

Description

Le conseiller ou la conseillère en tourisme travaillent dans le secteur du tourisme, des loisirs et du voyage, où ils ont pour mission principale de conseiller la clientèle (vacanciers, familles, participants à des congrès, journalistes, etc.) et de vendre des services touristiques en tenant compte des besoins variés des clients. Ils assument la responsabilité de la planification et de l'organisation des offres et des services dont ils assurent le bon déroulement.

Leurs principales activités consistent à:

Prise en charge de la clientèle

- traiter les demandes orales et écrites, dans une langue étrangère lorsque cela est nécessaire;
- se renseigner sur les besoins et les souhaits des clients;
- réfléchir aux offres à proposer, établir une offre concrète, cohérente et adaptée aux besoins des clients;
- planifier et organiser, après la commande, l'offre ou le service de manière détaillée (confirmation de la commande, déroulement du programme, conclusion de contrats avec les prestataires, réservations, impression de la documentation, etc.);
- facturer l'offre au client, payer les prestataires;
- vérifier que le déroulement du programme est respecté, prendre les mesures nécessaires en cas d'annulation (information au client, remboursement, annulation des réservations, etc.);
- se renseigner sur la satisfaction du client, rédiger un rapport incluant les retours des clients et les éventuelles propositions d'amélioration;
- gérer les données de la clientèle;

Conception d'offres

- observer les besoins des clients et concevoir de nouveaux produits touristiques innovants et adaptés à ceux-ci;
- vérifier et mettre à jour périodiquement les prestations ou les produits;
- travailler en réseau, avec des partenaires internes ou externes;
- organiser des événements, les commercialiser et en assurer le bon déroulement;
- participer à des projets et à la mise en oeuvre de processus de qualité;

Communication, distribution

- développer des moyens de communication attrayants (flyers, fiches d'information, newsletters, contenus de site web, etc.) et les tenir à jour;
- assurer la diffusion des moyens de communication.

Environnement de travail

Le conseiller ou la conseillère en tourisme sont en contact direct avec la clientèle et collaborent avec toutes sortes de professionnels du tourisme (agents de voyage, managers en tourisme, directeurs d'hôtel, responsables d'installations sportives ou de remontées mécaniques, guides, moniteurs de ski, etc.). Leurs conditions de travail ne cessent de changer : fluctuation saisonnière de la demande, besoins variés des clients, météo changeante, travail le week-end ou les jours fériés. Ils doivent donc avoir une grande capacité d'adaptation et de réaction.

Formation

La formation de conseiller ou de conseillère en tourisme s'acquiert en emploi.

Lieux

- Lausanne et Sion.

Durée

1,5 an ou 2 ans.

Conditions d'admission à l'examen

- certificat fédéral de capacité (CFC) ou diplôme de degré secondaire II ou titre jugé équivalent;
- 2 ans d'expérience professionnelle dont au moins 1 an dans l'un des domaines suivants: accueil, réception, service clientèle, utilisation d'un système de réservation informatisé, accompagnement touristique, organisation d'événements;
- niveau B1 dans au moins une langue étrangère ou expérience professionnelle dans cette langue.

Titre obtenu

- brevet fédéral de conseiller ou de conseillère en tourisme.

Contenu

Modules

- encadrement de la clientèle
- élaboration d'offres
- communication et distribution
- autogestion.

Qualités requises

L'exercice de cette profession fait appel à des qualités comme:

- Facilité de contact
- Sens de la communication
- Esprit d'initiative
- Créativité et imagination
- Sens commercial
- Facilité pour les langues

Perspectives professionnelles

Le conseiller ou la conseillère en tourisme travaillent dans des entreprises du secteur touristique: offices du tourisme, hôtels, bureaux de location, remontées mécaniques, tour-opérateurs, etc., ou dans l'organisation de manifestations (events). Ils assument des tâches et des fonctions impliquant des responsabilités et peuvent aussi diriger une entreprise de manière autonome.

Perfectionnement

Les conseillers en tourisme peuvent envisager les perfectionnements suivants:

- séminaires internes et cours (information, organisation de manifestations, accueil, vente) mis sur pied sur le plan cantonal ou régional par les offices du tourisme;
- cours de langues et de management;
- cours et formations dans l'événementiel;
- diplôme de gestionnaire en tourisme ES, 3 ans à plein temps ou en emploi, Lausanne;
- diplôme fédéral de gestionnaire en tourisme de santé et d'activité physique;
- Bachelor of Science HES en tourisme, 3 ans à plein temps, Sierre;
- etc.

Pour plus de détails, consulter www.orientation.ch/perfectionnement.

Professions voisines

- Agent de voyages/Agente de voyages
- Gestionnaire en tourisme ES/Gestionnaire en tourisme ES
- Guide touristique BF/Guide touristique BF
- Hôte d'accueil/Hôtesse d'accueil
- Manager en tourisme HES/Manager en tourisme HES
- Organisateur d'événements/Organisatrice d'événements
- Spécialiste de vente BF/Specialiste de vente BF

Adresses

Centre valaisan de perfectionnement continu (CVPC)
Ch. St-Hubert 2
Case postale 259
1951 Sion
Tél.: 027 346 59 79
<http://www.cvpc.ch>

Ecole Athena
Avenue de la Gare 20
1003 Lausanne
Tél.: 021 323 22 84
<http://www.athenaschool.com>

Fédération suisse du tourisme
Finkenhubelweg 11
Case postale
3001 Berne 1
Tél.: 031 307 47 47
<http://www.swisstourfed.ch>