

L'agent en accueil et tourisme travaille généralement comme salarié dans les agences de voyages, les musées et les offices du tourisme (syndicats d'initiative, maisons du tourisme).

L'activité implique souvent une grande flexibilité dans les horaires de travail (travail du samedi et en périodes estivales).

La fréquence des demandes de renseignements et leur diversité nécessitent une vigilance permanente, une bonne capacité à gérer le stress et une connaissance précise des « produits » touristiques proposés.

La maîtrise de l'anglais de base est indispensable à l'exercice du métier, de même que la pratique d'une autre ou plusieurs langues étrangères.



## INFORMATIONS GÉNÉRALES

48, chaussée de Valenciennes  
7801 Irchonwelz

Téléphone: 068/26 50 50  
E-mail : info@joffroy.be

Site internet : [www.joffroy.be](http://www.joffroy.be)



Page Facebook



# ITCF Renée Joffroy



ENSEIGNEMENT  
TECHNIQUE DE QUALIFICATION

## AGENT EN ACCUEIL ET TOURISME





### 3 ANNÉES POUR SE QUALIFIER

En 4ème année,

- la formation mettra l'accent sur la partie bureautique de l'option. En effet, les évolutions technologiques ont une influence considérable sur les méthodes de travail, notamment en matière de réservations (aériennes, ferroviaires, navales). Il est donc indispensable que l'agent maîtrise les outils informatiques spécifiques de la profession.
- La pratique de l'anglais (langue technique et conversations professionnelles courantes) est indispensable. La connaissance d'une autre langue étrangère (notamment la langue de la majeure partie de la clientèle, en l'occurrence le néerlandais) constitue souvent un atout décisif.
- Tu apprendras également les bases de l'économie ainsi que celles de l'organisation d'une entreprise de tourisme.

En 5ème année,

- ta formation se poursuivra avec de nouveaux cours comme espagnol et histoire de l'art.

En 6ème année,

- tu devras être capable de mettre en œuvre divers projets en relation avec les deux premières années.

### CERTIFICAT DE QUALIFICATION

Au terme de ces trois années ( plus une remédiation si nécessaire), tu obtiendras le certificat de qualification d'agent en accueil et tourisme.

### ET ENSUITE?

Tu pourras poursuivre des études de :

- Bachelier en management du tourisme et des loisirs
- Bachelier en gestion hôtelière
- Autres bacheliers du secteur économique
- ...

# DE L'ENSEIGNEMENT

Pour atteindre les objectifs de la section, tu devras :

- savoir accueillir, informer, conseiller le client (au comptoir, au téléphone),
- être capable de communiquer en milieu professionnel,
- collecter des informations pour informer le client,
- réaliser la vente de voyages et d'itinéraires-découvertes d'une région,
- gérer la vente et en assurer le suivi,
- t'intégrer dans la culture du métier.



**L'AGENT EN ACCUEIL ET  
TOURISME UN VENDEUR DE  
LOISIRS DONT IL EST CHARGÉ  
D'ASSURER LA PROMOTION.**

# QUALIFIANT

## QUALIFICATION EN 4ÈME ANNÉE

**Exemple: Création d'un dossier dactylographié sur une destination (tourisme urbain) et présentation orale de celle-ci à l'aide d'un support Powerpoint**

Tu es un agent d'accueil dans un office de tourisme. Tu es chargé de constituer un dossier sur ta région et de le présenter à des touristes. Tu prends en compte les différents éléments touristiques de la région et ses spécificités géographiques.

## QUALIFICATION EN 5ÈME ANNÉE

**Exemples:**

**Création d'un dossier dactylographié sur une destination (tourisme urbain) et présentation orale de celle-ci à l'aide d'un support Powerpoint**

Tu es employé(e) dans une agence de voyages. Tu reçois un client qui recherche un Citytrip dans une ville européenne. Tu le renseignes sur les hébergements, transports (pour y accéder et sur place), sur les visites, les activités, etc.

**Vente d'un voyage à forfait**

Tu es employé(e) à l'agence de voyages «Joffroy Travel». Ton responsable te demande d'analyser la nouvelle destination reprise dans la brochure de l'un de vos fournisseurs.

Des clients désirent réserver un voyage vers cette destination à la période la plus intéressante, sachant que la fourchette budgétaire est d'un montant défini. En fonction des desiderata des clients, tu proposes 3 offres en les argumentant. Tu réalises la vente du voyage choisi.

## QUALIFICATION EN 6ÈME ANNÉE

**Exemples:**

**Création d'une journée d'excursion**

Tu es employé(e) dans une agence de la région. Tu organises une journée d'excursion pour un groupe dans une ville hors Europe. Tu réalises la vente de l'excursion.

**Employé(e) à l'office du tourisme - présentation professionnelle**

Tu es employé(e) dans un office du tourisme national. Tu accueilles les touristes mais aussi les professionnels lors de leurs voyages de prospection. Ton responsable te confie la mission de les accueillir, de présenter votre pays de manière complète.

Tu dois réaliser un dossier écrit à propos de ton pays afin de le promouvoir au mieux et informer les agents de voyages. Ensuite, tu réaliseras un Powerpoint que tu présenteras aux agents lors de leur voyage de prospection.

