

Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 2095**

Intitulé

L'accès à la certification n'est plus possible

Agent de comptoir polyvalent

Nouvel 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 champ d'activité de l'agent de comptoir polyvalent se situe principalement dans trois domaines : - la vente : il revend des produits proposés par les Tours Opérateurs (circuits, séjours, forfaits...) et par les transporteurs de l'aérien, ferroviaire, maritime (billetterie, réservations, locations, émissions de titres de transports)

- la production : il assemble des prestations (transport, hébergement, restauration, animation...) en vue de composer un forfait. Dans cette optique, il négocie avec les prestataires les différentes composantes du produit touristique retenu

- la gestion : il contribue au quotidien aux opérations comptables et financières de l'entreprise (tenue de caisse, tableaux de bord...)

Il assure des fonctions commerciales en agences de voyages distributrices, chez les transporteurs, et/ou de forfaitiste en agences réceptives et chez les tours-opérateurs. Il peut avoir la responsabilité d'une agence, organisant et contrôlant l'activité du personnel, gérant le budget et développant les contacts avec la clientèle et les prestataires de services.

CAPACITES ET COMPETENCES ATTESTEES : - maîtrise des techniques de vente adaptées aux produits touristiques

- maîtrise de l'anglais et en particulier des termes techniques liés au tourisme

- maîtrise des outils informatiques et notamment des logiciels spécifiques à la gestion touristique

- connaissance des bases en matière de comptabilité et de gestion de contrat

- connaissance des techniques de management et de communication

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

L'agent de comptoir polyvalent travaille dans des : * Agences de voyages

* Agences réceptives

* Compagnies de transport aériennes, ferroviaires et maritimes

* Aéroports

* Tour-opérateurs

* Loueurs de moyens de transport

* Centrales de réservation

* Plateau d'affaires

* Services groupes des agences

Type d'emplois accessibles : * 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 :

Modalités d'accès à cette certification

Descriptif des composantes de la certification :

La certification correspond à cinq pôles de compétences qui renvoient à cinq composantes : 1 - Composante 'commerciale' :

* billetterie, réservation, émission de titres : épreuve écrite

* connaissance de l'offre : présentation de destinations touristiques et comparatifs de l'offre de voyagistes : épreuve écrite

* vente en agence de voyage : conduire un entretien de vente : simulation et document écrit

- * production d'un produit touristique : mise en situation et document écrit
- * rédaction d'un mémoire portant sur son secteur professionnel et soutenance orale
- * évaluation de la pratique en entreprise dans le cadre d'un stage (durée : 9 semaines)

2 - Composante 'gestion' :

- * comptabilité générale et gestion : épreuve écrite
- * gestion de contrat : épreuve écrite
- * épreuve orale finale
- * épreuve technique professionnelle : mise en situation fictive

3 - Composante 'management' :

- * communication : épreuve écrite
- * organisation et management : épreuve écrite

4 - Composante 'stratégie commerciale' : épreuve écrite

5 - Composante 'informatique et communication' :

- * utilisation des outils informatiques
- * communication en anglais : épreuves écrite et orale

Validité des composantes acquises : non prévue

CONDITIONS D'INSCRIPTION À LA CERTIFICATION	OU	NON	COMPOSITION DES JURYS
Après un parcours de formation sous statut d'élève ou d'étudiant	X		6 membres dont 5 extérieurs à l'organisme
En contrat d'apprentissage		X	
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 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'.

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 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'.

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.

Pour plus d'informations

Statistiques :

Environ 20 titulaires par an

Autres sources d'information :

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 :

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 suivante : Agent de comptoir en tourisme