

# Espaces de loisirs, d'attractions & culturels

Cartographie des métiers



## Agent de réservation

Famille(s) de métiers :  
Accueil et relations visiteurs

### Missions

Accueillir et renseigner les clients sur les produits et services proposés dans le cadre d'une réservation, selon la politique commerciale de la structure

### Principales activités

#### Renseigner les clients sur les prestations et les modalités de réservation

Enregistrer les réservations  
Optimiser l'occupation des chambres, restaurants ou parcs en fonction de la période et de la capacité du site  
Proposer aux clients des actions appropriées et définies (geste commercial, ...) lors d'un litige  
Renseigner les supports de suivi d'activité (réservations, annulations, ventes, ...) et éditer les rapports statistiques journaliers

### Principales compétences métiers

#### Compétences techniques

Identifier la clientèle et ses principales caractéristiques  
Connaître les produits et les services de la structure  
Utiliser des logiciels de réservation

#### Compétences transverses

Utiliser des techniques de communication adaptées aux différents publics  
Maîtriser une ou plusieurs langues étrangères  
Gérer un conflit  
Travailler en équipe

### Niveau de formation

CAP BEP spécialisé en commerce

### Expérience

Métier accessible sans expérience professionnelle préalable

Code(s) ROME : **G1703**



# Agent et hôte(sse) d'accueil

Famille(s) de métiers :  
Accueil et relations visiteurs

## Missions

Accueillir, renseigner et orienter le public au sein de la structure selon les règles d'accueil internes

## Principales activités

Accueillir, renseigner et orienter les clients (les activités de la structure, le plan du site, le programme de la journée, les actualités...)

Vérifier et contrôler les titres d'accès

Mettre à disposition la documentation liée à la structure (plan, programme de visite...)

## Principales compétences métiers

### Compétences techniques

Utiliser les techniques de communication et d'accueil adaptées aux différents publics  
Maîtriser une ou plusieurs langues étrangères  
Maîtriser les règles de sécurité liées à l'accueil du public  
Gérer un conflit

### Compétences transverses

Utiliser les techniques de communication et d'accueil adaptées aux différents publics  
Connaitre la clientèle et ses principales caractéristiques  
Connaitre la structure dans son organisation : plan, programmes, actualités, produits et services  
Travailler en équipe

## Niveau de formation

CAP BEP spécialisé en commerce

## Expérience

Métier accessible sans expérience professionnelle préalable

Code(s) ROME : **M1601**



# Hôte(sse) de billetterie

Famille(s) de métiers :  
Accueil et relations visiteurs

## Missions

Réaliser la vente de billets et accueillir tout public en respectant la politique commerciale de la structure

## Principales activités

Accueillir, renseigner et orienter les clients (les activités de la structure, le plan du site, le programme de la journée, les actualités...)

Vendre les billets d'accès au site en tenant compte des conditions tarifaires particulières (âge du public, famille nombreuse...)

Proposer des solutions alternatives face aux imprévus (attractions fermées...)

Effectuer les opérations d'encaissement

Vérifier la recette de la journée en établissant la situation de caisse

Vérifier et contrôler les titres d'accès

Mettre à disposition la documentation liée à la structure (plan, programme de visite...)

## Principales compétences métiers

### Compétences techniques

Connaitre et appliquer des techniques de vente

Utiliser de techniques d'accueil et de communication adaptées aux différents publics

Avoir une bonne connaissance de la clientèle et de ses principales caractéristiques

Maitriser une ou plusieurs langues étrangères

Connaitre et appliquer des procédures d'encaissement

Maitriser règles de sécurité liées à l'accueil du public

Avoir une connaissance globale de la structure et de son environnement : plan, programmes, actualités, produits et services

### Compétences transverses

Gérer un conflit

## Niveau de formation

CAP BEP spécialisé en commerce

Mention complémentaire Télébilletterie et services voyages

## Expérience

Métier accessible sans expérience professionnelle préalable

Code(s) ROME : G1303, D1505