

## **BTS Tourisme**

*Formation accessible en alternance*

### Métiers et emplois visés :

- Conseiller voyages
- Forfaitiste
- Forfaitiste expérimenté
- Conseiller billetterie
- Agent réceptif
- Agent d'escale
- Guide accompagnateur
- Agent d'exploitation (ou de planning)
- Délégué réceptif (ou de correspondant local)
- Gestionnaire des allotements terrestres
- Gestionnaire aérien
- Chargé de marketing
- Commercial
- Chargé de qualité/SAV
- Conseiller en séjour
- animateur de tourisme local
- Chargé d'animation numérique de territoire
- Chargé de promotion du tourisme local
- Chargé de développement touristique
- Technicien d'accueil touristique
- Employé de loisirs ou d'attraction
- Agent de vente et de réservation
- Gestionnaire d'équipement ou de site
- Directeur, Responsable d'accueil
- Directeur d'office de tourisme

### Public concerné :

Jeune 16-29 ans  
Salarié.e  
Individuel.le autre

### Objectifs de la formation :

A l'issue de la formation le titulaire du BTS TOURISME sera capable de :

- Informer et conseiller les clients français et étrangers sur des prestations relevant du domaine du tourisme ;
- Finaliser la vente de prestations touristiques et en assurer le suivi commercial ;
- Créer et promouvoir des produits touristiques ;
- Accueillir et accompagner des touristes ;
- Collecter, traiter et diffuser l'information en lien avec le secteur du tourisme.

### Contenu de la formation :

- BLOC 1 : Gestion de la relation clientèle touristique
  - Organiser l'espace d'accueil
  - Accueillir le client
  - Pratiquer une écoute active du client
  - Caractériser la demande du client
  - Présenter les caractéristiques fondamentales des destinations ou des produits concernés
  - Proposer une prestation touristique adaptée
  - Finaliser la vente /Respecter les règles juridiques, éthiques et déontologiques
  - Assurer le suivi de la vente
  - Analyser la qualité de la prestation touristique vendue
  - Prendre en charge un groupe de touristes

**GRETA ROUEN MARITIME**

Siège social : 40, avenue du Mont aux malades - 76130 Mont-Saint-Aignan  
N° SIRET : 197 600 968 00022 - N° de déclaration d'activité : 2376 P001876  
Document non contractuel, peut-être soumis à modification



- BLOC 2 Élaboration d'une prestation touristique
  - Établir des liens entre les évolutions socioéconomiques ou juridiques et l'activité
  - Caractériser le rôle et le statut des acteurs du tourisme
  - Identifier les menaces et les opportunités de l'environnement pour une organisation touristique donnée
  - Identifier les forces et faiblesses d'une organisation touristique donnée
  - Porter un jugement sur la situation d'une organisation touristique
  - Identifier les caractéristiques de l'offre et de la demande (pour une prestation donnée)
  - Sélectionner les fournisseurs et prestataires
  - Assembler les composantes de la prestation
  - Négocier les composantes de la prestation
  - Déterminer le coût de revient de la prestation
  - Fixer un prix de vente en fonction de la politique commerciale
  - Rédiger l'offre C24. Choisir des réseaux de distribution adaptés
  - Sélectionner des supports de communication adaptés
  - Porter un jugement sur la construction et la mise en œuvre de la prestation
- BLOC 3 - Gestion de l'information touristique
  - Assurer une veille informationnelle
  - Identifier les évolutions et les changements significatifs dans l'environnement
  - Mettre à jour les bases d'information
  - Produire de l'information utile à la décision
  - Diffuser des messages adaptés (contenu et canal) au public cible
  - Archiver l'information
  - Participer à la sécurisation du système d'information touristique
- BLOC 4 - Culture générale et expression Communiquer par écrit :
  - Appréhender et réaliser un message écrit
  - Respecter les contraintes de la langue écrite
  - Synthétiser des informations
  - Répondre de façon argumentée à une question posée en relation avec les documents proposés en lecture Communiquer oralement :
  - S'adapter à la situation
  - Organiser un message oral
- BLOC 5 - Communication en langues vivantes étrangères LVA : anglais
  - Niveau B2 du CECRL de compréhension de documents écrits, de production écrite, de compréhension de l'oral, de production et interactions orales dans le cadre des activités suivantes :
  - Accueillir et prendre en charge des clients étrangers
  - Vendre, à des clients étrangers, des produits touristiques français
  - Vendre des produits touristiques étrangers à une clientèle française
  - Accompagner des touristes étrangers
  - Suivre et fidéliser la clientèle étrangère.
- BLOC 6 - Communication en langues vivantes étrangères LVB : langue vivante B
  - Niveau B2 du CECRL de compréhension de documents écrits, de production écrite, de compréhension de l'oral, de production et interactions orales dans le cadre des activités suivantes :
  - Accueillir et prendre en charge des clients étrangers
  - Vendre, à des clients étrangers, des produits touristiques français
  - Vendre des produits touristiques étrangers à une clientèle française
  - Accompagner des touristes étrangers / Suivre et fidéliser la clientèle étrangère
- BLOC 7 - Tourisme et territoires
  - Identifier et situer les destinations et territoires touristiques majeurs sur des cartes à plusieurs échelles
  - Lire et comprendre un paysage touristique et/ou patrimonial
  - Classer, hiérarchiser et mettre en relation des informations extraites des documents usuels de la géographie touristique
  - Caractériser les différentes formes et pratiques de tourisme et de loisirs et leurs évolutions
  - Analyser et mettre en exergue les potentialités touristiques d'un territoire
  - Analyser les impacts socio-économiques, culturels et environnementaux de la mise en tourisme d'un territoire
  - Cartographier et schématiser les territoires touristiques, leurs organisations et leurs dynamiques
  - Bloc facultatif : langue vivante CBloc facultatif : langue vivante C
  - Bloc facultatif : parcours de professionnalisation à l'étrangerBloc facultatif : parcours de professionnalisation à l'étranger

### Méthodes et outils pédagogiques :

- Alternance d'apports théoriques et de mise en application par le biais de domaines professionnels.
- Suivi individualisé dans l'acquisition des savoirs et savoir-faire.

### Modalités d'enseignement :

Formation partiellement à distance

### Durée indicative en centre de formation :

1102 heures

### Durée indicative en centre de formation (alternance) :

1350 heures

### Pré-requis :

- Être âgé de 16 ans minimum
- La maîtrise de la communication en français est nécessaire à l'entrée en formation et connaître l'outil internet pour pouvoir suivre une formation à distance via une plate-forme de formation collaborative.
- Être titulaire d'un baccalauréat ou un diplôme équivalent de niveau 4 (anciennement IV) classé dans le RNCP (art.D612-30 du Code de l'éducation).

### Modalités d'admission :

Cv + Lettre de motivation + Entretien

- Taux de réussite aux examens 2024 : à venir
- Taux de satisfaction 2024 : à venir
- Taux d'insertion professionnel 2024 : à venir

( 1ère session en 2024)

### Niveau d'entrée :

Obligatoire : niveau 4 (BP, BT, baccalauréat professionnel ou technologique)

### Niveau de sortie :

niveau 5 (BTS, DUT)

### Validations :

BTS TOURISMEBTS TOURISME

- BLOC 1 - Gestion de la relation clientèle touristique
- BLOC 2 - Élaboration d'une prestation touristique
- BLOC 3 - Gestion de l'information touristique
- BLOC 4 - Culture générale et expression Communiquer par écrit
- BLOC 5 - Communication en langues vivantes étrangères LVA : anglais
- BLOC 6 - Communication en langues vivantes étrangères LVB : langue vivante B
- BLOC 7 - Tourisme et territoires

### Certification :

+ d'informations sur la certification RNCP37890 (libellé exact du diplôme, nom du certificateur, date d'enregistrement de la certification) en cliquant sur le lien suivant <https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/37890/>.

**GRETA ROUEN MARITIME**

Siège social : 40, avenue du Mont aux malades - 76130 Mont-Saint-Aignan  
N° SIRET : 197 600 968 00022 - N° de déclaration d'activité : 2376 P001876  
Document non contractuel, peut-être soumis à modification

### Financement :

Apprentissage  
Contrat de professionnalisation  
CPF  
CPF transition  
CSP  
Financement individuel  
Plan de développement des compétences

### Tarif de référence :

12 €/heure

### Lieu(x) de formation :

MONT ST AIGNAN

### Accès Handicapés :

Locaux accessibles aux personnes en situation de handicap

### Renseignements et inscriptions

Nom du contact : Gwladys SAILLARD  
Téléphone : 02 32 82 89 89  
Courriel : msa@greta-rouen.fr