



## **G Gérer le marketing et l'administratif**

### **Description du domaine de compétences**

Pour préparer ses activités professionnelles l'Accompagnateur de randonnée (AR) établit et ajuste périodiquement son « business plan », adapté à son entreprise (étude de l'offre et de la demande, création des produits, aspects financiers, planning,...). Sur cette base il prépare son offre de produits ainsi que les supports promotionnels et en assure la diffusion en collaboration avec ses partenaires. En tenant compte notamment de ses expériences acquises sur le terrain, il ajuste périodiquement son offre de produits aux besoins du marché.

En fonction du produit, il conseille judicieusement son client.

Il réalise de manière régulière le travail administratif et comptable inhérent à son activité.

Il se conforme aux dispositions légales pour exercer son métier et dispose des assurances obligatoires et nécessaires.

### **Contexte**

Les clients de l'AR sont des individus, des groupes (familles, institutions, entreprises, écoles, ...). Leur satisfaction constitue un point central des pensées et des actions de l'AR et contribue à leur fidélisation.

L'AR est un acteur dans le réseau des services touristiques avec lesquels il collabore étroitement.

Les outils de promotion sont principalement : site Internet, newsletter, prospectus, affiche, papillon, bouche à oreille, médias, salons...

Il s'informe des activités et des prestations offertes par les associations professionnelles actives dans son domaine.

Ce domaine de compétences *G – Gérer le marketing et l'administratif* est interconnecté avec les domaines suivants :

B - Planifier une randonnée

D - Animer le groupe



Compétences professionnelles	Spécificités	Critères de performance
G1 - Identifier le public cible	Déterminer les caractéristiques du public cible.	<p>L'AR est capable de :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>– Concevoir le « business plan » d'un produit comprenant : étude de l'offre et de la demande, création et description du produit, budget, planning opérationnel, promotion.</li><li>– Utiliser un échéancier (réservations, plan promotion, méthode de fidélisation).</li><li>– Évaluer la qualité de ses prestations grâce à des outils de suivi appropriés et ajuster ses produits.</li><li>– Développer ses partenariats en fonction du produit.</li><li>– Préparer une fiche de course comprenant : liste de matériel, horaire, données techniques, coordonnées du responsable, assurance individuelle, difficulté et durée du parcours, lieu de rendez-vous, etc.</li><li>– Expliquer les raisons des assurances contractées nécessaires à l'exercice de son entreprise.</li><li>– Respecter les dispositions légales en vigueur pour l'exercice de sa profession.</li><li>– Gérer administrativement et financièrement son entreprise.</li><li>– Présenter de manière attractive et efficiente ses produits et services.</li></ul>
G2 - Créer un produit et/ou un programme	Créer un produit en fonction du marché.	
G3 - Effectuer les réservations	Effectuer les réservations : transport, matériel, logement, assurances, intendance, collaborations. Respecter les délais. Effectuer le suivi des réservations.	
G4 - Calculer le budget	Calculer le budget pour une activité.	
G5 - Elaborer une stratégie promotionnelle pour la diffusion des produits	Utiliser des canaux de diffusion appropriés.	
G6 - Evaluer les expériences faites (produits)	Faire le bilan au terme de chaque activité ou d'une année / saison.	
G7 - Tenir les produits à jour	Ajuster les produits selon le bilan (voir G6). Mettre à jour ses connaissances / compétences.	
G8 - Créer son réseau de partenaires	Etablir des liens avec des partenaires, de manière proactive et réactive, en vue de développer des collaborations.	
G9 - Conseiller le client (préparation physique et matérielle)	Informar le client avant et au début de la prestation.	
G10 - Fidéliser le client	Développer une procédure de fidélisation : bons, rabais, newsletter, cadeaux.	
G11 - Disposer des assurances obligatoires et nécessaires	Contracter les assurances nécessaires à l'exercice de la profession : Responsabilité civile professionnelle, Assurance accident.	
G12 - S'informer des dispositions légales pour exercer son métier	Tenir compte des dispositions légales (cantonales et fédérales pour la Suisse) inhérentes au lieu de la prestation. Préciser le for juridique pour son activité. Respecter les règlements communaux, des parcs, des zones protégées. Choisir pour son activité parmi les différentes formes juridiques possibles.	
G13 - Maintenir la comptabilité à jour	Gérer une comptabilité adaptée aux besoins.	
Compétences personnelles / sociales		
H1 - Tisser les liens entre les différents domaines de compétences du métier H2 - Montrer de l'intérêt pour les hommes, la nature et la culture H4 - Pratiquer l'auto-évaluation H9 - Prendre des initiatives H12 - Faire preuve de créativité H13 - Parler en public		
H8 - Assumer des responsabilités H10 - S'adapter aux situations H14 - Posséder un bon sens de l'observation H14 - Posséder un bon sens de l'observation		