



- ➔ Tu acceptes un emploi à 50 km de ton domicile ?
- ➔ Tu es prêt(e) à travailler chez toi, dans le train ou en avion ?
- ➔ Tu penses changer d'emploi plusieurs fois dans ta carrière ?
- ➔ Tu souhaites passer les frontières et travailler à l'étranger ?



Oui ? Non ?

[www.MonEcoleMonMetier.be](http://www.MonEcoleMonMetier.be)

En partenariat avec  
W-B E, le CPEONS, le SEGEC, la FELSI, le SFMQ,  
ACTIRIS et le FOREM.

## MON ÉCOLE, MON MÉTIER

Ton passeport, c'est ton sourire ?

Choisis le métier d'

AGENT/AGENTE  
EN ACCUEIL  
ET TOURISME



- A l'écoute
- Perspicace
- Dynamique
- Sens du service

Les aptitudes

AGENT/AGENTE  
EN ACCUEIL ET TOURISME

- Recevoir les appels téléphoniques et y répondre
- Accueillir et renseigner les visiteurs
- Orienter les visiteurs et contrôler l'accès à certains lieux
- Classer, vérifier les documents et assurer le traitement du courrier
- Utiliser l'outil informatique dans la gestion des réservations, la billetterie...
- Participer à la préparation de voyages, de visites touristiques guidées
- Participer à des activités de relations publiques
- Argumenter, négocier et conclure la vente de produits

### Les activités

L'agent/agent(e) en accueil et tourisme travaille dans les agences de voyage, dans les offices de tourisme (syndicats d'initiative, maisons du tourisme) ainsi que dans toutes les entreprises qui reçoivent des visiteurs (hôtels, attractions touristiques, spectacles...).

Il/elle est à l'écoute des besoins des visiteurs et s'exprime avec aisance aussi bien face au client qu'au téléphone. La maîtrise de l'anglais de base est indispensable à l'exercice du métier, de même que la pratique d'une ou plusieurs langues étrangères. Ayant une solide culture générale, il connaît les caractéristiques des destinations proposées par l'agence, attractions de la zone géographique couverte par l'office (patrimoine, manifestations, services publics, etc.). C'est un-e vendeur-se de loisirs, capable de chercher de l'information et de la synthétiser en utilisant les outils informatiques mis à sa disposition.

Ses horaires ne sont pas réguliers. Il/elle peut travailler de nuit, les samedis, dimanches et jours fériés.

### Le métier



# AGENT/AGENTE EN ACCUEIL ET TOURISME

Une formation de qualification technique

4<sup>e</sup> - 5<sup>e</sup> - 6<sup>e</sup> TQ  
Agent en accueil  
et tourisme  
CESS + CQ

+ Certificat de gestion de base

JE CONTINUE MA FORMATION ?

7<sup>e</sup> P  
➤ Agent médico-social  
➤ Complément en accueil  
➤ Gestionnaire de très petites entreprises  
CQ ou ACC

Enseignement  
supérieur

JE CHERCHE UN EMPLOI ?

- Agences de voyages
- Offices de tourisme
- Tours opérateurs
- Établissements hôteliers
- Entreprises de transport
- Entreprises de spectacles
- Administrations publiques
- ...

CESS ➤ Certificat d'Enseignement Secondaire Supérieur  
CQ ➤ Certificat de Qualification  
ACC ➤ Attestation de compétences complémentaires

Le métier d'agent en accueil et tourisme offre des possibilités d'évolution intéressantes, notamment en termes de spécialisation dans des domaines tels que :  
La gestion de projets touristiques, la communication digitale ou la création de circuits touristiques sur mesure.

LA DIRECTION RELATIONS ECOLES MONDE DU TRAVAIL

Plusieurs écoles organisent cette option, scanne le QR code pour en trouver une près de chez toi.

## INFOS SUR LES COURS

En plus de la formation commune, voici quelques exemples de cours de la formation qualifiante :

- Langues modernes
- Organisation des entreprises
- Communication professionnelle
- Techniques d'accueil, d'organisation et de secrétariat
- ...



Du tourisme de toutes les couleurs : bleu pour les vacances au bord de mer ou le tourisme fluvial, vert pour les séjours à la campagne et blanc pour la montagne.  
Du tourisme pour tous les goûts: tourisme urbain ou culturel, de santé avec les stations thermales, tourisme rural, religieux, tourisme durable, tourisme des affaires et le plus onéreux: le tourisme spatial !

