Formation en E-LEARNING - CCP3 Gérer une relation clientèle sur une destination et/ou un lieu touristique

L'Afpa **Ile-de-France** propose des parcours de formation **en E-LEARNING** financés par le conseil régional Ile-de-France avec les modalités suivantes : **70 % à distance et 30 % en présentiel**.
Votre centre de référence sera le centre de **Créteil.**

Métiers :

Le chargé d'accueil touristique et de loisirs évolue dans un contexte continuellement impacté par le digital au travers de pratiques de consommation liées au e-tourisme. Il doit adopter et développer des démarches de responsabilités sociétales liées aux évolutions de consommation des clients.
Le développement du e-tourisme se traduit par des actes d'achat et de commercialisation d'offres en ligne.
Dans ce cadre, **le chargé d'accueil touristique et de loisirs** met en œuvre des activités concentrées autour de l'accompagnement du client en ligne sur des réservations et des achats de prestations (billetterie, location de transport, hébergement…).
Il gère la relation client avant et pendant la prestation à l'aide d'outils numériques et téléphoniques.
Le e-tourisme lié à l'usage des réseaux sociaux et des applications mobiles en lien avec les prestations touristiques et de loisirs l'amène à modifier sa posture client, son style de communication et ses organisations de travail.

Public visé et prérequis :

Demandeur d'emploi

Niveau baccalauréat ou équivalent.
En anglais niveau A2-B1 du CECRL (s'exprimer et comprendre un échange d'informations dans un domaine connu)

Modalités de la formation :

☒ En présentiel ☒ A distance
☒ Individuel ☒ Collectif

La formation se déroule avec 70% avec un mode à distance et 30 % en mode présentiel **(35 h hebdomadaire)**
Chaque Stagiaire sera doté d'une tablette.

Il s'agit d'une formation individualisée, avec la plateforme multimodale **METIS** accessible en ligne.
Évaluations formatives : en mode synchrone ou asynchrone, quiz, mises en situations, études de cas… consignées en partie dans le livret ECF *de chaque apprenant. (*évaluation en cours de formation)
Les stagiaires, lors de ces séances, sont encadrés par leur formateur métier et accompagnés par un formateur tuteur. Une guidance personnalisée est assurée et l'avancée des travaux est validée au fur et à mesure de leur progression.

Financement :

Formation financée par le Conseil Régional Ile de France

Programme :
Date : 16/11/2020 au 05/03/2020

CCP3 - Gérer une relation clientèle sur une destination et/ou un lieu touristique

Période d'intégration en formation

Connaître **les Nouvelles technologies** de l'information et communication
Prise en main des plateformes multimodales et des services : Métis et 1001 Lettres)
Organisation de l'Apprentissage en formation à distance ; présentation des tiers-lieux et espaces de Co-Learning .

Accompagner la clientèle lors d'une réservation ou l'achat de prestation en ligne

S'approprier l'offre touristique et de loisirs d'un territoire
Organiser un City Tours sur Paris
Accueillir et accompagner une clientèle sur un système de pré-réservation et de réservation en ligne
Gérer un dossier client lié à une réservation

Accueillir, informer et orienter la clientèle touristique

Mobiliser des techniques d'accueil, d'information et d'orientation tous publics
Mises en situation d'accueil en anglais
Agencer et valoriser un espace d'accueil
Créer des supports de communication simples sous format papier et numérique en français et en anglais
Utiliser les outils numériques fixes et mobiles d'information et d'orientation

Organiser les données touristiques et diffuser de l'information sur différents supports

Communiquer avec différents interlocuteurs professionnels du tourisme et loisirs
Utiliser un environnement bureautique et un système d'information touristique en ligne
Diffuser de l'information sur différents supports papiers et numériques

Accompagner, accueillir, informer et orienter une clientèle anglophone en présentiel ou à distance

Accompagner, accueillir, informer et orienter une clientèle en situation de handicap en présentiel ou à distance

Période en entreprise
Accompagnement vers l'emploi

Période de certification et Validation

A l'issue de la formation, le candidat passera l**e CCP 3** - Gérer une relation clientèle sur une destination et/ou un lieu touristique du Titre Professionnel Chargé d'Accueil Touristique et de Loisirs de Niveau 4 (ex niveau IV) devant un jury.

Contact :

Pour plus de renseignements, contacter le **01 41 72 19 23** pour avoir un rendez-vous
Pour les conseillers PE/ML retrouvez nos dates sur KAIROS ou Ouiform.