



# TOUR LEADER ACCOMPAGNATEUR.RICE MICE OU GUIDE TOURISTIQUE



## DESCRIPTIF

**Professionnel terrain en charge du bon déroulement de l'expérience client, au service d'une agence événementielle, de communication, d'un DMC, d'un annonceur ou d'une agence de voyage.**

La fonction du Tour Leader (TL) est d'encadrer, de guider et d'assister un groupe de personnes (salariés d'une société, invités, VIPs, journalistes, touristes, grand public) selon les recommandations d'un chef de projet et d'un directeur logistique, tout en étant en lien direct avec le client durant un événement (convention, incentive, lancement presse, événement culturel, sportif, grand public, privé). La prise en charge peut se faire à partir du lieu de départ (aéroport, gare, port, sur le lieu de travail) ou directement sur site. Le TL encadre le groupe tout au long de l'événement, du lever au coucher des participants, en veillant à sa sécurité, son confort et son agrément.

Le TL peut travailler seul ou en équipe avec d'autres tour leaders en fonction de la typologie de l'événement et du nombre de participants à gérer.



## MISSIONS

### En amont

- **Prise en charge du groupe pour le transfert :**
  - > Récupération Roadbook (fiche de mission), préparation matériel, récupération badges, voucher de transport, lettre de bienvenue, mise en place signalétique, vérification des interventions des prestataires...
- **Prise en charge du groupe sur site :**
  - > Préparation du site, mise en place signalétique, préparation welcome pack, vérification rooming, listing transfert...

## En phase opérationnelle

- **Aéroport / gare / port**
  - > Mise en place signalétique, accueil du groupe.
  - > Gestion du bon déroulement de l'aérien avec l'affréteur ou du bon déroulement de la prise en charge des invités en gare, en zone portuaire...
  - > Enregistrement, embarquement, vérification de la mise en place des demandes clients.
- **Transfert**
  - > Gestion du bon déroulement des transferts en lien avec le transfériste.
  - > Ponctualité et présence des chauffeurs, mise en place signalétique, sécurité de la prise en charge du groupe, annonce dans les véhicules du programme...
- **Hébergement**
  - > Gestion du bon déroulement de la prise en charge du groupe avec l'hôtel.
  - > Mise en place signalétique, desk d'accueil, vérification rooming, chambre VIP et standard, mise en place welcome pack, récupération des clés de chambre, accueil du groupe et renseignements.
- **Restauration**
  - > Gestion du bon déroulement de la restauration en lien avec le traiteur.
  - > Mise en place signalétique, vérification de la mise en place, accueil du groupe, respect des demandes clients, gestion timing.
- **Site de l'événement / flux**
  - > Encadrement du groupe, renseignements, accompagnement, gestion des équipes d'accueil (hôtes-ses), time keeper.



## PLACE DANS L'ÉQUIPE

- **Suit les recommandations** de la direction logistique, **ainsi que celles du projet, et réagit à toute demande client.**
- **Au sein d'une équipe logistique ou seul**, représentant d'agence et responsable du groupe.



## PHASES D'INTERVENTION

- **Amont** : Repérages, participation à la préparation sur site de l'événement 24 à 72H avant l'arrivée du groupe.
- **Terrain** : Encadrement du groupe



## QUALITÉS ET COMPÉTENCES

- Connaissance du tourisme, de l'aérien, des techniques de la logistique et du management.
- Très bon relationnel, compétences en animation de groupe, en prévention et en gestion des conflits.
- Compétences en techniques de communication, maîtrise des langues.
- Adaptabilité/caméléon, discret ou animateur en fonction de la typologie client.
- Règles de sécurité des biens et des personnes, connaissance premiers secours.
- Bonne présentation, capacité d'anticipation, gestion des imprévus, très réactif, apporteur de solutions, organisé, endurance.