



projet

TRANSALP – Travail sans frontière

Entretien de présélection

profil professionnel:

**INFORMATRICE TOURISTIQUE
INFORMATEUR 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

Prédisposer le poste de travail en vérifiant la possibilité d'utiliser les outils de communication et d'information, vérifier et mettre à jour le matériel informatique, accueillir le client, comprendre les exigences du public, rechercher et fournir les informations et l'assistance nécessaires, orienter le client par rapport aux opportunités du territoire, gérer la vente de produits et la caisse, prendre les consignes du prédécesseur et donner les consignes au successeur à propos du poste de travail, des instruments de travail, du matériel, de la caisse et des informations relatives au poste au début et à la fin du tours de travail; maintenir à jour la connaissance des évènements et des attraits du territoire.

Position dans l'organisation

L'informateur/trice touristique travaille aux dépendances de l'Aire d'une organisation ou agence de développement, ou d'information touristique régionale ou communale, une agence de séjour, un consortium ou association privée. Il/elle tient des rapports avec d'autres secteurs : administration, vente, presse, direction de projet.

Sous la responsabilité de: responsable des points informatifs ou directement du responsable aire accueil.

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*

Mise en place (Organisation de l'activité)

Vérification du fonctionnement des outils informatiques (Internet, Intranet), vérification de disponibilité, mise à jour, approvisionnement de cartes, mappes, répertoires, passage des consignes et informations, gestion de la caisse

Noter en particulier :

- *Savoir vérifier le fonctionnement des équipements informatiques*
- *Savoir vérifier l'accessibilité à la documentation*
- *Savoir gérer le stock de la documentation*
- *Savoir exposer les matériaux informatifs pour en faciliter la consultation*

données, commentaires, observations:

Repérage des informations

Mettre à jour les informations, organiser les informations destinées au public, vérifier les informations sur Internet, mettre à jour les informations concernant les structures d'accueil, communiquer aux collègues les informations nouvelles

Noter en particulier :

- *Savoir chercher de nouvelles informations*
- *savoir mettre à jour les bases de données (utilisation interne)*

Données, commentaires, observations:

Fourniture du service au client

Accueillir et écouter le client, collecter les exigences, répondre aux requêtes d'information, proposer au client offres/possibilités du territoire, élaborer propositions d'intérêt pour le client, personnaliser le kit de matériels utiles au client, service de réservation

Noter en particulier :

- *savoir reconnaître les requêtes, intérêts et attentes du client*

données, commentaires, observations:

Vente produits/services touristiques organisés

Promouvoir produits/services et fournir informations spécifiques, vendre produits/services, gérer la caisse, enregistrer les données du client, effectuer communications aux collègues, demander les approvisionnements, fermeture de la caisse.

Noter en particulier :

- *Savoir promouvoir et vendre produits/services*
- *Savoir gérer la caisse*

données, commentaires, observations:

Connaissances CLEFS (savoirs)

Langue italienne (écrite, orale) parfaite maîtrise
Langues étrangères (écrit, orale) entre : français, anglais, allemand, espagnol
Techniques de communication

Informatique : Office, gestion du réseau (profil utilisateur), Internet, moteurs de recherche, Outlook, gestion de la caisse et base de données (Lotus notes)

Techniques de vente et commerciales
Gestion de la caisse

Histoire, arts, géographie, folklore, et culture du territoire

Noter en particulier :

- *Connaissance des langues étrangères*
- *Connaissances informatiques*
- *Connaissance des techniques de communication*
- *Connaissance du territoire*

données, commentaires, observations:

Comportements CLEFS (savoir être)

Affabilité, patience, expression sure et gentille, curiosité, esprit d'observation, enthousiasme, mentalité positive, attitude à faire plus d'une chose à la fois, esprit d'initiative, organisation, bonne mémoire, rapidité

Noter en particulier :

- *attitude à faire plus d'une chose à la fois*
- *esprit d'initiative*
- *écoute et affabilité*
- *gestion des imprévus*
- *curiosité*
- *précision*

données, commentaires, observations:

SEC. 2 - Qualification

Licence, certificat d'aptitude

- *baccalauréat, ou études universitaires*
- *langues étrangères*
- *informatiques : Office Word, Excel, Internet, courrier électronique*

données, commentaires, observations:

Ressources personnelles supplémentaires a signaler

- *expérience de formation en tandem avec collègues senior*
- *expérience de séjours et de travail à l'étranger*
- *capacité à organiser les voyages et les vacances*

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:

- *roulements*
- *présence le soir*
- *vente*
- *gestion de la caisse*
- *autre (spécifier)*

NOTE

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

SEC.3 - Niveau des compétences

Compétences principales	niveau A	niveau B	niveau C	niveau D
Connaissances				
Langue italienne (écrite et orale)		X		
Langues étrangères (au moins deux langues entre français et anglais et allemand et espagnol)		X		
Informatique : bonne connaissance Office et connaissance de base de la gestion du réseau		X		
Informatique : Très bonne connaissance Internet, moteurs de recherche, Outlook)			X	
Informatique : gestion data base (ex. Lotus Notes)		X		
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		
Mathématiques pour la gestion de la caisse		X		
Histoire, arts, Géographie, culture du territoire		X		
Capacité				
Communication verbale		X		
Choix et modulation du langage utilisé par rapport à l'interlocuteur		X		
Communication écrite		X		
Communication non verbale		X		
Rapidité d'interaction (avec le public et les collègues)		X		
Evaluation des sources des informations		X		
Organisation des informations		X		
Sélection des indications		X		
Promotion et vente		X		
Organisation du temps et du travail		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