RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

ONISEP L'INFORMATION POUR L'ORIENTATION

Conseiller / Conseillère en séjour

Chargé ou chargée par les offices de tourisme d'informer mais aussi d'animer et de promouvoir une ville et une région, le conseiller ou la conseillère en séjour aime le relationnel et parle au moins deux langues. Avec patience et efficacité, il ou elle sait concilier conseil et vente.

SOMMAIRE

Le métier

Compétences requises

Où l'exercer ?

Les études

Emploi et secteur

Salaire du débutant

Pour aller plus loin

Niveau minimum d'accès : **bac + 2**

Salaire débutant : **1890 €**

Statut : **Statut salarié**

Synonymes : Agent / agente d'accueil touristique, Chargé / chargée d'accueil en office de tourisme

Secteur professionnel : Tourisme

Centres d'intérêt : J'ai le sens du contact, Je m'intéresse à d'autres cultures



© Jean-Marie Heidinger/Onisep

Le métier

Accueillir le public

Le conseiller ou la conseillère en séjour accueille les visiteurs et les visiteuses, que ce soit au téléphone ou physiquement, au sein de l'office de tourisme. En fonction des demandes, il ou elle leur présente des dépliants ou des guides (sur un spectacle, un festival, un musée, une base de loisirs, un parc animalier, un site à visiter), leur indique les possibilités d'hébergement (hôtels, campings, gîtes, chambre d'hôtes) et de restauration (restaurants, boutiques de spécialités culinaires), mais gère aussi la réservation, l'encaissement et le suivi des prestations choisies.

Aménager l'office de tourisme

Pour rendre l'office de tourisme convivial et donner envie au personnes d'y entrer, le conseiller ou la conseillère en séjour veille au rangement, réapprovisionne les vitrines, les étagères, les présentoirs... et pose les affiches pour les prochains événements incontournables. Son but : valoriser le patrimoine local et régional.

Mettre à jour l'information

Dans le cadre de son travail, le conseiller ou la conseillère en séjour met à jour le site web de l'office de tourisme, ainsi que la base de données d'information touristique du département qui recense les lieux à visiter, les lieux d'hébergement, de restauration, de vente de produits locaux... Il ou elle effectue une veille régulière sur l'actualité touristique locale, régionale, nationale.

Compétences requises

Sens de l'accueil et bilinguisme

L'accueil du public, français ou étranger, nécessite d'être aimable, disponible, à l'écoute et d'avoir une présentation impeccable. La maîtrise de l'anglais est un minimum, deux langues étrangères étant souvent la norme. Véritable ambassadeur ou ambassadrice de sa ville et de sa région, le conseiller ou la conseillère en séjour s'exprime aisément, à l'oral comme à l'écrit. Son but : satisfaire les visiteurs ou les visiteuses afin de les voir revenir. Pour cela, il ou elle n'hésite pas à personnaliser ses conseils en tenant compte de la durée de leur séjour et de leur budget.

Connaissances en gestion et en informatique...

Des compétences en gestion, comptabilité, marketing sont appréciées. Sans oublier une très bonne connaissance des outils informatiques (dont les logiciels spécialisés), de l'offre touristique disponible et de la géographie. En effet, il ou elle doit gérer les dossiers administratifs et savoir utiliser les logiciels de réservation, en évaluant, en tant réel, la disponibilité des dates et du nombre de places.

...et sens de l'orientation

Le sens de l'orientation est également appréciable quand il s'agit d'indiquer au public des sites à visiter, ou encore de les aider à se repérer sur un plan de ville. Le permis de conduire est enfin recommandé pour tout déplacement (réunion, formation, promotion).

Où l'exercer ?

Surtout en office de tourisme

Si le conseiller ou la conseillère en séjour travaille essentiellement au sein d'un office de tourisme, il ou elle peut aussi exercer ses fonctions sur des sites touristiques, des lieux liés aux activités de loisirs (parcs ou bases de loisirs...), voire dans des hôtels de grande taille, des campings ou des villages de vacances.

Horaires décalés

Les offices de tourisme et autres lieux touristiques sont souvent ouverts toute la journée, week-ends et jours fériés compris. De ce fait, le conseiller ou la conseillère en séjour effectue des permanences, en horaires décalés, pour toujours assurer l'accueil du public.

Parfois mobile

En fonction des activités et des événements touristiques de sa région, il ou elle se déplace également, soit pour effectuer la promotion de foires, salons ou spectacles historiques, soit pour assister à des réunions de travail ou des conférences sur l'activité touristique, par exemple.

Les études

Après le bac

2 ans pour préparer le BTS tourisme, complété éventuellement par une licence professionnelle (1 an supplémentaire).

bac + 2

→ BTS tourisme

bac + 3

→ Licence pro mention tourisme et loisirs sportifs

Emploi et secteur

Des places rares

Dans ce métier, il y a beaucoup de contrats saisonniers, par exemple dans les stations de sports d'hiver ou de bord de mer qui reçoivent plus de public à certaines périodes de l'année. Les contrats ne sont pas toujours à temps plein. Le tourisme est l'un des secteurs les plus touchés en cas de crise économique, géopolitique ou lorsque les conditions climatiques ne sont pas bonnes. Cependant, selon la Fédération nationale des organismes institutionnels de tourisme, après une phase de restructuration, les recrutements en offices de tourisme devraient repartir à la hausse dans les prochaines années. Quoi qu'il en soit, les personnes candidates sont nombreuse et les places, elles, sont rares.

Un bon niveau de formation exigé

Plus expert et mieux informé grâce à Internet, le public est, du coup, plus exigeant. Les professionnels du tourisme ont donc besoin de personnes ayant suivi une formation bien ciblée, de préférence le BTS tourisme.

Des promotions possibles

Sérieux, motivation, implication et assiduité sont autant de facteurs qui favorisent l'évolution de carrière. Le conseiller ou la conseillère en séjour peut devenir responsable du service d'accueil au sein d'un office de tourisme ou d'un syndicat d'initiative, voire directeur ou directrice d'office de tourisme, dans les villes touristiques de taille modeste.

Secteur

Tourisme

Salaire du débutant *

À partir de 1890 euros brut par mois, variable en fonction du lieu d'exercice.

* variable en fonction du lieu d'exercice, du statut.

Pour aller plus loin

Sur le web

Portail national des offices de tourisme et des syndicats d'initiative

Le réseau national des destinations départementales regroupe les comités départementaux du tourisme et les agences de développement et de réservation touristiques

Librairie



PARCOURS

Tourisme

Paru le 26/05/2023
Broché • 12,00 €
PDF • 8,00 €



ZOOM SUR LES MÉTIERS

Les métiers des grands événements culturels et sportifs

Paru le 26/09/2023
Broché • 4,90 €
PDF • 0,00 €

Centres d'intérêt

J'ai le sens du contact →

Je m'intéresse à d'autres cultures →

Autres métiers à découvrir

- Gardien de refuge de montagne
- Directeur d'agences de voyages
- Animateur de tourisme
- Guide-conférencier

Agent de développement touristique