

Faculté des lettres et des sciences humaines de Tétouan  
Licence professionnelle

**Tourisme, communication et développement durable**

Semestre 1, novembre 2014-février 2015

Jaouad Diouri

# Métiers du tourisme, les compétences requises



# *Accompagnateur de voyages : Mission*

Accompagne les touristes dans leur voyage et veille à son bon déroulement.

Assure la qualité du séjour (logistique, services)

Facilite les démarches administratives avant le départ et dans les pays

Guide les touristes et réserve les lieux de villégiatures.

Peut aussi servir de guide lors des visites de lieux touristiques mais ce n'est pas sa fonction principale.

Travail à temps partiel

---

---

# Accompagnateur de voyages : *Qualités requises*

Minimum bilingue anglais.

Excellentes connaissances en histoire, géographie, arts et culture.

Connaissances de nombreux pays et de leurs cultures.

Organisé, calme et souriant. Sang-froid et sens de la débrouillardise.

Ouverture d'esprit et bonne condition physique.

Qualités d'animation et d'adaptation.

Curiosité et goût de la découverte.

---

---

## ***Agent de comptoir : Mission***

Assure le lien entre les organisateurs de voyages ou les sociétés de transport et la clientèle.

Peut exercer dans : agence de voyages, comptoir d'une compagnie aérienne, aéroport, comptoir d'une agence de location de voitures.

Conseille les personnes et les aide à fixer leur choix en fonction de leur besoin ou préférence

---

---

# Agent de comptoir : *Qualités requises*

Multilingue.

Logiciels de réservation.

Présentation soignée et élocution aisée, sourire et courtoisie, sens du contact et du service.

Maîtrise de soi, autonomie.

Capacité d'adaptation, capacité à travailler en équipe.

Grande disponibilité...

---

---

# Agent de développement du tourisme :

*Valoriser la politique touristique d'un secteur géographique donné.*

Formation poussée.

Connaître les composantes économiques, historiques, culturelles et touristiques du territoire.

Savoir gérer, monter et suivre un projet.

Être polyvalent.

Être disponible.

Avoir le sens de la diplomatie

---

---

## *Agent de voyages : Mission*

Jongle avec les tarifs, les horaires et les réservations.

Travaille en agence où il accueille et renseigne le client ou en plate-forme téléphonique d'un tour opérateur ou d'une compagnie aérienne

Traque les places disponibles, évite les vols surbookés,

S'occupe de l'hébergement, des repas, de la location de voiture, des croisières...

Vend du sur mesure, réserve, délivre les billets, et suit le dossier des clients.

---

---

# Agent de voyages : *Qualités requises*

- le sourire.
  - bonne élocution.
  - bonne connaissances en géographie mondiale.
  - calme, rigoureux, méthodique.
  - connaissances des logiciels (Amadeus, Socrate...)
  - bilingue anglais et autres langues souhaitées.
- 
-

## *Chargé de mission : Mission*

Participe au développement du territoire

Met en œuvre des projets d'amélioration de l'offre touristique intégrant l'identité du territoire,

Préserve et valorise le patrimoine et l'environnement.

Alterne des temps de conception, de contacts individuels, d'animation de groupes de travail sur le terrain.

---

---

# Chargé de mission

## *Qualités requises*

### Connaissances et compétences

Marketing touristique (relation produits – marchés),  
Compétences et fonctionnements des collectivités et des établissements publics de - coopération intercommunale,  
Connaissance des entreprises du tourisme, réglementation en matière de tourisme, financement public, collectivités locales et organismes intervenant dans le domaine du tourisme, environnement et développement durable.

### Qualités :

- Écoute.
  - Capacité à mobiliser et à fédérer autour d'un projet.
  - Créativité. - Autonomie.
- 
-

# Agent de réservation

*Traite par téléphone les appels des passagers et des agences de voyages. Il établit avec les clients une véritable relation commerciale. Il essaie de comprendre leurs problèmes, les conseille et leur propose des services complémentaires.*

Grand sens relationnel

Capacités de persuasion.

---

---

# Chef de produits touristiques

*Conçoit les séjours*

*Spécialisé(e) dans un type de voyage (circuit, croisière...) ou dans une zone géographique.*

*Connaît l'état du marché et des tendances, à l'écoute de son client*

*Établit la stratégie de vente et dirige l'équipe commerciale.*

Parfaite connaissance de l'espace mondial.

Maîtrise de plusieurs langues étrangères.

Curiosité

Créativité

Sens commercial

Doit beaucoup voyager lui-même

---

---

# Conseiller en développement durable local

*Fait face au développement économique et social d'une région en préservant l'environnement, les traditions, le patrimoine local, travaille avec les régions et les communes*

- . Esprit commercial
  - . Bonne culture générale (nécessité de connaître les différentes technologies de développement économique et ses conséquences)
  - . Être sociable, très communicant et particulièrement diplomate.
- 
-

# Conseiller en tourisme

*Apporte les réponses stratégiques en terme de développement touristique,*

*Effectue son travail sur commande pour une collectivité ou un organisme public ou privé*

*Évalue le potentiel d'un projet, établit une stratégie marketing et monte les budgets.*

Capacités d'analyse

Rigueur. Sens de l'innovation

Écoute. Créativité.

Autonomie et Capacité de travail en équipe

---

---

# *Directeur d'une agence de voyages*

Planifie et dirige les activités de sa propre agence  
Définit les produits vendus par l'agence en  
corrélation avec les tours opérateur et les besoins  
de sa clientèle.

Choisit et négocie les contrats pour le transport, les  
hôtels, les loisirs et les sites.

Gère le personnel de l'agence, définit la politique  
commerciale, la publicité de l'agence...

Visite les complexes hôteliers et les sites qu'il veut  
proposer à ses clients.

---

---

# Directeur d'une agence de voyages

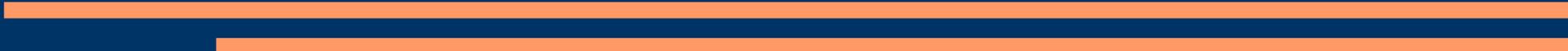
Gestion de groupes

Connaissances en finances et comptabilité

Relations publiques

Responsabilité

Écoute



# Directeur d'office de tourisme

Contribue à la promotion et à l'animation du tourisme local en recherchant des prestations pour attirer le public dans la région.

Chargé de l'accueil, de l'information et de la promotion touristiques

Exerce ses activités soit en milieu urbain, soit en station balnéaire, thermale ou de sports d'hiver.

Encadre le personnel qui relève de son autorité.

Veille à la qualité des prestations, à l'établissement d'une documentation, à la production de dépliants d'information sur la ville, la région.

---

---

# Directeur d'office de tourisme

Être rigoureux pour aborder toutes les questions de droit, de fiscalité et de comptabilité,

A l'écoute pour gérer le personnel.

Posséder un très bon niveau de culture générale.

Parler plusieurs langues.

Capacités rédactionnelles (rapports à destination des élus locaux, des supports promotionnels pour faire connaître les activités et les événements...)

Qualités relationnelles.

Excellente présentation.

---

---

# Forfaitiste

Étudie, conçoit et construit des voyages à forfait pour des groupes ou des individuels pour une destination donnée.

Montage et vente de produits.

Se documente, choisit le lieu de séjour, le circuit le mieux adapté, les hôtels, les sites à visiter.

Négocie les tarifs, se déplace pour tester la qualité des prestations offertes.

Rédige le texte descriptif du voyage et conçoit la pub.

Assure le suivi de l'exploitation commerciale du produit.

---

---

# Forfaitiste

Expérience et qualités commerciales,  
connaissance de l'anglais indispensable.  
Sens de la négociation, imagination,  
curiosité,  
goût et disponibilité pour les voyages.

---

---

# Gestionnaire d'infrastructure touristique

Connaître les techniques d'administration et de gestion d'une entreprise (+ commerce, marketing)

Bonnes connaissances en comptabilité et en langues étrangères,

Connaître les activités culturelles et touristiques de la région.

Savoir utiliser l'outil informatique.

Savoir s'adapter aisément à une clientèle variée, être diplomate, avoir le sens de l'accueil et de l'organisation.

Être rationnel, rigoureux, précis et ponctuel, savoir gérer son équipe et la motiver.

Savoir prendre des décisions efficaces et entretenir ses relations commerciales.

Vouloir connaître les habitudes et les goûts de la clientèle afin de répondre à ses attentes.

# Guide interprète

Est responsable de la conception et de la mise au point des circuits et séjours pour les catalogues de voyages.

Guide les clients pour leur faire découvrir les sites.

Prépare les visites, recherche des thèmes, recueille les informations nécessaires, rédige des textes de visites, demande des autorisations auprès de l'administration.

Conduit les visites, accueille les visiteurs sur les lieux, encadre et accompagne le groupe dans les transports et commente la visite.

---

---

# Guide interprète

Curiosité, mémoire,

Connaissances en histoire et histoire de l'art

Bonne culture générale,

Sens pédagogique et du contact avec un groupe,

Résistance physique et psychologique,

Disponibilité,

Connaissance d'une ou plusieurs langues étrangères.

---

---

# Hôtesse tourisme et loisirs, Accueil, Événementiel

Accueille, renseigne, guide, et fait patienter les personnes.

Orienté le client vers le bon interlocuteur dans l'entreprise

Répond au téléphone et établit les courriers.

Contribue à la réalisation d'opérations promotionnelles de l'entreprise

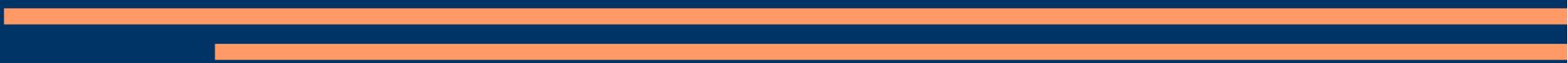
Communique des informations à partir de catalogues, annuaires, bases de données ...

Distribue de la documentation

Vérifie l'identité des visiteurs et remet un laissez-passer, un badge...

Peut effectuer des annonces

A parfois des activités de traduction et d'interprétariat à l'usage des étrangers.



Hôtesse tourisme et loisirs

Accueil

Événementiel

Facultés relationnelles,  
disponibilité et pratique des langues  
étrangères.

Excellente présentation.

