



BTS TOURISME

// FORMATION DIPLOMANTE

DURÉE : 1350H

Le titulaire du BTS tourisme est un professionnel qui informe et conseille les clients sur des prestations touristiques. Il est capable d'en finaliser la vente et d'en assurer le suivi commercial.

BTS TOURISME

// FORMATION DIPLOMANTE

Pré-requis	<ul style="list-style-type: none"> • avoir un niveau BAC • pour les autres profils, nous contacter
Profil recherché	Personne aimant la relation commerciale, l'accueil et le conseil et ayant un bon sens de l'écoute. La maîtrise d'une langue étrangère de bon niveau est un plus
Objectifs pédagogiques	<ul style="list-style-type: none"> » informer et conseiller les clients sur des prestations relevant du domaine du tourisme » finaliser la vente de ces prestations touristiques et assurer le suivi commercial
Rythme	Temps plein
Validation	<ul style="list-style-type: none"> • BTS Tourisme • diplôme délivré par l'Éducation nationale après réussite aux examens finaux (oraux et écrits)

CONTENU DE LA FORMATION

MATIÈRES PROFESSIONNELLES

Le cadre de la relation client

- L'aménagement de l'espace d'accueil et de vente
- L'accueil
- La promotion sur le lieu de vente
- La prospection

La création de la relation client

- Éléments fondamentaux de la communication professionnelle
- La communication professionnelle orientée client
- La négociation commerciale
- Concrétisation de la vente

Le suivi de la relation client

- La démarche qualité
- La gestion des réclamations et des litiges

L'accompagnement des touristes

- Les techniques professionnelles d'accompagnement
- Les règles de sécurité dans l'accompagnement des groupes
- La gestion et l'animation du groupe de touristes

Le tourisme entre mondialisation et développement durable

- Le tourisme dans le monde
- La diffusion du phénomène touristique et ses ressorts
- Les acteurs institutionnels du tourisme
- Les politiques de développement touristique
- Une nouvelle donne : le développement durable

Espaces et identités touristiques

- Les potentialités touristiques des territoires
- Les objets touristiques
- La mise en tourisme des territoires et ses impacts

- Les espaces touristiques : littoral, montagnard, urbain, rural

- Les spécificités des formes de tourisme

La France, un des premiers et plus anciens territoires touristiques

- Connaissance de la France
- Les lieux de tourisme
- Évolutions et tendances des pratiques touristiques en France

Les principaux territoires touristiques mondiaux

La réglementation de l'offre touristique

Les acteurs de l'offre touristique

- Les acteurs relevant du secteur commercial
- Les acteurs relevant du secteur social et associatif

Le cadre juridique de l'organisation touristique

Les contrats liés à la relation avec le client

- Principes généraux sur les contrats, formation et conditions de validité
- L'inexécution des contrats
- La responsabilité contractuelle
- Les dispositions légales régissant la vente de voyage et de séjour

La connaissance du marché touristique

Le fonctionnement de l'organisation touristique

- L'orientation stratégique
- La structuration de l'organisation touristique
- La mobilisation de ressources humaines
- La mobilisation de ressources financières

L'action commerciale touristique

Le montage d'une prestation

touristique

- Méthodologie de montage de visites ou de voyages
- Méthodologie de montage d'un événement

Les éléments fondamentaux de l'environnement numérique

Bureautique et outils multimédias

Les outils de communication

Les outils professionnels de gestion

La tourisme numérique

- Les G.D.S
- Les serveurs des voyageurs, les sites professionnels
- Internet et les supports d'aide à la vente en ligne

Les prestations aériennes

Les prestations ferroviaires

Les prestations hôtelières

L'après-vente de la prestation

MATIÈRES GÉNÉRALES

Culture générale et expression

- Communiquer oralement
- S'informer, se documenter
- Appréhender, réaliser et apprécier un message.

Communication en langue vivante - Anglais

- Production orale en continu
- Interaction orale
- Compréhension de l'oral
- Compréhension de documents écrits
- Production et interaction écrites.

Communication en langue vivante 2

- Production orale en continu
- Interaction orale
- Compréhension de l'oral
- Compréhension de documents écrits
- Production et interaction écrites