



Projet

TRANSALP – Travail sans frontière

Analyses des compétences

Profil professionnel:

HOSTESS TOURISTIQUE

Analyse faite par Barbara Chiavarino

Date 28 Avril 2006

A la suite de l'entretien:

Société: TURISMO TORINO

Personne interviewée:

Monica Ferramosca: Responsable des Points d'Informations
ATRIUM, Piazza Solferino - TORINO - tel: 340.7256725
email: m.ferramosca@turismotorino.org

Vanessa Rossini: Responsable Area Accoglienza TURISMO TORINO
Via Bogino, 8 – TORINO - tel.: 011.8185011
email: v.rossini@turismotorino.org

TURISMO TORINO est une ATL (Agenzia Turistica Locale), consortium mixte à majorité publique. Elle naît avec 10 autres ATL depuis la LR 75 du 1996. Elle compte sur un organique de 40-50 personnes. Trois points informatifs à Turin (Atrium, Porta Nuova e Aeroporto Caselle).

Notes:

Il s'agit d'un profil nouveau en forte croissance grâce au développement des agences de promotion des territoires et qui diffère du rôle d'hostess de congrès/steward par un plus grand degré de responsabilité dans le rapport avec le public et par une plus grande variété d'informations à gérer. Il est un profil typiquement féminin et il est fortement lié au territoire de compétence.

Activités et Tâches principales / Fonctions

Toutes les activités/tâches peuvent être résumées en quatre catégories ou fonctions fondamentales :
Coordination, transformation, maintien et innovation.

La quantité des procès à gérer et l'ampleur des fonctions remplies déterminent la complexité du rôle professionnel.

FONCTIONS:

C = coordination

Planification des activités, organisation, intégration opérationnelle, relations formelles et informelles, vérification, contrôle, gestion.

T = transformation

Exécution des tâches, gestion, emploi, modification, élaboration des inputs.

M = maintien

Gérer le fonctionnement du système et du procès du point de vue technique et social ; ex. réorganiser, reproduire, maintenir le rapport avec tierces, régler les variances, comprendre, interpréter, définir des procédures.

I = innovation

Perfectionner l'efficacité du système par la technologie, la production et l'organisation interne ; ex. la recherche.

VERIFICATION de l'ESPACE DE TRAVAIL	C	T	M	I
Effectuer une reconnaissance de l'espace où l'événement a lieu	x			
Collecter informations sur la typologie de visiteurs/participants qu'il faut accueillir	x			
Vérifier la présence de matériels informatiques concernant le territoire			x	
Vérifier si les matériels sont mis à jour			x	
Vérifier la présence des outils hw/sw et leur fonctionnement			x	
Vérifier la présence de documentation sur papier (mappes, cartes, répertoires des hôtels etc.)			x	

ACCUEIL ET INFORMATION	C	T	M	I
Enregistrer les participants (sur papier ou informatisé)		x		
Collecter en autonomie des informations mises à jour concernant manifestations dans le territoire (avec Internet, quotidiens, répertoires)		x		
Gérer le matériel informatique lié au territoire		x		
Répondre aux requêtes spécifiques et générales de la part du public relatives au territoire		x		
Effectuer le service de secrétariat (le contrôle des réservations/services)		x		
<i>Dans le cas spécifique d'accueil et information relatif à un service touristique, pour un group de personnes :</i>		x		
Vérifier les réservations/enregistrement des participants		x		
Vérifier les langues parlées par les participants		x		
Fournir le service en langue		x		

PROMOTION DU TERRITOIRE ET VENTE DE PRODUITS TOURISTIQUES/GADGETS	C	T	M	I
Effectuer la promotion finalisée à la vente des produits/services touristiques de compétence (manifestations et stands promouvant directement le territoire)		x		
Vendre le produit/service touristique ou gadget spécifiques		x		
Gérer la caisse			x	
Enregistrer les données du client			x	
Enregistrer la vente (sur papier ou informatisée)			x	
Signaler la nécessité d'approvisionnement	x			

Compétences CLES

Savoir faire

Pour exercer les activités, quels sont les capacités opératives nécessaires ?

- communication
- production/prestation
- gestion
- organisation

Savoir

Pour exercer les activités, quels sont les connaissances théoriques nécessaires ?

- linguistiques
- informatiques
- logicomathématiques
- techniques
 - communications
 - vente
 - connaissance du territoire

Savoir être

Quels sont les aptitudes, comportements demandés ?

- caractéristiques personnelles
 - cordialité
 - discrétion
 - soigne de la personne
 - bonne mémoire
- relation
- adaptation
- autonomie et attitude à la responsabilité

Fiche descriptive de l'emploi et des compétences

intitulé de l'emploi	Hôtesse d'accueil touristique
définition	L'Hôtesse touristique opère dans un territoire spécifique dont elle connaît les attractives et les services, doit s'occuper de stands et points d'informations liés à des évènements et/ou pour des actions de promotion locale, fournir les informations et/ou répondre à des questions d'intérêt spécifiques, orienter les personnes et les groupes selon les différentes exigences, contribuer à l'organisation de visites et garantir réservations et coordinations entre les différents services touristiques.
SAVOIR-FAIRE Etre capable de	<p>communication</p> <ul style="list-style-type: none"> - savoir communiquer d'une façon correcte et efficace verbalement et par écrit dans sa propre langue maternelle et au moins en deux langues étrangères - savoir choisir et moduler le langage par rapport à l'interlocuteur - savoir exposer informations en différentes langues - savoir identifier rapidement les exigences et les attentes du client/groupe - sélection des indications à fournir par rapport aux attentes <p>production / prestation</p> <ul style="list-style-type: none"> - savoir rechercher et trouver rapidement (Internet, mappes, horaires etc.) les informations requises - savoir évaluer l'utilité et la crédibilité des sources d'information - savoir repérer, sélectionner et fournir informations sur le territoire (restaurants, hôtels, transports, manifestations, points d'intérêt) - savoir appliquer les techniques de promotion des ventes - savoir s'orienter dans le territoire - savoir utiliser mappes, cartes, répertoires concernant le secteur touristique <p>gestion</p> <ul style="list-style-type: none"> - savoir tenir la comptabilité de la caisse, gérer la caisse <p>organisation</p> <ul style="list-style-type: none"> - savoir se coordonner avec les opérateurs des services touristiques et des transports - savoir repérer et sélectionner rapidement le matériel informatif approprié - savoir appliquer les techniques de problem solving pour reconnaître les priorités, les problèmes et les solutions - savoir gérer les services de secrétariat et logistiques
SAVOIR Connaissances	<p>linguistiques</p> <ul style="list-style-type: none"> - langue italienne (écrite et orale) - langues étrangères (bon niveau, soit français, soit anglais) <p>informatiques</p> <ul style="list-style-type: none"> - informatique de base, Office - Internet, bonne connaissance des techniques de recherche <p>techniques</p> <ul style="list-style-type: none"> - techniques de base de communication

	<ul style="list-style-type: none"> - techniques de base de vente <p>logicomathématiques</p> <ul style="list-style-type: none"> - mathématiques (pour la gestion de la caisse) <p>connaissance du territoire</p> <ul style="list-style-type: none"> - histoire, arts, géographie, folklore et culture du territoire - connaître le calendrier des événements et perfectionner la connaissance du territoire
<p>SAVOIR ETRE Capacité à être ou avoir l'aptitude de:</p>	<p>caractéristiques personnelles</p> <ul style="list-style-type: none"> - soigne de la personne - rapidité - disposition à l'apprentissage - attention - esprit de critique - curiosité - <p>relationnel</p> <ul style="list-style-type: none"> - cordialité - discrétion - disposition à écoute <p>adaptation</p> <ul style="list-style-type: none"> - flexibilité - disposition au travail en groupe <p>autonomie, prise de responsabilité</p> <ul style="list-style-type: none"> - aptitude propositive - esprit d'initiative - bonne mémoire - auto activation - résistance au stress
en relation avec	Le public ; personnel des services touristiques et des transports
lien hiérarchique	Responsable de Projet de l'Agence Touristique
éléments du contexte	La hostess touristique dépend directement du Responsable du projet de l'Agence Touristique Locale (souvent publique, parfois publique/privée) qui s'occupe d'une manifestation, événement, produit ou service spécifique. Elle est insérée dans l'aire Accueil et Développement du Territoire. Son contrat à prestation professionnelle, et par conséquent temporairement limité, est directement lié à un événement/produit/service spécifique.
moyens et outils	mappes; horaires; annuaires; Internet; téléphone; fax
expérience préalable	Il est nécessaire d'avoir une bonne culture générale, un diplôme ou baccalauréat en langues est très utile ; des connaissances pratiques en informatique, Internet, utilisation des moteurs de recherche, une bonne capacité d'orientation. Connaissance du territoire, curiosité et capacité de se documenter. Une expérience précédente comme hôtesse de congrès est utile.

Niveau des compétences requises

Compétences CLES (principales)	niveau A	niveau B	niveau C	niveau D
SAVOIR-FAIRE				
01 maintenance				
02 réglage				
03 production / prestation				
rapidité d'interaction		X		
rapidité d'identification	X			
Identification des attentes de l'utilisateur par rapport aux ressources du territoire	X			
Selectionner les indications à fournir par rapport aux attentes	X			
04 conduite				
05 contrôle				
évaluation de la crédibilité des sources d'information	X			
06 organisation d'activité				
organisation des informations		X		
07 gestion				
08 communication écrite		X		
09 communication verbale		X		
Modulation et choix du langage par rapport à l'interlocuteur	X			
communication non verbale		X		
10 formation				
SAVOIR				
01 langue locale (écrite et orale)		X		
02 langues étrangères (préférentiellement deux langues)		X		
03 logicomathématique				
comptabilité	X			
04 informatique de base word/excel	X			
Internet et moteurs de recherche		X		
05 technique				
utilisation d'outils de communication (téléphone, fax, portables)		X		
utilisation d'outils en papier : mappes, cartes, annuaires du secteur touristique		X		
techniques de base de vente	X			
techniques de base de communication	X			
06 théorique				
Histoire, arts, géographie, folklore et culture du territoire	X			
07 normatif - législatif				
08 qualité				
09 sécurité				

10	gestionnaire	X			
SAVOIR ETRE					
01	caractéristiques personnelles		X		
02	relationnel		X		
03	adaptation		X		
04	autonomie, prise de responsabilité		X		