



**CAP'AVENIR**  
ORIENTATION & INSERTION  
PROFESSIONNELLE

**UBO**  
Université de Bretagne Occidentale

**DOSSIER  
THEMATIQUE**  
Les formations et  
les métiers du  
tourisme

**CAP'AVENIR**  
-----

2020

---

*Soraya Gramoullé*

---

# SOMMAIRE

## **Introduction**

- *Présentation du sujet*
- *Les chiffres clés*
- *Les régions phares*
- *La répartition des offres d'emplois*

## **En Bretagne**

- *Quelques informations*
- *Les chiffres clés*

## **Les formations**

- *Schéma des études*
- *Informations générales*
- *Les principales formations*
- *L'insertion des diplômés*

## **Les métiers**

- *Fiches métiers*
- *Nouveaux métiers*
- *Témoignages*

## **Bibliographie**

# INTRODUCTION

- Présentation du sujet
  - Les chiffres clés
  - Les régions phares
- La répartition des offres d'emploi

---

*Malgré la crise économique, le secteur du tourisme reste l'un des premiers secteurs d'activités français.*

*En effet, la France est la première destination touristique mondiale avec près de 90 millions de visiteurs étrangers en 2018 et 56 milliards d'euros de recettes. Le pays souhaite battre son propre record en atteignant les 100 millions de touristes en 2020. Cela est prometteur pour le secteur, de nombreuses embauches sont aussi à prévoir en vue des jeux olympiques qui se dérouleront en France en 2024.*

*Le France regorge de nombreux atouts pour attirer les touristes : Disneyland arrive en tête des visites, suivi par le Louvre, le Château de Versailles puis la Tour Eiffel. Que ce soit par ses parcs d'attractions, ses monuments, son littoral et sa montagne chaque année de plus en plus de touristes étrangers sont attirés.*

*Le secteur du tourisme ne comprend pas seulement les touristes étrangers venant en France, mais comprend aussi les voyages des français en France. Environ 74% des Français sont concernés.*

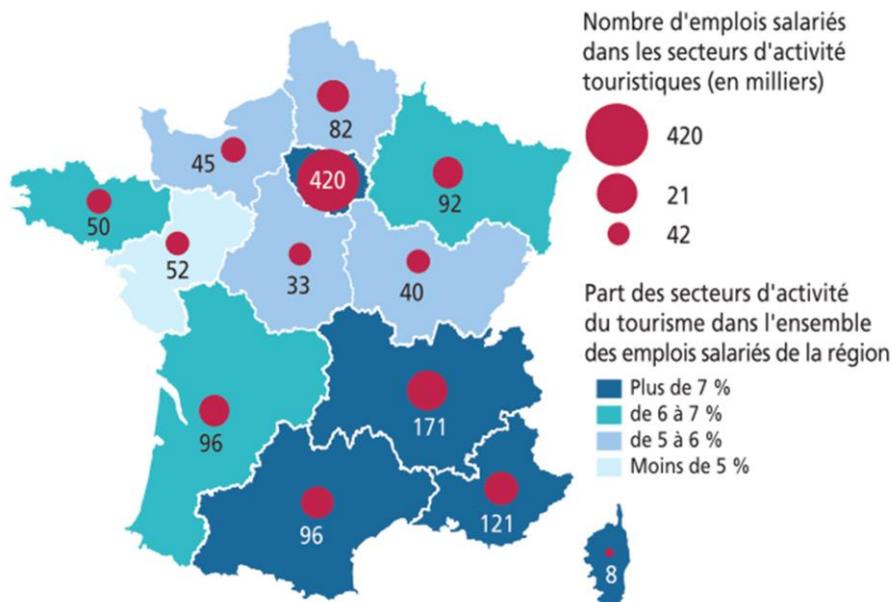
---

Quelques chiffres clés en France pour le secteur du tourisme :

- + 300 000 entreprises
- 1,27 million de salariés

Un des secteurs phare du tourisme est l'hôtellerie-restauration qui est un des secteurs qui recrute le plus, cependant, souvent ce sont des offres d'emplois saisonnières qui sont proposées.

### ■ Effectifs salariés dans les secteurs d'activité du tourisme



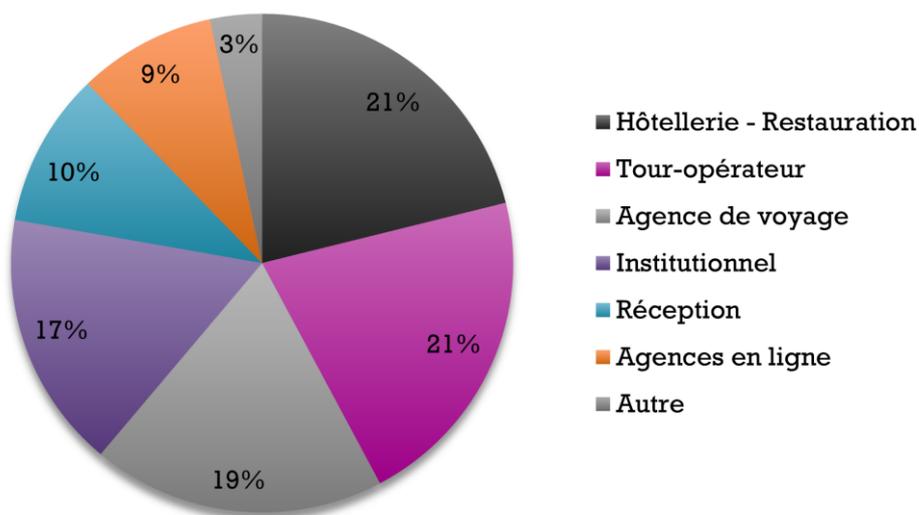
Lecture : l'Île-de-France rassemble 420 498 emplois dans les secteurs d'activités du tourisme, soit 9,0% de l'emploi

Etudes économique. « Chiffres clés du tourisme », édition 2018

On retrouve de nombreux postes et de nombreuses offres d'emplois dans les 3 régions phares du secteur :

- Ile de France
- Auvergne Rhône Alpes
- Provence-Alpes-Côte-d'Azur

### Répartition des offres d'emploi dans le secteur du tourisme



# EN BRETAGNE

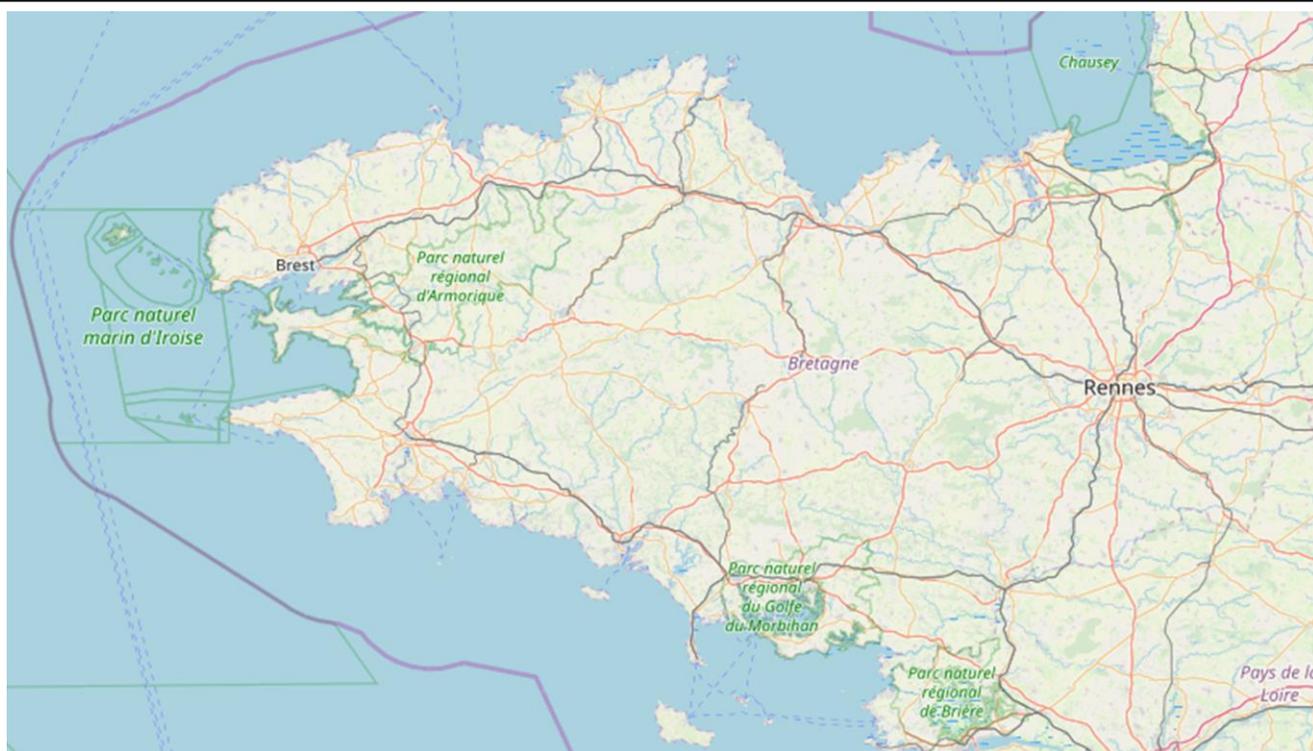
- Quelques informations
  - Les chiffres clés

Que ce soit pour son bord de mer, ses balades en pleine nature, son patrimoine, sa gastronomie ou ses grands évènements, la Bretagne attire chaque année de nombreux touristes.

Avec 42 % du littoral français, sa richesse culturelle et son patrimoine, la Bretagne est la troisième région touristique de France. Le tourisme représente 8 % du PIB breton.

La Bretagne attire chaque année 83 % de touristes français et 17 % d'étrangers.

Profitant de la plus large façade maritime du territoire et d'un patrimoine chargé d'histoire et de tradition, la Bretagne accueille toujours plus de visiteurs chaque année et compte beaucoup sur le dynamisme du secteur touristique, crucial dans l'économie bretonne.



## DÉCOUVRIR

ENTREPRISES



12690

SALARIÉS



60215

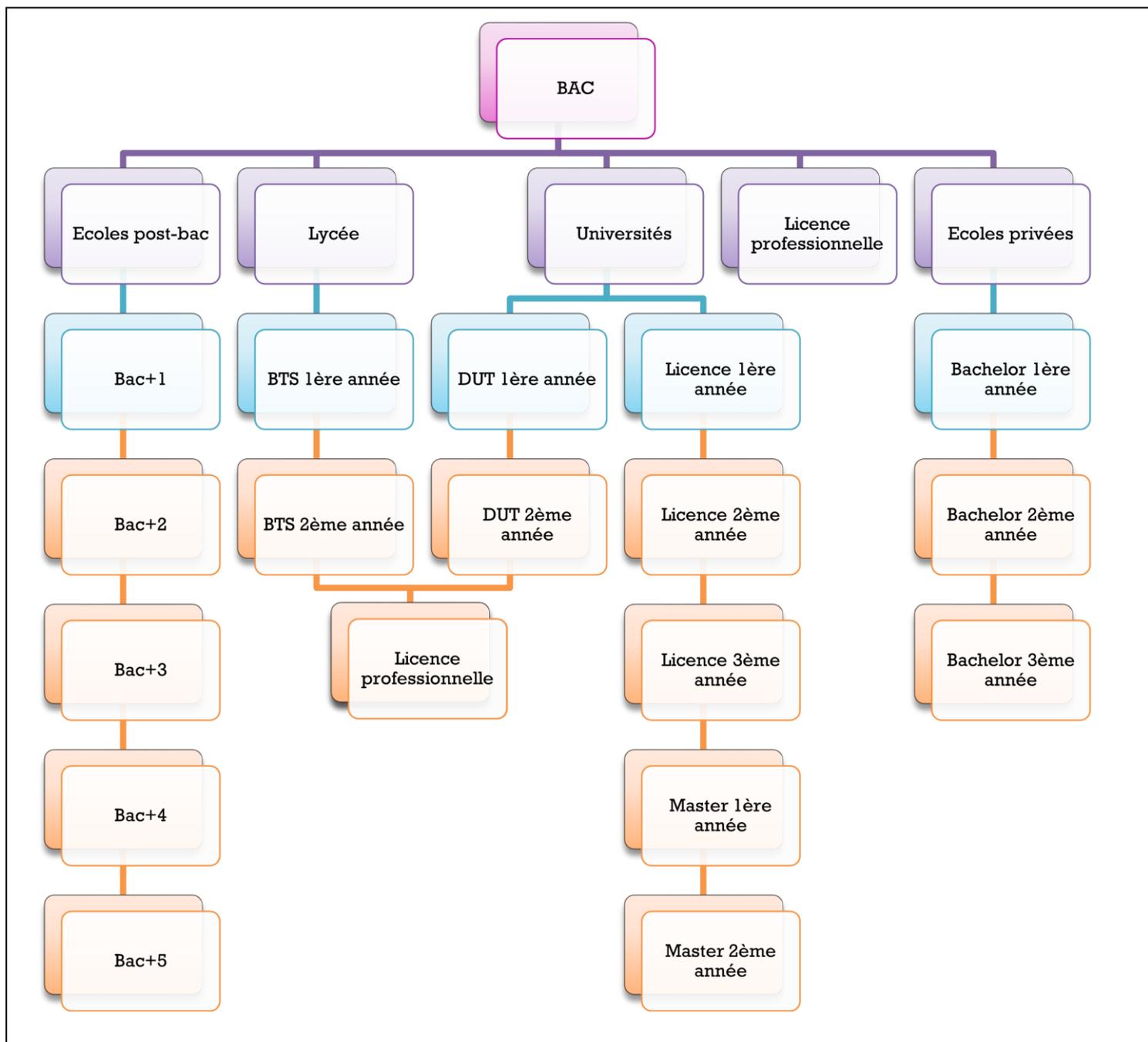
TENDANCE DE L'EMPLOI



# LES FORMATIONS

- Schéma des études
- Informations générales
- Les principales formations
- L'insertion des diplômés

**Schéma  
des  
études**



---

*Certaines formations et compétences sont recommandées voir indispensables pour accéder au secteur du tourisme. Par exemple, le BTS tourisme permet d'accéder à un grand nombre de métiers de ce secteur. Vous trouverez ci-dessous les principales formations dispensées dans le Finistère, permettant d'accéder au secteur du tourisme. Cette liste n'est pas exhaustive et bien entendu d'autres parcours pouvant paraître parfois peu recommandés peuvent dans certains cas mener aux mêmes métiers. Cependant, une compétence est indispensable, quel que soit le parcours de formation suivi : la maîtrise au minimum de l'Anglais.*

---

### **Focus : Ecoles privées**

Certains titres et cursus d'enseignement supérieur sont proposés par des écoles privées.

Ces écoles ne sont pas toujours reconnues par le Ministère de l'Education Nationale, il est donc indispensable de se renseigner auparavant sur la validité et la reconnaissance du diplôme dispensé. Toute formation doit être garantie en étant inscrite au RNCP (Répertoire National des Certifications Professionnelle).

<https://certificationprofessionnelle.fr/>

Il est dit que parfois les formations proposées par ces écoles privées peuvent être plus professionnalisantes et peuvent donc permettre d'intégrer le monde professionnel avec une maîtrise plus large des fondamentaux de l'entreprise.



# BTS

## Tourisme

Exemple de programme

### Métiers

- Conseiller voyage
- Conseiller billetterie
- Agent de réception

### Objectifs

- Informer et conseiller les clients
- Finaliser la vente des prestations commerciales et assurer le suivi
- Créer et promouvoir des produits touristiques
- Accueillir et accompagner des touristes
- Collecter, traiter, diffuser l'information en lien avec le secteur du tourisme
- Maîtriser une voir deux langues étrangères

Accès :  
Sur dossier  
Parfois tests et/ou  
entretien

### Stage

12  
semaines

Contenu de la formation (par semaine)	
Culture générale et expression	2h
Anglais	3h
Langues optionnelles	3h
Gestion de la relation clients	4h
Elaboration de l'offre touristique :	
- Tourisme et territoire	4h
- Droit touristique	2h
- Mercatique et conception	5h
Gestion de l'information touristique	4h
Parcours de professionnalisation	4h
<b>Total</b>	<b>31h</b>

### En Bretagne

<b>29</b>	- Lycée René Laënnec à Pont-l'Abbé - ESCAM à Brest - Lycée Estran Fénelon à Brest
<b>22</b>	- Lycée Ernest Renan à Saint Briec - Lycée Saint-Joseph-Bossuet à Lannion
<b>56</b>	- AFTEC Vannes - ESCAM Lorient - Lycée Jeanne d'Arc Saint Yvy à Pontivy
<b>35</b>	- AFTEC Rennes, Vannes - ESUB Bretagne à Saint Jacques de la Lande - Lycée Jeanne d'Arc à Rennes

Poursuite d'étude  
Le BTS a vocation à  
l'insertion professionnelle  
mais une poursuite vers  
une licence  
professionnelle peut être  
envisagée

# Licence professionnelle

## Métiers du tourisme et des loisirs

Spécialité conception de produits touristiques et valorisation des territoires



Université de Bretagne Occidentale

### Métiers visés

- Concepteur de produits touristiques
- Responsable de la promotion touristique d'une structure
- Direction d'office de tourisme
- Chargé de mission auprès de collectivités locales ou d'un CDT
- Responsable d'une agence

Accès sur dossier:

BTS  
DUT  
Licence de langues  
CV avec jobs d'été ou stages dans le tourisme

Poursuite d'étude

Ce diplôme a vocation à l'insertion professionnelle mais une poursuite vers un Master tourisme peut-être envisagée sous conditions

### Objectifs

- Elaboration et diffusions de produits touristiques
- Percevoir et analyser les attentes de la clientèle
- Proposer des offres adaptées

### Compétences

- Techniques
- Linguistiques
- Communication
- Economiques
- Juridiques
- Informatique

### En Bretagne

<u>29</u>	-Métiers du tourisme et des loisirs : hébergement et environnement touristiques (UBO Quimper)
<u>22</u>	-Protection et valorisation du patrimoine historique et culturel : tourisme et marketing (Saint-Brieuc)
<u>56</u>	-Nautisme et métiers de la plaisance (UBS) -Métiers du tourisme : communication et valorisation des territoires(UCO)

Stage

12 semaines

### Semestre 5

UE 1 : Environnement touristique	40h
UE 2 : Histoire et patrimoine	40h
UE 3 : Informatique et communication	40h
UE 4 : Interprétation et analyse critique de produits touristiques	30h
UE 5 : Anglais	20h
UE 6 : LV2 et interculturalité	28h
UE 7 : Projets tutorés	36h
UE 8 : Techniques de conception de produits touristiques	34h
Total	268h

### Semestre 6

UE 1 : Développement et commercialisation de produits touristiques	40h
UE 2 : Législation et réglementation touristique	27h
UE 3 : Informatique et communication	32h
UE 4 : Produits touristiques - veille touristique	34h
UE 5 : Anglais	20h
UE 6 : LV2	20h
UE 7 : Projets tutorés	55h
UE 8 : Stage	55h
Total	283h

# Licence professionnelle

## Métiers du tourisme et des loisirs

Parcours hébergement et environnement touristique

### Métiers visés

- Exploitant de structures d'hébergement touristique
- Responsable d'accueil en milieu touristique

Accès sur dossier et entretien:

BTS  
DUT  
L2 droit, AES, Langues...  
CV avec expériences dans le tourisme

Poursuite d'étude

Ce diplôme a vocation à l'insertion professionnelle mais une poursuite vers un Master tourisme peut-être envisagée sous conditions

### Stage

12 semaines

### Objectifs

- Gestion, animation, promotion d'un hébergement
- Renseigner et conseiller la clientèle
- Proposer des offres adaptées

### Compétences

- Linguistiques
- Communication
- Economiques
- Juridiques
- Comptable, administrative, commerciale
- Informatique

### En Bretagne

<b>29</b>	-Métiers du tourisme et des loisirs : conception de produits touristiques et valorisation des territoires (UBO Quimper)
<b>22</b>	-Protection et valorisation du patrimoine historique et culturel : tourisme et marketing (Saint-Brieuc)
<b>56</b>	-Nautisme et métiers de la plaisance (UBS) -Métiers du tourisme : communication et valorisation des territoires (UCO Arradon)

#### Semestre 5

UE 1 : Environnement touristique	40h
UE 2 : Création et gestion de l'hébergement	55h
UE 3 : Informatique	20h
UE 4 : LV1 Anglais	20h
UE 5 : LV2 et interculturalité	28h
UE 6 : Connaissances du terrain	20h
UE 7 : Projets tutorés	36h
UE 8 : Mise en situation professionnelle	10h
<b>Total</b>	<b>229h</b>

#### Semestre 6

UE 1 : Droit et économie touristique	38h
UE 2 : Informatique et multimédia	30h
UE 3 : Négociation marketing et e-tourisme	25h
UE 4 : LV1 Anglais	20h
UE 5 : LV2	20h
UE 6 : Techniques de communication et conférences de professionnels du tourisme	42h
UE 7 : Projets tutorés	55h
UE 8 : Stage	55h
<b>Total</b>	<b>285h</b>

# Master Tourisme

Parcours Management des activités et structures  
touristiques littorales

## Métiers visés

- Chargés de mission, d'études, chefs de projets
- Gérants de structures touristiques
- Directeurs de stations touristiques

Accès sur dossier et  
entretien:

Bac +3 : géographie, droit,  
économie, gestion,  
langue...

Poursuite d'étude

Poursuite éventuelle en  
Doctorat sur la  
thématique du tourisme  
et des loisirs

## Stage

M1: 12 semaines

M2: 20 semaines

## Objectifs

- Former des cadres pour accompagner le développement des activités touristiques
- Connaissance du secteur touristique et de l'environnement côtier
- Maîtrise des outils de management des activités et structures touristiques littorales

## Compétences

- Le parcours donne une spécialisation dans le domaine de la mer et du littoral accueillant des structures et aménagements touristiques réclamant des formations adaptées

## En Bretagne

<b>29</b>	-Master sciences humaines et histoire : gestion des patrimoines architecturaux et artistiques (Quimper)
<b>35</b>	-Master loisirs, tourisme et innovation (Rennes)
<b>56</b>	-Master tourisme : management des activités et structures touristiques littorales (UCO Arradon)

Master 1	S7	S8
UE 1 : Approche pluridisciplinaire du tourisme littoral	50h	60h
UE 2 : Les produits du tourisme littoral	30h	50h
UE 3 : Recherche et production scientifiques	30h	20h
UE 4 : Langues	40h	40h
UE 5 : Gestions et outils du secteur touristique	36h	50h
UE 6 : Insertion dans le monde professionnel	40h	80h
<b>Total</b>	<b>226h</b>	<b>300h</b>

Master 2	S9	S10
UE 1 : Organisation et management du tourisme	40h	
UE 2 : Communication et marketing touristique	40h	
UE 3 : Recherche et production scientifiques	14h	
UE 4 : Langues	40h	
UE 5 : Gestion et outils du secteur touristique	36h	
UE 6 : Insertion dans le monde professionnel	16h	80h
<b>Total</b>	<b>186h</b>	<b>80h</b>



Université de Bretagne Occidentale

# Licence professionnelle

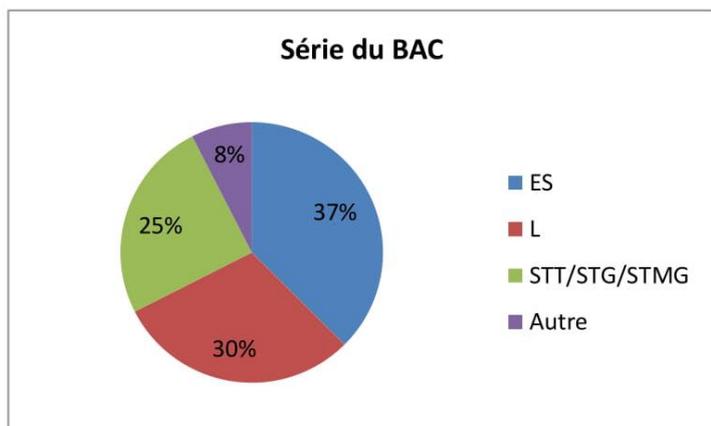
## Métiers du tourisme et des loisirs

Spécialité conception de produits touristiques et valorisation des territoires



Université de Bretagne Occidentale

{ 21 répondants }



*Diplôme à l'entrée*

17 BTS :

- 16 BTS tourisme
- 1 BTS Animation et gestion touristique locale

1 DUT : technique et de commercialisation

### Quelques chiffres

Taux d'insertion de la licence professionnelle à 18 mois	83%
Taux d'insertion de la licence professionnelle à 30 mois	94%
Durée de recherche active du 1 <sup>er</sup> emploi (en mois) en moyenne	1
Nombre de mois travaillés en moyenne	24,2
Taux de poursuite d'étude après la licence professionnelle	14%

### Postes occupés

- Conseiller en séjour / Agent de voyage
- Assistant de direction hôtelière
- Attaché commercial
- Chargé de communication numérique :
- Chargé de séjours / tour coordinator
- Commercial tourisme – chargé de production

### Caractéristiques de l'emploi

	Eff.	%
<b>Modalités d'accès à l'emploi</b>		
Candidature spontanée	6	37.5
Réponse à une annonce	5	31.25
Suite au stage en Licence professionnelle	4	25
Réseau	1	6.25
<b>Type de contrat</b>		
CDI/Fonctionnaire	9	56.25
CDD/Vacataire	6	37.5
Contrat à l'étranger (contrat « obras y servicios »)	1	6.25
<b>Type d'employeur</b>		
Entreprise privée	11	68.75
Organisme à but non lucratif ou association	3	18.75
Fonction publique	1	6.25
Société publique locale	1	6.25
<b>Temps de travail</b>		
Temps complet	16	100
<b>Lieu de l'emploi</b>		
Finistère	3	18.75
Bretagne (hors Finistère)	3	18.75
Autres départements français	8	50
Etranger	2	12.5

### Poursuites d'étude

- Diplôme supérieur d'études celtiques (Rennes 2)
- Master Management des activités hôtelières (IAE La Rochelle)
- Master Management de projets touristiques (Lille 3)

**Salaire moyen  
mensuel net**

1315€

# Licence professionnelle

## Métiers du tourisme et des loisirs

Hébergement et environnement touristiques

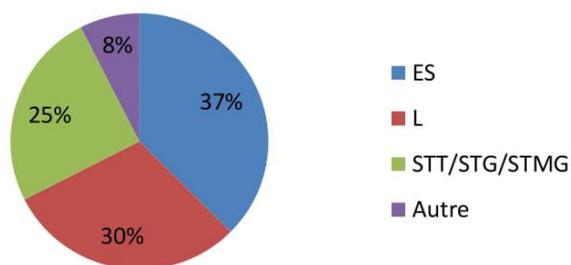
(Promotion 2016)



Université de Bretagne Occidentale

( 17 répondants )

Série du BAC



Diplôme à l'entrée

12 BTS :

- 10 BTS tourisme
- 2 BTS Responsable d'hébergement

1 LEA

### Quelques chiffres

Taux d'insertion de la licence professionnelle à 18 mois	57%
Taux d'insertion de la licence professionnelle à 30 mois	64%
Durée de recherche active du 1 <sup>er</sup> emploi (en mois) en moyenne	2
Nombre de mois travaillés en moyenne	21,1
Taux de poursuite d'étude après la licence professionnelle	17,6%

### Caractéristiques de l'emploi

	FI
<b>Modalités d'accès à l'emploi</b>	
Réponse à une annonce	6
Candidature spontanée	2
Reprise de l'entreprise familiale	1
<b>Type de contrat</b>	
Indépendant, chef d'entreprise	1
CDI	6
CDD	1
CDI de Chantier	1
<b>Type d'employeur</b>	
Indépendant, chef d'entreprise, profession libérale, freelance	1
Entreprise privée	8
<b>Temps de travail</b>	
Temps complet	9
<b>Lieu de l'emploi</b>	
Finistère	1
Bretagne (hors Finistère)	3
Autres départements français	4
Etranger	1

### Postes occupés

- Co-gérant d'un commerce
- Assistant administratif
- Personnel navigant commercial
- Réceptionniste polyvalent
- Agent de réservation

### Poursuites d'étude

- Mastère européen management et stratégies touristiques (Grand sud école supérieur de tourisme 31)
- Master tourisme parcours anglais : tourisme and hospitality mangement (ESTHUA Etudes Supérieures de Tourisme et d'Hôtellerie de l'Université d'Angers 49)
- Master Management des activités hôtelières et touristiques (IAE La Rochelle 17)

**Salaire moyen  
mensuel net**

1282€

# Master

## Tourisme



Management des activités hôtelières et touristiques

(Promotion 2016)

( 12 répondants )



### Type de contrat

CDI : 7 (78 %)  
CDD : 1 (11 %)

Auto-entrepreneur, prof. libérale, indép.,  
chef d'entreprise : 1 (11 %)



### Postes occupés

- Chargé de communication
- Revenue manager
- Associé de marché
- Chef de projet innovation du système
- Responsable adjoint d'un hôtel
- Contrôleur de gestion



### Quotité travaillée

Temps plein : 9 (100 %)  
Temps partiel : 0 (0 %)



### L'accès au premier contrat

Temps médian d'accès au premier contrat : 0 mois.  
30 % des diplômés accèdent à leur 1er contrat suite à un stage.  
L'emploi occupé au 1er décembre 2018 est le premier emploi occupé depuis l'obtention du diplôme pour 22 % des répondants.

# LES METIERS

- Fiches métiers
- Nouveaux métiers
- Témoignages

---

*Les fiches métiers recensés actuellement permettent d'avoir un aperçu de l'éventail des possibilités pouvant être proposées dans le secteur du tourisme. Cette liste ne se veut pas exhaustive et pourrait être enrichie de métiers annexes au secteur du tourisme tel que :*

---

- *les métiers de l'hôtellerie-restauration*
  - - *les métiers de l'animation*
- 

---

*Un focus sera effectué par la suite au sujet de deux nouveaux métiers puisqu'ils sont principalement en lien avec le numérique et les nouvelles technologies, rattaché au secteur touristique.*

---

# Réceptionniste

L'interlocuteur privilégié des clients et garant de leur accueil

## Missions

Il travaille dans les hôtels, les villages vacances, ou les centres d'hébergements.

Il gère les réservations, remet les clés, accueille les clients, gère les facturations. Il est présent pour répondre aux questions pratiques et pour rendre les services quotidiens utiles au bon déroulement des séjours des clients (réservation de taxis, informations sur les lieux et activités touristiques).

Dans certains centres d'hébergement, il coordonne les autres employés tel que les employés de chambres, les cuisiniers, les techniciens de maintenances...

## *Qualités et compétences*

*Courtoisie  
Bonne présentation  
Adaptabilité*

## *Environnement de travail*

*Salarié d'un centre d'hébergement, il peut travailler en semaine comme le weekend, de jour comme de nuit*

## *Indispensable*

*Maitrise d'au moins une langue étrangère*

## Formation

Bac

- Bac STHR Sciences et Technologie de l'Hôtellerie et de la Restauration
- MC accueil reception
- Titre professionnel réceptionniste en hôtellerie

Bac+2

- BTS management en hôtellerie restauration

Tendance nationale :

A la hausse

Salaire débutant

SMIC

## Le métier d'accompagnateur touristique en Bretagne

- Tendance stable
- 3 300 emplois dont 80% de CDI et 62% de temps pleins

# Accompagnateur de voyage

Accompagne les groupes de touristes  
lors de voyages organisés

## Missions

Il décharge les voyageurs des problèmes matériels.

Il doit veiller au respect des contrats passés avec l'agence.

Il veille à créer une ambiance conviviale au sein du groupe et à s'adapter au public.

Il se charge des formalités administratives et du bon déroulement du séjour.

Au-delà de l'accompagnement, il possède aussi de solides connaissances des lieux visités.

## *Qualités et compétences*

*Adaptabilité  
Contrôle de soi  
Leadership  
Sens du contact*

## *Environnement de travail*

*Salarié d'un voyageur  
Travaille sous forme de  
vacations ponctuelles*

## *Indispensable*

*Maitrise d'au moins une  
langue étrangère*

## Formation

Bac +2

- BTS tourisme

Tendance nationale :

Moyenne

Salaire débutant

SMIC

## Le métier d'accompagnateur touristique en Bretagne

- Tendance stable
- 640 emplois dont 61% de CDI et 58% de temps pleins

# Forfaitiste

Conception de voyages organisés pour des particuliers ou des groupes type comités d'entreprise ou municipalité

## Missions

Il effectue des devis, négocie des contrats, rédige des programmes de voyage, réalise des brochures... Ceci, dans le but de concevoir les produits proposés dans le catalogue ou de réaliser des prestations sur mesures pour un groupe.

Afin de concevoir des circuits ou des séjours, le forfaitiste doit réunir un ensemble de prestations : transport, transferts, hébergement, restauration, visites, animations, encadrement...

Il fixe le prix forfaitaire des formules et en fait la promotion.

## *Qualités et compétences*

*Rigueur*  
*Sens du commerce*  
*Fin négociateur*  
*Créativité*

## *Environnement de travail*

*Lieu : agences de voyage ou tour opérateur (peu de déplacements)*  
*Evolution : chef de produit*

## *Indispensable*

*Maitrise de l'anglais*  
*Expériences dans le secteur*

## Formation

Bac +2 minimum :

- BTS tourisme
- DUT technique de commercialisation spécialité marketing du tourisme

Bac +3 :

- Licence professionnelle orientée tourisme, gestion hôtelière ou commerce

## Tendance : Difficile

C'est l'un des métiers les plus convoités du secteur

## Salaire débutant

1600€ brut

## En Bretagne

- Tendance à la hausse
- 2500 emplois dont 87% de CDI et 91% de temps pleins

# Guide conférencier.ère

## Conduite de visites commentées

### Missions

Le guide-conférencier fait visiter des sites touristiques à des groupes.

Il transmet son savoir et répond aux questions dans plusieurs langues.

Il fait en sorte de capter son public et d'instaurer un bon climat de groupe.

### *Qualités et compétences*

*Sens du contact  
Bonne culture générale  
Adaptabilité  
Créativité*

### *Environnement de travail*

*Travaille souvent en tant qu'indépendant et en saisonnier*

### *Indispensable*

*Maitrise d'au moins une langue étrangère*

### Formation

Bac +3

- Licence professionnelle guide-conférencier et certification

Tendance nationale :

Difficile

Salaire débutant

SMIC

### Le métier de guide-conférencier en Bretagne

- Tendance stable
- 640 emplois dont 61% de CDI et 58% de temps pleins

# Directeur.trice

Agences de voyage

Office de tourisme

## Missions

Encadrement d'une équipe.

Gestion des plannings.

Veille à la rentabilité de la structure.

Choisi les offres à proposer à la clientèle.

Met en œuvre des actions de prospection, de promotion et de communication.

Gère les réclamations.

## *Qualités et compétences*

*Adaptabilité*

*Contrôle de soi*

*Leadership*

## *Environnement de travail*

*Dans un bureau, en  
agence ou en office*

## *Indispensable*

*Maitrise de l'anglais*

*Bonnes connaissances du  
secteur*

## Formation

Bac +2 et expérience

- BTS tourisme

Bac +3 et expérience

- Licence professionnelle  
orientée tourisme

## Salaire débutant

2000€ brut

## Tendance nationale :

Difficile

## Le secteur du tourisme en Bretagne

- Tendance à la hausse
- 2500 emplois dont 87% de CDI et 91% de temps pleins

# Agent de développement touristique

Chargé de la valorisation des lieux  
touristiques

## Missions

L'agent de développement touristique travaille pour les collectivités et les territoires qui veulent améliorer leur fréquentation touristique.

Il imagine et conçoit des programmes d'action dans le but d'attirer davantage de touristes. Pour cela, il analyse la situation du territoire, établit un budget prévisionnel et cherche des partenariats et des financements. Il rédige des rapports et suit le projet jusqu'à son terme.

## *Qualités et compétences*

*Dynamique  
Autonome  
Disponible*

## Formation

Bac+5

- Master tourisme, urbanisme ou aménagement du territoire

## *Environnement de travail*

*Il travaille pour des associations, agences, offices ou syndicats intercommunaux, comités du tourisme, bases de loisirs...  
Travaille principalement en CDD*

## Tendance nationale :

Difficile

## Salaire débutant

1600€

## Témoignages

- <https://www.fichemetier.fr/metiers/agent-developpement-touristique>

# Consultant en ingénierie touristique et culturelle

Chargé de mettre en valeur le  
patrimoine culturel et touristique du  
territoire

## Missions

Il travaille pour la conception d'espaces à thème, de parcs de loisir ou d'attraction, l'aménagement des musées, la revalorisation d'un patrimoine culturel.

Il accompagne et conseille la clientèle, programme et participe à la réalisation d'un projet de valorisation d'un patrimoine.

Ce projet sera réalisé en fonction des enjeux de la population locale et des intérêts de bénéficiaire d'un lieu touristique attractif.

Il saura aussi défendre la préservation de sites anciens ou délaissés.

### *Qualités et compétences*

*Bonne culture artistique  
et historique*

*Organisation*

*Qualités relationnelles et  
rédactionnelles*

### *Environnement de travail*

*Il exerce en libéral dans  
un cabinet de conseils ou  
d'études ou au sein d'une  
structure publique ou  
associative.*

*A terme il pourra créer  
son propre cabinet.*

## Formation

Bac+5

- Master ingénierie de projets culturels et interculturels  
Master histoire parcours direction de projets ou établissements culturels,  
Master médiation et ingénierie culturelle

Salaire  
débutant

2000€

Tendance  
nationale :

Difficile

# Yield manager

Chargé de l'optimisation de la rentabilité  
d'un établissement touristique

## Missions

Il travaille dans les compagnies aériennes, les agences de location de véhicules, les hôtels ou les agences de voyages.

Il travaille en lien avec le service commercial pour optimiser les tarifs en fonction de l'offre et de la demande.

Il doit se tenir au courant des prix exercés par la concurrence. Il peut aussi mettre en place des offres promotionnelles pour augmenter les ventes.

## *Qualités et compétences*

*Intérêt pour les nouvelles technologies*

*Esprit d'analyse*

*Réactivité*

*Anticipation*

## *Environnement de travail*

*Au bureau de la compagnie ou de l'agence pour laquelle il travaille.*

## *Indispensable*

*3 ans d'expériences dans un poste de commercial*

*Maitrise de l'anglais indispensable*

## Formation

Bac +2

- BTS management en hôtellerie restauration
- BTS tourisme

Bac+3

- Licence professionnelle marketing du tourisme et hôtellerie

Bac+5

- Master marketing

## Tendance nationale :

Difficile

## Salaire débutant

2000€

## Le métier de yield manager en Bretagne

- Tendance stable
- 1 040 emplois dont 99% de CDI et 97% de temps pleins

# Responsable acquisition on-line

Chargé de l'optimisation du site internet  
afin de générer du flux et du trafic

## Missions

Il assure la visibilité du site internet et améliore ses performances pour stimuler le flux des internautes.

Il veille à l'innovation marketing, met en place des stratégies pour promouvoir son activité.

## *Qualités et compétences*

*Organisation  
Bon relationnel  
Gestion du stress  
Rigueur*

## *Environnement de travail*

*Au bureau devant un  
poste informatique*

## *Indispensable*

*3 ans d'expériences dans  
un poste de commercial  
Maitrise de l'anglais  
indispensable*

## Formation

Bac+5

- Master marketing commercial option e-commerce

Salaire  
débutant

2500€

## **Focus : le numérique indispensable au secteur du tourisme**

Ces deux derniers métiers ne se trouvent pas uniquement dans le secteur du tourisme, ce sont des métiers d'abord liés au numérique.

Le métier de yield manager doit permettre aux entreprises de services d'améliorer leur rentabilité.

Tandis que le responsable acquisition on-line peut travailler dans n'importe quelle entreprise voulant optimiser le flux sur son site internet.

## Forfaitiste

Anne-Lisbet Tollanes, forfaitiste chez Scandinavian Incoming France

« Je suis norvégienne et j'ai fait des études de droit, bac +4, dans mon pays. Cela m'a amenée à faire des stages à l'étranger et je suis tombée amoureuse de la France. Le tourisme est donc un hasard, mais je suis maintenant forfaitiste depuis 11 ans, engagée au début grâce aux différentes langues que je parle.

Mon travail consiste à réaliser des projets à la carte, en BtoB, que je gère de A à Z. Je cherche les prestations et animations qui répondent le mieux à la demande d'une agence, je monte le projet, je le présente face à la concurrence, et quand il est accepté, je le réalise. Je sers d'intermédiaire entre les prestataires et le client.

Quand il s'agit de grosses opérations je coordonne le séjour sur le terrain, et ensuite je fais la facturation et le suivi comptable. C'est très complet et dans notre société je ne rends de comptes qu'au patron.

Il me paraît essentiel pour un bon forfaitiste d'être inventif et énergique, d'avoir du goût pour la vente et un bon sens relationnel, bref d'avoir des aptitudes polyvalentes. C'est d'ailleurs ce que j'aime dans ce métier, j'utilise les ressources de ma personnalité. Et comme aucun projet de ressemble à un autre, tout est palpitant. Sans oublier les éducateurs et les rencontres sur le terrain qui sont un gros plus. On ne fait pas que du bureau. »

## Chef de produit

Adeline Chevreau, 28 ans, est chef de produit Asie du Sud Est chez Thomas Cook depuis février 2010.

« Après un BTS Vente et production touristique, j'ai suivi une année en LEA (licence 2) avant d'intégrer la Licence professionnelle Tourisme, Hôtellerie, Transport et Loisirs, durant laquelle j'ai travaillé en parallèle en tant qu'agent d'escale pour Air France dans le cadre d'un contrat étudiant. J'ai poursuivi mes études jusqu'à obtenir un master 2. Durant ma dernière année d'études, j'ai réalisé un stage de trois mois chez Jet tours, durant lequel j'étais assistante aux achats terrestres. J'ai ainsi découvert le monde du tour operating et de la production. Ce stage m'a été très utile, puisque j'ai été par la suite embauchée en CDD en tant qu'assistante aux achats transport, avant d'être recrutée en tant que chef de produit chez Thomas Cook en février 2010.

Les missions d'un chef de produit varient selon la taille de la structure de l'employeur. Je m'occupe de la zone Asie du Sud Est. J'ai un calendrier bien chargé toute l'année, mais j'essaye de me rendre au moins deux fois par an dans ces pays pour rencontrer les prestataires, découvrir de nouveaux produits, vérifier la qualité des hôtels... pour maintenir des prestations de qualité. Ce ne sont pas des vacances bien au contraire, en trois semaines je dois visiter une cinquantaine d'hôtels par exemple. Mais c'est toujours un plaisir de voyager, de partir à la rencontre de cultures étrangères et d'échanger avec des personnes différentes (réceptifs, hôteliers, prestataires...). Ce qui me plaît également dans ce travail, c'est de créer de bout en bout un voyage. Je dois veiller au bon déroulement de tous les séjours que j'ai mis en brochure. Pour commercialiser les produits (voyages), je dois sélectionner des prestataires de la zone dont je m'occupe. Je procède ensuite à un appel d'offres : cela consiste à mettre plusieurs prestataires en concurrence afin de fournir le meilleur produit aux clients et à des prix intéressants. Car vient ensuite la phase de pricing, c'est-à-dire le calcul des prix du produit final proposé aux futurs clients. Pour proposer une prestation de qualité à des prix intéressants, il faut savoir bien négocier en amont avec les prestataires retenus durant l'appel d'offres. Une fois ces étapes passées, je réalise la mise en brochure. Quand la brochure paraît, je dois alors former les agents de réservation et chefs d'agence aux nouveaux produits. Tout au long de l'année, je maintiens les relations avec mes partenaires. Etre chef de produit c'est être, à la fois, un bon négociateur et un bon communicant. Pour exercer ce métier, il faut également être passionné : par les voyages, la géographie, l'histoire des civilisations. La maîtrise de l'anglais est obligatoire par ailleurs. C'est un travail prenant mais très enrichissant. »

## Conseillère en séjour et guide interprète

Justine Gravagna, conseillère en séjour et guide interprète régionale à l'OT d'Antibes

« J'ai un BTS animation et gestion touristique locale que j'ai passé dans une école hôtellerie et tourisme à Nice. Il y avait une option guide interprète régionale qui m'a beaucoup plu. On y apprend le patrimoine, l'histoire, la culture et les traditions de votre région, c'est super déjà rien que pour la culture générale.

Ensuite j'ai fait des saisons et j'ai postulé à l'office d'Antibes il y a un an. Comme je parle anglais et espagnol, et qu'il manquait justement quelqu'un pour l'espagnol, ça a marché.

Ce qui me plaît le plus ici c'est le contact avec les clients et le fait que je puisse vraiment pratiquer les langues étrangères. On renseigne des touristes en permanence et la plupart parlent anglais.

Le rôle d'un conseiller à l'office d'Antibes est multiple. On renseigne les gens, mais surtout on doit chercher à comprendre leurs vraies motivations, à recueillir un maximum d'infos sur eux avant de leur proposer ce qui va leur convenir, qu'il s'agisse d'un hôtel, d'un spectacle ou d'une excursion. Il y a aussi une boutique, nous faisons de la vente et de la billetterie.

Il y a toujours quelque chose à faire et rien n'est jamais pareil. Il faut vraiment rester informé, se tenir au courant et être curieux de tout ce qui se passe dans la région. C'est très motivant. »

## Agent d'accueil en office de tourisme

Célia, agent d'accueil en office de tourisme

"Grâce à mes facilités en français et en langues étrangères, j'ai obtenu un baccalauréat littéraire. J'étais déjà attirée par les métiers des relations publiques et de la communication. Après avoir échoué au concours de Science po, j'ai été acceptée sur dossier en licence de langues étrangères appliquées." J'ai donc intégré une première année de licence LEA anglais-espagnol - parcours Gestion de projets et outils de communication à l'université d'Aix-Marseille. En deuxième et troisième année, les cours étaient davantage axés sur le monde du travail et sur les métiers de la gestion de projets, de la communication et des médias. J'ai effectué un stage de deux mois dans une agence de voyages en tant qu'assistante de communication. Cette expérience m'a beaucoup appris sur le monde du travail et m'a fait découvrir l'univers du tourisme, dans lequel je me suis sentie très à l'aise. C'est à partir de ce stage que m'est venue l'idée de travailler dans ce secteur."

Office de tourisme d'Auxerre

" Contrairement à mes camarades de promotion, qui ont pour la plupart poursuivi leurs études en master, j'ai voulu commencer à travailler tout de suite après la licence. J'ai postulé à plusieurs offres d'emploi dont une de l'Office de tourisme d'Auxerre, qui recherchait un agent d'accueil. Ma maîtrise de l'anglais et de l'espagnol ainsi que mon profil de communicante ont été déterminants dans mon recrutement."

Mes missions quotidiennes

"Mon poste est divisé en deux principales missions :

La première, qui occupe 70% de mon temps de travail, consiste à renseigner les touristes par téléphone, par e-mail, ou directement sur place. Je suis chargée de faire la promotion du territoire auxerrois, mais aussi du département de l'Yonne. Je réponds aux questions des touristes et je leur conseille des activités en fonction de leurs attentes et de leur budget.

Le reste du temps, j'édite et je traduis les différents supports touristiques (guides, dépliants, etc.). J'organise aussi des événements de dégustation de spécialités locales. J'essaie de faire le travail administratif quand l'office est calme mais c'est parfois compliqué, voire impossible, surtout en période estivale.

Ce qui me plaît dans mon métier, c'est le contact avec le public, et en particulier les touristes étrangers. Cela me donne l'occasion de pratiquer l'anglais, plus rarement l'espagnol, et de leur montrer que les Français ont le sens de l'accueil. J'espère y rester encore quelques années, et pourquoi pas par la suite partir travailler dans une autre région ou un autre pays."

# BIBLIOGRAPHIE

## *Sitographie*

- *Cléor Bretagne*
- *CIDJ*
- *Trouver mon Master*
- *Université de Bretagne Occidentale*
- *Onisep*
- *Studyrama*
- *L'étudiant*
- *Parcouréo*
- *Tourisme Bretagne*
- *Région Bretagne*
- *Etudes économiques*
- *Université de La Rochelle*
- *Tourmag*
- *Digischool*
- *E-marketing*
- *Journal du net*