

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