



# Institut Provincial d'Enseignement de Promotion Sociale de Jemeppe

ORIENTATION ENSEIGNEMENT GENERAL & ECONOMIQUE

Quai des Carmes, 43 - 4101 Jemeppe  
Tél. 04 237 94 14-18-19

✉ psseraingg@provincedeliege.be

[www.mafuturecole.be](http://www.mafuturecole.be)



Province  
de Liège

Enseignement

## Institut Provincial d'Enseignement de Promotion Sociale de Jemeppe

ORIENTATION ENSEIGNEMENT GENERAL & ECONOMIQUE

### AGENT EN ACCUEIL ET TOURISME

PROGRAMME DES COURS (SUR 2 ANS)	PÉRIODES
Gestion de l'information appliquée au tourisme	120
Approches historique et géographique de sites touristiques européens	180
Approches historique et géographique de sites touristiques extra-européens	160
Notions de gestion et de marketing	40
Notions de gestion et de marketing appliquées au tourisme	100
Communication : expression orale et écrite appliquée au secteur tertiaire	120
Techniques d'accueil	80
EN PREMIÈRE LANGUE ÉTRANGÈRE	
Langue : Anglais UF 2 - Niveau élémentaire	120
Langue : Anglais UF 3 - Niveau intermédiaire	120
Anglais en situation - UF4	40
EN SECONDE LANGUE ÉTRANGÈRE	
Initiation à la langue néerlandaise en situation - UF 1	40
Initiation à la langue néerlandaise en situation - UF 2	40
Initiation à la langue néerlandaise en situation - UF 3	40
Agent en accueil et tourisme : Stage en Accueil	40/20
Agent en accueil et tourisme : Stage en Tourisme	80/20
Epreuve intégrée de la section : Agent en accueil et tourisme	80/20
<b>TOTAL - AGENT EN ACCUEIL ET TOURISME</b>	<b>1400</b>

## PROCÉDURE D'INSCRIPTION

### DURÉE DES ÉTUDES

En journée, à raison de +/- 20 périodes/semaine pendant 2 ans.

### TITRE DÉLIVRÉ

Certificat de qualification d'Agent en accueil et tourisme correspondant au certificat de qualification d'Agent en accueil et tourisme délivré par l'enseignement secondaire supérieur de plein exercice.

Obtention du CESS moyennant une formation complémentaire de 440 périodes.

### CONDITIONS D'ADMISSION

- être âgé de 18 ans minimum ;
- avoir achevé avec fruit l'enseignement secondaire inférieur de plein exercice ou de promotion sociale ou présenter un test d'admission.

### DROIT D'INSCRIPTION

Suivant la réglementation en vigueur proportionnel au nombre de périodes de cours suivies.

### Sont exemptés :

- les demandeurs d'emploi indemnisés ;
- les personnes invalides inscrites à l'A.W.I.P.H. ;
- les personnes qui bénéficient du revenu minimum d'insertion (CPAS) ;
- les personnes soumises à une obligation imposée par une autorité publique.



## PROFIL DE LA FONCTION

Les employés en agences de voyages ou en offices du tourisme s'expriment dans un langage accessible à tous les types de publics. La maîtrise de l'anglais de base est indispensable à l'exercice du métier, de même que la pratique d'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 en accueil et tourisme est aussi - et surtout - un vendeur de loisirs, chargé 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 maîtrise les outils informatiques les plus courants dans la profession.

## CHAMP D'ACTIVITÉ

L'agent en accueil et tourisme est avant tout une personne de communication.

Il accueille les personnes externes à l'entreprise ou à l'organisme (visiteurs, fournisseurs, clients, ...), s'informe de leurs desiderata et leur fournit l'information souhaitée, dans le respect de la politique définie par le management et des consignes reçues. Il peut être amené à organiser et gérer l'espace d'accueil, mais également à prendre des notes (messages, synthèses de conversation, ...) et rédiger des documents professionnels (lettres-types, formulaires à compléter, ...).

Dans les domaines relatifs au tourisme, il repère, collecte et gère les informations nécessaires (aspects géographiques, artistiques, culturels, ...) afin de conseiller visiteurs et clients. Il a une connaissance précise des caractéristiques des produits qu'il est amené à négocier et/ou à promouvoir (destinations touristiques, patrimoine régional et local, manifestations culturelles, ...).

En s'adaptant à la politique commerciale de l'entreprise ou de l'organisme et dans le respect des procédures internes, il propose aux clients les produits disponibles, réalise la vente et collabore à la gestion du suivi des dossiers (billetterie, réservations ; facturation, paiements ; gestion des problèmes : annulation, réclamation, ...). Sur demande, il est amené à établir des programmes d'activités.

De plus, il communique de manière usuelle en anglais (langue technique et conversation professionnelle) et s'exprime dans une autre langue utilisée habituellement, soit au niveau national, soit au niveau international.



## TÂCHES

- accueillir, informer et conseiller le visiteur ou le client ;
- participer à l'organisation de l'espace d'accueil et en assurer la gestion ;
- communiquer en milieu professionnel, y compris en langues étrangères ;
- collecter et gérer l'information ;
- gérer correctement les situations délicates ou imprévues ;
- tenir à jour les documents (planning, agenda, registre de visites, fardes documentaires, ...) ;
- élaborer des circuits et des séjours répondant aux demandes spécifiques des clients/visiteurs ;
- présenter, promouvoir et vendre des produits touristiques proposés par l'entreprise ou l'organisme en intégrant des compétences en matière touristique (aspects géographiques, historiques, culturels ; connaissance des grands gisements touristiques internationaux et nationaux ; connaissance et promotion des attractions et sites touristiques régionaux et locaux) et en développant des attitudes déontologiques et relationnelles ;
- assurer le suivi des dossiers ;
- participer aux divers salons, soirées, workshops proposés par le secteur.

## DÉBOUCHÉS

- services d'accueil d'entreprises, organismes, services publics ;
- réceptions d'hôtels, villages de vacances, sites touristiques, offices du tourisme ;
- agences de voyage ou tours opérateurs.