

# AGENT D'ESCALE DE CROISIERE MARITIME

## PUBLIC CONCERNÉ

Toute personne souhaitant travailler dans le secteur du tourisme, auprès des passagers de croisière.

## PREREQUIS

Avoir le niveau B2 en anglais (avancé).  
Disposer d'un ordinateur, d'une connexion internet de qualité et d'un micro-casque (ou kit main libre de téléphone) pour les classes virtuelles.

## DUREE

Durée : 52 heures sur 3 semaines

## LIEU

IMACCUEIL – 85 Boulevard de  
Strasbourg – Le Havre

## PARTICIPANTS

4 à 8 personnes

## TARIFS

Inter : 2 780 € HT  
Intra & sur mesure : nous consulter

MAJ : 21.05.2021 – version 1

## MODALITES D'ORGANISATION

75% en présentiel et 25% en distanciel

## CONTENU ET DEROULE

- **MODULE 1 (30H) : ACCUEILLIR, CONSEILLER ET ORIENTER DES TOURISTES ETRANGERS**
- **MODULE 2 (13H) : ASSISTER ET ACCOMPAGNER DES TOURISTES ETRANGERS**
- **MODULE 3 (9H) : GERER LA VENTE EN BILLETTERIE**

## MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Apports théoriques, ateliers avec exercices pratiques en français et en anglais, mises en situation, quiz, questions-réponses, échanges, séquence en e-learning

## OUTILS ET SUPPORTS

Klaxoon pour les modules e-learning.

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

Engagement dans la démarche. Mises en situation tout au long de la formation pour évaluer la capacité de l'apprenant à se mettre en situation d'accueillir des passagers. Jury final en fin de formation.

## VALIDATION DE LA FORMATION

Délivrance d'un certificat de réalisation nominatif.

## MODALITÉS ET DÉLAI D'ACCÈS

Inscription au minimum 3 semaines avant le début de la formation en cas de financement OPCO.

La formation sera confirmée au plus tard 5 jours avant son démarrage lorsqu'elle sera constituée du nombre de participants minimum requis.

## ACCESSIBILITÉS AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Veillez nous contacter pour étudier les besoins spécifiques.

# MODULE 1 – ACCUEILLIR, CONSEILLER ET ORIENTER DES TOURISTES ETRANGERS (30 HEURES)

## OBJECTIFS

### Connaître les différentes cultures et nationalités :

- Comprendre les cultures allemande, américaine, britannique, japonaise, italienne, russe

### Comprendre le secteur de la croisière :

- Comprendre l'organisation d'une escale de croisière
- Connaître les caractéristiques du marché mondial de la croisière, les différents types de clientèle à bord des paquebots et leurs attentes
- Connaître les différents métiers liés à l'accueil d'un terminal croisière

### Connaître la destination touristique Normandie :

- Connaître les villes et les sites touristiques en Normandie
- Rattacher les sites touristiques et architecturaux aux grandes périodes de l'Histoire
- Situer sur une carte les villes, sites naturels et touristiques de Normandie
- Pitcher la destination Normandie à travers des thématiques historiques, gastronomiques et culturelles

### Connaître la ville touristique et portuaire du Havre :

- Dater les grands événements de la ville du Havre, associer les différentes architectures aux grandes périodes historiques
- Comprendre l'histoire des paquebots transatlantiques
- Situer sur une carte les rues, quartiers, monuments et sites touristiques
- Connaître les informations pratiques sur les sites et monuments du Havre
- Pitcher les attraits touristiques et culturels de la destination du Havre

### Ancrer la culture client dans sa fonction d'agent d'accueil et adopter une posture d'ouverture :

- Soigner son image et sa tenue professionnelle, attribuer une grande importance aux premiers contacts
- Identifier les éléments qui caractérisent un accueil de qualité
- Décoder les attentes des clients en développant l'écoute active, s'adapter au style de communication et au ton de son interlocuteur
- Prendre la parole en public : développer assurance, dynamisme et clarté dans son message

### Préparer et organiser ses documents et matériels :

- Remplir les statistiques de fréquentation touristique, utiliser la documentation touristique appropriée

### Informier et orienter les touristes :

- Connaître le fonctionnement, les tarifs et les horaires des transports de ville à ville
- Connaître les différents moyens de transports disponibles et les services de location de voitures et vélo
- Conseiller les touristes qui demandent des informations sur les visites à faire
- Informer les passagers sur les différents moyens de transport au Havre et en Normandie
- Communiquer des informations à plusieurs personnes à la fois, faire des annonces courtes et rapides au porte-voix

### Proposer un circuit personnalisé combinant différentes visites :

- Connaître les distances en kilomètre et en temps de trajet de ville à ville et de site à site (dans le port d'escale)
- Reconnaître les besoins / attentes des touristes en fonction de leur nationalité ou du type de clientèle (séniors, sportifs, famille...)
- Proposer des visites personnalisées du Havre ou une journée de visite personnalisée en Normandie

## OUTILS ET SUPPORTS DU MODULE

Support PowerPoint, brochures et documentations touristiques, horaires des transports (autocars, train), tableau de statistiques touristiques, fiches de vocabulaire en anglais, porte-voix

## MODULE 2 – ASSISTER ET ACCOMPAGNER DES TOURISTES ETRANGERS (13 HEURES)

### OBJECTIFS

#### Gérer un service de navettes vers le centre-ville :

- Comprendre l'organisation des services de navettes propres à chaque compagnie de croisière
- Contrôler les passagers et enregistrer les tickets à la montée à bord des navettes
- Annoncer des messages au porte-voix pour gérer les flux de passagers, annoncer les arrêts ou les horaires

#### Participer à l'organisation des excursions des paquebots de croisière :

- Appréhender les missions des Shore Excursions
- Collaborer avec les tours opérateurs en charge de l'organisation des excursions
- Différencier assistance, accompagnement et guidage
- Lire, comprendre et appliquer un programme d'excursion en français et en anglais
- Connaître les programmes des excursions les plus vendues à bord

#### Enregistrer, compter et contrôler des passagers à l'embarquement :

- Lire et identifier des titres de transport ou tickets d'excursions
- Recompter des tickets et compter des passagers à bord de l'autocar
- Enregistrer rapidement des voyageurs à partir de listes de passagers

#### Accompagner des groupes en excursions à Paris :

- Se repérer et situer les principaux monuments sur un plan de Paris
- Orienter à partir d'un Guide Michelin ou d'un plan de métro
- Connaître les informations pratiques des monuments et sites de Paris (tarifs, horaires d'ouverture, adresse...)

### OUTILS ET SUPPORTS DU MODULE

Support PowerPoint  
Programmes d'excursions  
Guide Michelin de Paris  
Kit de l'accompagnateur  
Porte-voix  
Tickets et titres de transport

## MODULE 3 – GERER LA VENTE EN BILLETTERIE (9 HEURES)

### OBJECTIFS

#### **Vendre de tickets de transport :**

- Connaître les différents tarifs applicables en fonction des différents publics
- Renseigner les passagers en anglais sur les différentes possibilités de transport

#### **Assurer l'encaissements des ventes de tickets :**

- Ouvrir et préparer sa caisse
- Calculer mentalement le montant total d'une vente et l'annoncer aux passagers en anglais
- Rendre la monnaie et faire l'appoint
- Utiliser le terminal à carte bancaire

#### **Gérer tous types de situations :**

- Adapter son accueil aux différents types de clientèle (famille, séniors, PMR...)
- Adapter son accueil aux différents types de situations (forte affluence, litiges, contestation d'un rendu de monnaie ou d'un montant, insatisfaction d'un passager...)
- Gérer l'impatience ou l'agressivité des passagers
- Gérer les vols

### OUTILS ET SUPPORTS DU MODULE

Support PowerPoint

Fonds de caisse

Titres de transport