

PROFIL PROFESSIONNEL

Informateur/trice touristique

*ref: cod. ISTAT : 4.2.2.4 / ROME 12112
dernière version: Juin 2006*

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 liées au voyage et au séjour des touristes.

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 événements et des attraits du territoire.

Compétences

Parfaite maîtrise de la langue locale et bonne connaissance d'au moins deux langues étrangères, bonne connaissance informatique et utilisation d'Internet, moteurs de recherche et courrier électronique, téléphone, fax, portables, connaissance du territoire et attrait touristique, histoire, arts, folklore, bonne capacité d'utilisation de cartes routières, plans, répertoires, bonne connaissance verbale et non verbale ; rapidité et précision dans la compréhension des attentes, dans la recherche et sélection des informations et dans l'organisation des réponses, courtoisie, patience, esprit d'initiative, précision dans la gestion de la caisse et des matériels informatiques.

Conditions

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 informatiques, 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 informatiques.

Qualifications requises

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.