 de la fiche n° 14631 - Définir, analyser et contrôler la politique de tarification et du rendement des activités liées au voyage</p>	<p><b>Descriptif :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Déterminer le prix de revient des produits</li> <li>- En fonction des achats voyages, des tarifs négociés et de l'évolution des tarifs par les fournisseurs due à des facteurs internes et externes, plus ou moins prévisibles</li> <li>- En fonction de la politique de marge à pratiquer</li> <li>• Déterminer le coût de revient des services liés aux voyages</li> <li>• Elaborer des indicateurs d'optimisation des coûts fixes et variables</li> <li>• Sélectionner et positionner l'offre produits et services en fonction de la politique de production, des achats, de la politique tarifaire et de la politique marketing et commerciale</li> <li>• Suivre en temps réel le fonctionnement du service Production afin d'intégrer si nécessaire des actions correctives</li> <li>• Elaborer des solutions et outils d'analyses spécifiques aux produits et services</li> </ul> <p><b>Modalités d'évaluation :</b> mise en situation par des études de cas, des jeux de rôles et par des expériences professionnelles</p>
<p>Bloc de compétence n°5 de la fiche n° 14631 - Elaborer et coordonner les projets des activités liées au voyage</p>	<p><b>Descriptif :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rechercher et exploiter l'information afin</li> <li>- D'assurer une veille sur l'environnement du projet selon son objet (technique, technologique, commercial, marketing, organisationnel, ...), une veille sur les différents intervenants acteurs de la mise en œuvre du projet</li> <li>- D'identifier les besoins, inventorier les ressources, déterminer et évaluer le budget de réalisation du projet</li> <li>• Formuler le projet : faire le cahier des charges, fixer les objectifs, déterminer un budget en adéquation avec les objectifs spécifiques du projet et la politique générale de l'entreprise, construire le planning, attribuer des ressources et chiffrer les coûts</li> <li>• Organiser, animer, déléguer et motiver les ressources humaines diversement concernées</li> <li>• Administrer et utiliser les logiciels existants de création de sites internet et de visuels appliqués à des activités liées au voyage</li> <li>• Coordonner l'avancement, prendre des décisions correctives, prévoir, anticiper et évaluer les conséquences de la mise en œuvre du projet et en en faire le bilan</li> </ul> <p><b>Modalités d'évaluation :</b> mise en situation par des études de cas, des jeux de rôles et par des expériences professionnelles</p>

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
<p>Bloc de compétence n°6 de la fiche n° 14631 - Définir, analyser et contrôler la politique marketing, webmarketing, de communication des activités liées au voyage</p>	<p><b>Descriptif :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Analyser un contexte de management marketing et commercial des activités liées aux voyages à dimension nationale et internationale</li> <li>• Rechercher et exploiter l'information afin d'assurer une veille : <ul style="list-style-type: none"> <li>- De l'implication de la technologie spécifique à l'industrie du voyage au niveau marketing et commercial (état des lieux en temps réel, prévision et anticipation)</li> <li>- De l'implication du support Internet au niveau marketing et commercial (état des lieux en temps réel, prévision et anticipation)</li> <li>- Des marchés, objets de la commercialisation selon la finalité des activités, selon la typologie des clients (les voyageurs de loisirs et d'affaires, les entreprises dans le cadre des déplacements des collaborateurs),</li> <li>- De l'évolution du rapport aux produits et aux services des voyageurs de loisirs et d'affaires</li> </ul> </li> <li>• Rechercher et exploiter l'information relative aux médias, aux canaux de sollicitation des clients (voyageurs de loisirs, voyageurs d'affaires, entreprises clientes), aux canaux de distribution mis en place par les différents acteurs de l'industrie du voyage, ainsi qu'à la gestion de la relation client (voyageurs de loisirs et d'affaires, entreprises dans le cadre de la politique voyage de leurs collaborateurs)</li> <li>• Optimiser les différentes étapes de conquête et de fidélisation du client par des actions de marketing et de communication et en fonction des partenaires médias, de l'offre de produits et de services, des argumentaires produits pertinents, de l'utilisation de solutions et d'outils de gestion dédiés</li> <li>• Evaluer le budget alloué en répertoriant l'ensemble des ressources internes et externes existantes, en mettant en place une analyse des coûts et en déterminant le Retour sur Investissement</li> <li>• Elaborer des indicateurs de suivi de la politique marketing</li> </ul> <p><b>Modalités d'évaluation :</b> mise en situation par des études de cas, des jeux de rôles et par des expériences professionnelles</p>

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
Bloc de compétence n°7 de la fiche n° 14631 - Définir, analyser et contrôler la politique d'achat, de négociation et d'assemblage de prestations de voyage	<p><b>Descriptif :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Analyser un contexte de management de la production à dimension nationale et internationale</li> <li>• Rechercher et exploiter l'information afin d'assurer une veille: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Des destinations de voyages de loisirs et d'affaires ainsi qu'une veille des services liés aux voyages</li> <li>- Sur la législation, les règlements et les normes spécifiques aux acteurs concernés par ces activités du tourisme et des voyages</li> <li>- Des produits et des services proposés par les concurrents directs, nouveaux et futurs « entrants »</li> <li>- De la demande (évolution de la consommation vacancière et de loisirs, des déplacements professionnels des collaborateurs des entreprises et des divers événements organisés par les entreprises et autres organisations)</li> </ul> </li> <li>• Elaborer et actionner les mécanismes d'achat et de fabrication des produits du voyage à forfait, du forfait dynamique, du produit vol, du produit hébergement, du produit location de voitures, des événements à caractère professionnel ou grand public</li> <li>• Intégrer l'évolution de la notion de services dans l'industrie du voyage et leur apport dans le développement des activités du tourisme et des voyages concernées : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les services comme facteur de différenciation concurrentielle</li> <li>- Les services comme source de revenus additionnels</li> <li>- Le service voyages dans le cadre de la politique Responsabilité Sociale des Entreprises</li> </ul> </li> <li>• Optimiser les activités d'achat et de production par l'utilisation de solutions et d'outils de gestion automatisée des achats de prestations voyages et de gestion automatisée des stocks</li> <li>• Elaborer des indicateurs de suivi de la performance des achats, de la production, des produits et des services</li> </ul> <p><b>Modalités d'évaluation :</b> mise en situation par des études de cas, des jeux de rôles et par des expériences professionnelles</p>

**Validité des composantes acquises : illimitée**

CONDITIONS D'INSCRIPTION À LA CERTIFICATION	QUINON	COMPOSITION DES JURYS
Après un parcours de formation sous statut d'élève ou d'étudiant	X	le président du jury est le directeur de l'ESCAET ombre de personnes composant le jury : 5 personnes Pourcentage des membres extérieurs à l'organisme délivrant la certification : 60% 3 professionnels experts dans les domaines visés par la certification
En contrat d'apprentissage	X	
Après un parcours de formation continue	X	le président du jury est le directeur de l'ESCAET ombre de personnes composant le jury : 3 personnes Pourcentage des membres extérieurs à l'organisme délivrant la certification : 60% 2 professionnels experts dans les domaines visés par la certification
En contrat de professionnalisation	X	

Par candidature individuelle	X	le président du jury est le directeur de l'ESCAET ombre de personnes composant le jury : 3 personnes Pourcentage des membres extérieurs à l'organisme délivrant la certification : 60% 2 professionnels experts dans les domaines visés par la certification
Par expérience dispositif VAE prévu en 2011	X	le président du jury est le directeur de l'ESCAET ombre de personnes composant le jury : 3 personnes Pourcentage des membres extérieurs à l'organisme délivrant la certification : 60% 2 professionnels experts dans les domaines visés par la certification

	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 5 avril 2012 publié au Journal Officiel du 14 avril 2012 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour cinq ans, au niveau I, sous l'intitulé "Manager des activités du tourisme et des voyages" avec effet au 15 novembre 2008 jusqu'au 14 avril 2017.

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

##### Références autres :

Arrêté du 31 janvier 2018 publié au Journal Officiel du 08 février 2018 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour quatre ans, au niveau I, sous l'intitulé "Manager des activités du tourisme et des voyages" avec effet au 14 avril 2017, jusqu'au 08 février 2022.

#### Pour plus d'informations

##### Statistiques :

70-75 titulaires de la certification en moyenne par an

##### Autres sources d'information :

Site : [escaet.fr](http://escaet.fr)

[Site Internet de l'autorité délivrant la certification](#)

##### Lieu(x) de certification :

Ecole supérieure de commerce et d'administration des entreprises du tourisme (ESCAET) : Provence-Alpes-Côte d'Azur - Bouches-du-Rhône (13) [Aix en Provence ]

ESCAET

6 avenue de Grassi

13100 Aix en Provence

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

ESCAET - 6 avenue de Grassi - 13100 Aix en Provence

##### Historique de la certification :