

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 événements 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.

Activités principales

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

Compétences

L'Hôtesse touristique doit savoir trouver, sélectionner et organiser les informations sur le territoire à travers la presse, l'Internet, et la documentation spécialisée ; préparer les contenus de la communication (spécifiques pour les points d'intérêt et généraux pour le territoire), fournir les informations en différentes langues. Elle doit savoir organiser les visites et réserver les services (voyage, restaurant etc.). Bonne connaissance d'au moins deux langues, notions en informatique, communication, techniques de vente, comptabilité pour la gestion de la caisse, doit savoir « lire » les cartes et plans et les horaires et instruments de communication. Doit posséder de bonnes capacités de communication verbale et non verbale, savoir garder une attitude aimable, flexible, discrète, doit savoir écouter, avoir une bonne mémoire et l'esprit de collaboration. Soignée, autonome, rapide dans les réponses, bonne capacité de gérer la fatigue et les situations de stress.

Conditions de travail

Généralement l'hôtesse touristique dépend des Agences Touristiques Locales et Agences de Promotion du Territoire publiques et privées, sous la coordination des responsables de projet. L'activité se déroule debout, souvent les jours de fête, à l'extérieur et à l'intérieur (stand et points d'informations) avec une durée liée au groupe, à l'itinéraire et aux contenus. Habituellement en uniforme de travail formel, il s'agit d'un travail en général fait par des femmes, avec des responsabilités et des contenus informatifs supérieurs par rapport au profil de l'hôtesse de congrès mais quand même lié au contexte territorial.

Qualifications requises

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.