



Projet

TRANSALP – Travail sans frontière

Analyses des compétences

Profil professionnel:

**INFORMATRICE/INFORMATEUR
TOURISTIQUE**

Analyse faite par Barbara Chiavarino

Date May 2006

A la suite de l'entretien:

Société: TURISMO TORINO

Personne interviewée:

Monica Ferramosca: Responsable dei Punti Informativi
ATRIUM, piazza Solferino - TORINO - tel: 340.7256725
email: m.ferramosca@turismotorino.org

Notes:

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).

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.

PREPARATION DU POSTE DE TRAVAIL	C	T	M	I
Mise en œuvre des outils informatiques (hw) et en vérifier le fonctionnement (Internet, réseau Intranet)			x	
Vérifier l'accès des support papier (cartes, mappes, répertoires afin que la consultation effectuée par le public soit rapide et efficace)			x	
Vérifier le dossier avec les communications internes pour le passage des consignes de la part des collègues du roulement précédent			x	
Prédisposer la caisse			x	

MISE EN PLACE POINT INFORMATIF	C	T	M	I
Vérifier le matériel à disposition			x	
Eliminer le matériel obsolète et disposer le matériel mis au jour			x	
Vérifier la disposition du matériel (visibilité etc.)			x	
Vérifier et mettre au jour les matériels			x	
Rédiger la liste de l'approvisionnement des matériels			x	
Rechercher des matériels informatiques auprès des sociétés et en faire requête		x		
Préparation du book shop			x	

REPERAGE DES INFORMATIONS	C	T	M	I
Mettre à jour des informations			x	
Organiser les informations destinées au public		x		
Vérifier les informations (Internet, coups de téléphone aux organisateurs)		x		
Mettre à jour les informations concernant les structures d'accueil (prix, promotions etc.)		x		
Communiquer les nouvelles informations aux collègues			x	

Rédiger communications internes à mettre dans le réseau			x	
---	--	--	---	--

EROGATION DU SERVICE AU CLIENT	C	T	M	I
<i>Quand on parle de « client » il faut distinguer entre :</i> - clients privés (individuels, référents de petits groupes) - opérateurs du secteur (guides touristiques, hôteliers etc.)				
En front office:				
Accueillir et écouter le client		x		
Saisir les exigences du client		x		
Consulter les outils le plus appropriés		x		
Répondre aux requêtes d'information (directe si possible, sinon adresser la personne dans sa recherche)		x		
Vérifier indications et informations fournies par le client		x		
Fournir un service de réservation		x		
Proposer au client offres, opportunités du territoire		x		
Elaborer propositions d'intérêt pour le client		x		
Personnaliser les kits de matériels utiles		x		
En back office:				
<i>Toutes les informations qui son fournies à l'utilisateur qui se donne physiquement à l'info point, sont disponibles même à ceux qui ont fait une requête par téléphone, mail ou fax.</i>				
Recevoir la requête		x		
Collecter les exigences du demandeur			x	
Fournir une première réponse		x		
Envoyer informations		x		

VENTE DE MATERIELS/PRODUITS/SERVICES TOURISTIQUES ORGANISES	C	T	M	I
Promouvoir produits et services			x	
Fournir informations spécifiques			x	
Vendre le produit ou le service		x		
Gérer la caisse		x		
Enregistrer les données du client			x	
Enregistrer les ventes			x	
Signaler la nécessité de l'approvisionnement	x			

CLOTURE DU POSTE DE TRAVAIL et PASSAGE DES CONSIGNES	C	T	M	I
Compilation de l'agenda pour communication aux collègues	x			
Signaler la nécessité d'approvisionnement			x	
Clôture de la caisse et des outils informatiques	x			

Compétences CLES

Savoir faire

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

- communication
- production/prestation
 - repérage, sélection, organisation des informations
 - techniques commerciales
- gestion
- organisation du travail

Savoir

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

- linguistique
- informatique
- logicomathématique
- technique
 - de communication
 - de vente et commercial
- théorique
- culture du territoire

Savoir être

Quels sont les aptitudes, comportements demandés ?

- caractéristiques personnelles
 - curiosité, esprit d'observation
 - gentillesse, patience
 - soigne de la personne
 - bonne mémoire
- relationnel
- adaptation
- autonomie, prise de responsabilité

Fiche descriptive de l'emploi et des compétences

intitulé de l'emploi	INFORMATRICE/INFORMATEUR TOURISTIQUE
définition	L'Informateur/trice touristique répond aux requêtes des touristes en fournissant des informations sur les points d'intérêt, événements et exhibitions, sur les opportunités de logement dans les hôtels, sur les transports et les services ; donne des conseils pour l'organisation du voyage et du séjour, oriente et donne assistance pour la solution de problèmes liés au voyage et au séjour des touristes.
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 (personne jeune, âgée, de provenance sociale différente et d'intérêts différents) - savoir utiliser outils de communication (téléphone, fax, portables) - savoir identifier rapidement les exigences et les attentes du client/groupe - savoir sélectionner les indications à fournir par rapport aux attentes <p>production / prestation</p> <ul style="list-style-type: none"> - savoir interagir rapidement (avec le public, avec les collègues, et avec les outils) - 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, horaires, annuaires du secteur touristique, guides touristiques nationales <p>gestion</p> <ul style="list-style-type: none"> - savoir tenir la comptabilité de la caisse, gérer la caisse - savoir gérer les services de secrétariat et logistiques <p>organisation</p> <ul style="list-style-type: none"> - savoir repérer rapidement le matériel informatif approprié - savoir appliquer les techniques de problem solving pour reconnaître les priorités, les problèmes et les solutions - savoir s'organiser (alternance back/front, tâches et activités différentes)
SAVOIR Connaissances	<p>linguistiques</p> <ul style="list-style-type: none"> - maîtrise de la langue italienne (écrite et orale) - langues étrangères (deux au minimum, écrite et orale entre français, anglais, allemand et espagnol) <p>informatiques</p> <ul style="list-style-type: none"> - bonne connaissance office et connaissance de base de la gestion du réseau

	<ul style="list-style-type: none"> - très bonne connaissance Internet, moteurs de recherche, outlook - gestion data base (ex. lotus notes) <p>techniques</p> <ul style="list-style-type: none"> - techniques de communication - 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"> - connaissance générale d'histoire, géographie, arts, ethnologie - connaissance spécifique de l'histoire, de l'art, de la géographie, du folklore et de la culture du territoire - connaître le calendrier des événements et des manifestations 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 - esprit d'observation - bonne mémoire - esprit critique - curiosité - enthousiasme - organisation et dynamisme <p>relationnel</p> <ul style="list-style-type: none"> - gentillesse - patience - attitude à la communication avec le public - disposition à l'écoute - ouverture vers les autres - voix calme, mais sûre - disposition à écoute <p>adaptation</p> <ul style="list-style-type: none"> - rapidité - aptitude à la synthèse - capacité à faire plus d'une chose à la fois - capacité à travailler en équipe - attitude à l'apprentissage <p>autonomie, prise de responsabilité</p> <ul style="list-style-type: none"> - mentalité positive, individuation des solutions - savoir trier les priorités - esprit d'initiative - bonne mémoire - esprit d'initiative, autonomie
<p>en relation avec</p>	<p>des collègues, d'autres aires de l'entreprise, l'administration, la vente, la presse, le project management</p>

lien hiérarchique	responsable des points informatifs ou directement du responsable aire accueil
éléments du contexte	Il s'agit, normalement, d'un travail à plein temps, comme dépendant temporaire ou fixe d'agences de développement, offices d'information touristiques régionaux ou communaux, agences de séjour, consortiums ou associations privées. L'activité se déroule dans des points informatifs, soit debout soit assis, en contact avec le public (front office), et en back office; avec d'autres secteurs de l'entreprise : administration, vente, presse, gestion de projet sous le contrôle d'un responsable des points informatifs.
moyens et outils	guides, mappes routières, horaires, dépliants, programmes, journaux, revues, PC, Internet, téléphone, fax, portables
expérience préalable	Aucune qualification ou habilitation n'est requise. Bonne culture générale, deux langues étrangères, informatique (Office : Word, Excel). Une formation de base peut être délivrée par l'agence même. Il est très utile d'avoir séjourné et travaillé à l'étranger et expérience dans l'organisation de voyages et vacances.

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 (avec le public et les collègues)	X		
	identification des attentes par rapport aux ressources du territoire et de l'utilisateur	X		
	rapidité d'identification	X		
	évaluation des sources des informations	X		
	sélection des indications	X		
	promotion et vente	X		
04	conduite			
05	contrôle			
06	organisation			
	organisation des informations	X		
	organisation du temps et du travail	X		
07	gestion			
08	communication écrite	X		
09	communication verbale	X		
	choix et modulation du langage utilisé par rapport à l'interlocuteur	X		
	communication non verbale	X		
10	formation			
SAVOIR				
01	langue locale (écrite et orale)	X		
02	langues étrangères (au moins deux entre français et anglais et allemand et espagnol)	X		
03	logicomathématique			
	mathématiques pour la gestion de la caisse	X		
04	informatique			
	bonne connaissance office et connaissance de base de la gestion du réseau	X		
	très bonne connaissance internet, moteurs de recherche, outlook		X	
	gestion data base (ex. lotus notes)	X		
05	technique			
	utilisation d'outils de communication (téléphone, fax, portables)	X		
	utilisation de mappes; cartes, répertoires, guides	X		
	techniques de communications	X		
	techniques de vente et commerciales	X		
06	théorique			

	histoire, arts, géographie, culture du territoire		X		
07	normatif - législatif				
08	qualité				
09	sécurité				
10	gestionnaire				
SAVOIR ETRE					
01	caractéristiques personnelles		X		
02	relationnel		X		
03	adaptation		X		
04	autonomie, prise de responsabilité		X		