

FICHE REPERE DES METIERS EN OFFICE DE TOURISME (page 01)

Les missions de base d'un Office de Tourisme	Compétences – Aptitudes	Coeurs de Métiers propre à l'activité d'un Office de Tourisme	Priorités et enjeux pour demain dans l'activité d'un Office de Tourisme
	<i>NB : la complémentarité des compétences ci-dessous est le propre de la fonction d'agent d'office de tourisme</i>	<i>NB : un agent d'office de tourisme est bien souvent amené à développer la multi-compétence et donc la multi-fonction</i>	<i>NB : chaque coeur de métier est concerné</i>
1. L' Accueil (face à face / téléphonique)	Souriant (e) Sens de l'écoute et de la reformulation Maîtrise d'une ou plusieurs langues étrangères	AGENT D'ACCUEIL – CONSEILLER EN SEJOUR	<b style="color: red;">1) L'E-TOURISME Les métiers du tourisme réceptifs sont en profonde mutation, notamment avec l'apparition et le développement d'Internet. Ce média sera d'ici peu majeur dans les réservations de vacances. Le site Internet d'un office de tourisme se doit donc de répondre de façon efficace aux nouvelles attentes et comportements des internautes.
2. L'Information (face à face / téléphonique / mail)	Esprit de synthèse de la demande formulée par le touriste Connaissance des ressources et attraits touristiques locaux et régionaux Expression orale claire et synthétique Expression écrite claire et synthétique Maîtrise des principaux logiciels de bureautique et des bases de données		
3. La Promotion / Communication	Sens de la valorisation des attraits locaux (patrimoine, activités de loisirs...) Aisance orale et écrite Faculté à développer un bon argumentaire oral – écrit Bonne capacité rédactionnelle Esprit d'innovation et créativité Bonne connaissance du langage Internet Maîtrise des principaux logiciels de bureautique et des bases de données	CHARGE DE PROMOTION; CHARGE DE COMMUNICATION; WEBMASTER (Technique & Editorial)	<b style="color: red;">2) LA QUALITE La mise en place de la marque Qualité Tourisme offre aux offices de tourisme d'Aquitaine l'opportunité de s'impliquer dans un projet d'envergure permettant à la fois d'engager une réflexion sur l'organisation interne des structures et de positionner les offices de tourisme vis-à-vis des prestataires locaux
4. La Coordination & l' Animation	<div style="color: red; font-size: small;">a) animation – coordination avec ses prestataires touristiques et acteurs locaux</div> Bonne connaissance et identification de ses partenaires Aptitude à animer des réunions Sens de l'écoute et de la reformulation Sens du projet partagé et d'une conduite collective	CHARGE DE MISSION ANIMATEUR DE RESEAU	<b style="color: red;">3) LE DEVELOPPEMENT DURABLE Soutenu par le Conseil Régional Aquitaine, un certain nombre de mesures visant à favoriser le développement touristique durable ont été lancées. Les critères d'écoconditionnalité contenus dans le règlement d'intervention tourisme et le dispositif régional d'investissement touristique complémentaire d'aide aux entreprises s'inscrivent dans une prise de conscience et une profonde volonté de poursuivre une démarche de tourisme durable en Aquitaine.
	<div style="color: red; font-size: small;">b) animation – organisation d'événementiel</div> Bonne connaissance et identification de ses partenaires Sens de l'organisation Prise d'initiative Esprit d'innovation	CHARGE D'ANIMATION – EVENEMENTIEL	
	<div style="color: red; font-size: small;">c) animation – guidage du public</div> Bonne élocution Aptitude à mener un groupe	GUIDE INTERPRETE	

ADMINISTRATIF

FICHE REPERE DES METIERS EN OFFICE DE TOURISME (page 02)

Les missions complémentaires d'un Office de Tourisme	Compétences – Aptitudes	Coeurs de Métiers propre à l'activité d'un Office de Tourisme	Priorités et enjeux pour demain dans l'activité d'un Office de Tourisme
Production	Bonne connaissance et identification de ses partenaires Sens du projet partagé et d'une conduite collective Sens de l'écoute et de la reformulation Esprit d'innovation	CHARGE DE PRODUCTION	<b style="color: red;">1) L'E-TOURISME Les métiers du tourisme réceptifs sont en profonde mutation, notamment avec l'apparition et le développement d'Internet. Ce média sera d'ici peu majeur dans les réservations de vacances. Le site Internet d'un office de tourisme se doit donc de répondre de façon efficace aux nouvelles attentes et comportements des internautes. <b style="color: red;">2) LA QUALITE La mise en place de la marque Qualité Tourisme offre aux offices de tourisme d'Aquitaine l'opportunité de s'impliquer dans un projet d'envergure permettant à la fois d'engager une réflexion sur l'organisation interne des structures et de positionner les offices de tourisme vis-à-vis des prestataires locaux <b style="color: red;">3) LE DEVELOPPEMENT DURABLE Soutenu par le Conseil Régional Aquitaine, un certain nombre de mesures visant à favoriser le développement touristique durable ont été lancées. Les critères d'écoconditionnalité contenus dans le règlement d'intervention tourisme et le dispositif régional d'investissement touristique complémentaire d'aide aux entreprises s'inscrivent dans une prise de conscience et une profonde volonté de poursuivre une démarche de tourisme durable en Aquitaine.
Commercialisation	Bonne connaissance et identification des bons partenaires Bonne connaissance du langage Internet et des comportements de consommation des internautes	CHARGE DE COMMERCIALISATION; WEBMASTER (Technique & Editorial)	
Développement touristique	Sens de l'organisation et de la stratégie touristique locale Esprit de synthèse et de méthodologie Capacité rédactionnelle Capacité de chiffrage Sens de l'écoute et de l'appui conseil Facilité de communication	AGENT DE DEVELOPPEMENT TOURISTIQUE	
L'observation	Faculté à établir des ratios et des tableaux de bord de l'activité touristique sur le territoire Esprit de synthèse Capacité à le traduire et le faire partager aux partenaires (Elus, prestataires touristiques, partenaires locaux...) de façon orale et/ou écrite		

ADMINISTRATIF