

**OPTION AGENT(E) EN ACCUEIL ET TOURISME 5 – 6 QA**

**DEGRE** 3<sup>ème</sup> degré Technique de Qualification

**CONDITIONS D'ACCES** Réussite de la 4<sup>ème</sup> TQ Secrétariat-tourisme ou d'une 4<sup>ème</sup> de l'ens. général ou technique.

**PRE-REQUIS ESSENTIELS** La formation demande un intérêt marqué pour l'étude des langues et bonne aptitude à la communication. La maîtrise des fonctions de base du traitement de texte et du clavier constitue un atout. Le métier exige également une grande disponibilité.

<b>GRILLE HORAIRE</b>	<b>Formation commune</b>		
		<i>en 5<sup>ème</sup></i>	<i>en 6<sup>ème</sup></i>
	Education physique	2	2
	Français	4	4
	Mathématiques	2	2
	Religion catholique	2	2
	Formation historique et géographique	2	2
	Formation sociale et économique	2	2
	Formation scientifique	2	2
	Langue I Anglais	4	4
	<b>Option</b>		
	Organisation des entreprises du tourisme (économie, droit, gestion)	3	-
	Communication professionnelle	3	-
	Etude touristique du milieu (géographie, histoire et culture)	4	-
	Techniques du tourisme	-	8
	Activités d'insertion professionnelle	-	2
	Langue II Néerlandais ou Allemand	4	4
	Langue III Espagnol	2	2

**DESCRIPTION DU METIER** La maîtrise du français et de l'anglais de base est indispensable à l'exercice du métier, de même que la pratique d'au moins une autre langue étrangère. Ce type d'emploi postule un sens aigu de la communication (en face à face et au téléphone) et une connaissance précise des caractéristiques des produits distribués : destinations proposées par l'agence, attractions de la zone géographique couverte par l'office (patrimoine, manifestations, services publics, etc.). En conséquence, la capacité à chercher l'information, à la synthétiser et à la présenter est jugée essentielle. Par ailleurs, l'agent(e) technique en accueil et tourisme est aussi - et surtout - un(e) vendeur(euse) de loisirs, chargé(e) de l'accueil de la clientèle. Les évolutions technologiques ont une influence importante sur les méthodes de travail, notamment en matière de réservations. Il est donc indispensable que l'agent(e) maîtrise les outils informatiques les plus courants dans sa profession. Par ailleurs, le métier d'agent en accueil et tourisme peut imposer des prestations durant les week-end et les vacances.

**OBJECTIFS DE LA FORMATION** La formation s'articule autour de quelques grandes compétences :

- Accueillir le client (au comptoir, au téléphone), communiquer en milieu professionnel.
- Repérer, collecter les informations pour informer et conseiller le client.
- Réaliser la vente.
- Gérer le suivi.
- S'intégrer dans la culture du métier, s'intégrer dans la vie professionnelle.

Toutes ces compétences sont développées dans le contexte particulier des produits touristiques proposés par les offices du tourisme et les agences de voyage. Toute la gestion des informations, de la réservation, de la billetterie, ... est complètement informatisée et suppose la maîtrise des logiciels spécifiques à ces entreprises spécifiques.

**ETUDES SUPERIEURES EN RELATION DIRECTE** Bachelier dans le secteur économie  
7TQ Complément en techniques spécialisées du tourisme  
7TQ Complément en accueil et réception en milieu hôtelier  
7TQ Technicien(ne) en logistique

**REMARQUES PARTICULIERES** En plus du certificat de qualification, l'élève reçoit le certificat d'enseignement secondaire supérieur.