



projet

TRANSALP – Travail sans frontière

Entretien de présélection

profil professionnel:

HOSTESS TOURISTIQUE

ORGANISATION RESPONSABLE: _____
(CPI, ANPE, OLYJOB)

Entretien avec: _____
(nom, prénom de l'interviewé(e))

Conduit par: _____
(nom de l'opérateur/trice)

Lieu et date de l'entretien: _____

NOTE:

SEC. 1 - Compétence de la personne en relation avec le profil professionnel

Activités principales

Accueillir les visiteurs, comprendre leurs intérêts et exigences, établir une bonne communication avec eux, repérer et fournir informations sur le territoire, vérifier les horaires d'ouverture et de fermeture des points d'intérêt (musées, exhibitions, événements) et horaires de transport, s'occuper des réservations, des permis, du service de secrétariat ; gérer le matériel informatique, accompagner le groupe pendant les visite dans le territoire.

Position dans l'organisation

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.

Sous la responsabilité de: Responsable de Projet de l'Agence Touristique

Note pour l'opérateur/trice

Relever dans les déclarations de la personne : compétences, expériences, certificats, environnement de travail, points forts de l'expérience, autres difficultés rencontrées.

déclarations de la personne:

Capacités (savoir faire) concernant procès/activités principales

Note pour l'opérateur/trice

Noter:

- a) données objectives*
- b) avis de la personne sur sa propre histoire*
- c) observations de l'opérateur/trice*

Vérification et organisation de l'environnement de travail

Reconnaissance et visite (avec le responsable de l'entreprise/projet) des lieux où se déroule l'événement, vérification des matériels informatiques et équipement audio-visuel

Noter en particulier :

- *attention à la sécurité des installations et équipements*
- *capacités organisationnelles*

données, commentaires, observations:

Accueil et information

Enregistrement des visiteurs, gestion du matériel informatif de l'événement et du territoire (info point et audiovisuels compris), réponse aux requêtes du public, repérage et sélection des informations sur l'événement/territoire/services (transports, restaurants, hôtels, autres manifestations), éventuel service de secrétariat

Noter en particulier :

- *savoir utiliser matériels et instruments*
- *savoir repérer et fournir les informations sur le territoire et les services*

Données, commentaires, observations:

Vente

Promotion et vente des produits/services, gestion de la caisse, enregistrement des ventes

Noter en particulier :

- *Capacité de promotion et vente de produits touristiques et services du territoire*
- *Sens de responsabilité*

données, commentaires, observations:

Connaissances CLEFS (savoirs)

Langue italienne
Langues étrangères (bonne connaissance de deux langues au minimum entre français, anglais, allemand, espagnol)
Techniques de base en communication

Histoire, arts, géographie, folklore et culture du territoire

Notions d'informatique

Techniques de base commerciales et de vente

Gestion de la caisse

Noter en particulier :

- *Connaissance du territoire*
- *Connaissance de langues étrangères*
- *Connaissance technique en communication*
- *Connaissance technique de vente produit/service*

données, commentaires, observations:

Comportements CLEFS (savoir être)

Affabilité, discrétion, flexibilité/disponibilité vers le client, attitude à l'écoute, attitude de collaboration, curiosité et attention, attitude à travailler en équipe, esprit d'initiative, bonne mémoire

Noter en particulier :

- *Attitude aimable et positive*
- *Attitude aux rapports interpersonnels*
- *Curiosité et esprit d'initiative*

données, commentaires, observations:

SEC. 2 - Qualification

Licence, certificat d'aptitude

- *Baccalauréat*
- *Etudes universitaires*
- *Connaissance des langues*
- *Expériences liées à événements, formation en tandem*
- *Formation finalisée à la connaissance du territoire*

données, commentaires, observations:

Ressources personnelles supplémentaires a signaler

- *Expérience de séjour à l'étranger*
- *Connaissance d'autres langues étrangères*
- *Expérience liées au territoire (arts, histoire, architecture, géographie, folklore)*

données, commentaires, observations:

SEC.3 - disponibilité

Espace

Orientation préférentielle:

- *jusqu'à quelle distance du lieu de résidence il est envisageable*
- *(disposé/ée a changer de résidence / jusqu'à combien de km.../ aire géographique*
- *ev. Points de référence (ex. parents domiciliés à ...)*
- *ev. transfert de la famille*

données, commentaires, observations:

Temps

Orientation préférentielle: pour combien de temps il est disposé à travailler a l'étranger (1 mois / 6 mois / 1 an / 2 ans / temps indéterminé....)

données, commentaires, observations:

Type d'entreprise

Orientation préférentielle: petite / moyenne / grande / / coop

Type de contrat

Orientation préférentielle: (temps partiel / durée déterminée / durée indéterminée / saisonnier)

- *seulement en relation avec la profession spécifique*
- *mais aussi en lien avec la profession (lesquels)*

Exigence / disponibilité pour la formation, mise à niveau, perfectionnement**Pas de disponibilité**

Points éventuels, en relation avec la constructivité du profil professionnel:

- *gérer la caisse*
- *debout pour longtemps*
- *périodes d'examens*
- *autre (spécifier)*

NOTE

Observations conclusives : problèmes éventuels / critiques/ motivations / ressources/ nécessités particulières / suggestions etc.

SEC.3 - Niveau des compétences

Compétences CLES (principales)	niveau A	niveau B	niveau C	niveau D
Connaissances				
Langue italienne (écrite et orale)		X		
Langues étrangères (de base soit français, soit anglais)		X		
Informatique de base	X			
Internet et moteurs de recherche		X		
Utilisation d'appareils de communication (téléphone, fax, portables)	X			
Utilisation de mappes, cartes, répertoires concernant le secteur touristique		X		
Techniques de base de communication	X			
Techniques de base de vente	X			
Mathématiques (pour la gestion de la caisse)	X			
Histoire, arts, géographie, folklore et culture du territoire	X			
Capacités				
Communication verbale		X		
Modulation et choix du langage par rapport l'interlocuteur	X			
Communication écrite		X		
Communication non verbale		X		
Rapidité d'interaction		X		
Evaluation des sources d'informations	X			
Organisation des informations		X		
Rapidité d'identification de l'interlocuteur et des matériels	X			
Identification des attentes du public concernant les ressources du territoire	X			
Sélection des indications à fournir par rapport aux attentes	X			

TABLE DE REFERENCE POUR L'ATTRIBUTION DES NIVEAUX

niveau	rôle	prestation	responsabilité	complexité	relations	autonomie
A	Exécutif	Opérative	Sur les tâches	Simple (peu de variables connues)	Simplex, liées aux tâches, occasionnelles	Assujettie à supervision et contrôle extérieur
B	Qualifié	Technique	Sur les résultats d'une activité	Ampleur limitée des solutions (beaucoup de variables connues)	Multiples, liées à des activités fréquentes	Limité, contrôle sur l'activité
C	Spécialisé	Professionnelle	Sur les résultats d'un ensemble soit d'une activité soit d'une phase	Ampleur significative de solutions (présence de variables inconnues)	Négotiales, de programmation et de coordination, systématiques	Ample, contrôle sur la programmation et sur la coordination d'activités ou groupe de travail
D	Pluri-spécialisé	Professionnelle avec spécialités élevées	Sur le processus ou sur le produit	Ampleur élevée de solutions (majorité de variables inconnues)	Amplées et complexes, décisionnelles systématiques	Autonomie totale dans le cadre des délégations – sur le processus ou sur l'unité organisationnelle