



REFERENTIEL D'ACTIVITES		
BLOC D'ACTIVITE	ACTIVITES VISEES PAR LA QUALIFICATION	COMPETENCES ASSOCIEES AUX ACTIVITES VISEES PAR LA QUALIFICATION
<b>BLOC 1</b>  <b>Participation à la stratégie d'accueil de la structure</b>	<b>1.1. Participation à la réflexion et à l'élaboration d'une stratégie en vue de développer l'accueil sur le territoire touristique, en lien avec les instances décisionnaires et le cas échéant les services concernés (responsable qualité, chargé de projets e-tourisme, service marketing et promotion...)</b>	1.1.1. Identifier les flux et les typologies de clientèle  1.1.2. Identifier les services d'accueil existants à partir du parcours client  1.1.3. Identifier les ruptures de chaînes et/ou les bonnes pratiques; que ce soit dans l'accueil physique ou numérique)  1.1.4. Participer à l'élaboration d'un plan d'action en vue de la mise en œuvre de la stratégie arrêtée
	<b>1.2 Identification des potentiels en ressources humaines dans et hors de l'organisme (office de tourisme, ...)</b>	1.2.1. Identifier les partenaires pertinents (dans et en dehors de l'office de tourisme) pour mettre en œuvre la stratégie d'accueil et son plan d'action attention, redite.
	<b>1.3. S'auto-former, s'informer lui-même et ses collaborateurs/ collègues sur la thématique de l'accueil notamment numérique.</b>	1.3.1. Actualiser sa connaissance sur les nouvelles tendances en termes d'accueil notamment numérique (collecter, classer, mettre à jour l'information touristique du territoire et transmettre ses procédures en interne)  1.3.2. Être en veille sur sa pratique professionnelle, ses clientèles et son offre  1.3.3. Diffuser les résultats de sa veille dans sa structure



BLOC D'ACTIVITE	ACTIVITES VISEES PAR LA QUALIFICATION	COMPETENCES ASSOCIEES AUX ACTIVITES VISEES PAR LA QUALIFICATION
<p style="text-align: center;"><b>BLOC 2</b></p> <p style="text-align: center;"><i><b>Mise en oeuvre du plan d'action de l'accueil touristique sur le territoire</b></i></p>	<p><b>2.1. Déployer la stratégie au sein de l'équipe d'accueil (et/ou des partenaires du territoire) et l'évaluer</b></p>	<p>2.1.1. S'assurer de la transmission d'informations de façon homogène ainsi que des bonnes pratiques (conseil éclairé, médiation numérique, gestion de la relation client...) au sein de l'équipe (compréhension des collaborateurs)</p> <p>2.1.2. Dans le cas de plusieurs Bureaux d'Informations Touristique (BIT), assurer le lien entre eux en vue d'homogénéiser les pratiques</p> <p>2.1.3. Suivre le plan d'action en utilisant des indicateurs quantitatifs (nombre de visiteurs, d'actes de renseignements, de ventes comptoir...) et qualitatifs (satisfaction client) ...</p>
	<p><b>2.2. Participer à l'animation de la stratégie d'accueil sur le territoire et aux missions de coordination et de développement de l'accueil. Assurer l'interface entre les professionnels, le territoire et l'OT.</b></p>	<p>2.2.1. Animer le réseau de prestataires et des différents points d'accueil</p> <p>2.2.2. Animer les habitants en vue de leur donner un rôle d'ambassadeur de la destination</p> <p>2.2.3. Gérer et diffuser l'information touristique auprès du public, des prestataires, des élus</p>
	<p><b>2.3 Utiliser les techniques de gestion de relation clientèle</b></p>	<p>2.3.1. Exploiter les données issues de différentes sources (accueil physique, gestion demandes par email, présences web...) pour améliorer la relation clientèle</p> <p>2.3.2. Optimiser la satisfaction clientèle grâce à une relation de qualité, avant, pendant et après le séjour</p> <p>2.3.3. Utiliser la relation client pour faire la promotion du territoire (e-réputation)</p>
	<p><b>2.4. Assurer l'accueil des visiteurs en vue d'une satisfaction client optimale, en face à face et/ou à distance</b></p>	<p>2.4.1. Accueillir les touristes français et étrangers, en vue d'optimiser l'acte de renseignement (durée, vente, rentabilité et satisfaction client, ...).</p> <p>2.4.2. Apporter un conseil « éclairé » aux visiteurs, adapté à leur demande.</p> <p>2.4.3. Coordonner et s'assurer que chaque membre de l'équipe d'accueil dispense un conseil de qualité.</p>



<b>BLOC 3</b> <b>Accueil en vue d'une satisfaction client optimale dans les murs et hors les murs</b>	<b>3.1. Organiser de façon efficiente l'espace d'accueil. Utiliser les outils numériques.</b>	<p>3.1.1. Organiser l'espace d'accueil en fonction des publics, des services proposés, de l'identité du territoire, ...</p> <p>3.1.2 S'assurer de la mise en valeur de la documentation touristique en vue du développement de la consommation touristique locale.</p> <p>3.1.3. Gérer l'affichage dynamique des outils numériques dans et hors les murs.</p> <p>3.1.4. Assurer la médiation de l'utilisation des outils numériques par les visiteurs et touristes français et étrangers.</p>
	<b>3.2. Mettre en oeuvre le développement des activités économiques liées à l'accueil (produits de boutique, billetterie, visite guidée, animation/événements)</b>	<p>3.2.1. Promouvoir et commercialiser les services et produits de la structure</p> <p>3.2.2. Intégrer dans l'acte de renseignement la vente de produits</p> <p>3.2.3. Élaboration des fiches produits</p>