

BTS - Tourisme

Formation accessible en alternance



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

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.

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 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 C
- Bloc facultatif : parcours de professionnalisation à l'étranger

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.

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

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

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

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

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/>.

Financement :

Contrat d'apprentissage
Contrat de professionnalisation
CPF
CPF de transition professionnelle
CSP
Financement individuel
Plan de développement des compétences

Tarif de référence :

12 €/heure

Lieu(x) de formation :

Mont-Saint-Aignan

Accès aux personnes en situation de handicap (ou PMR) :

Locaux accessibles aux personnes en situation de handicap

Prochaines dates :

Nous contacter

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

Renseignements et inscriptions

Nom du contact : Gwladys SAILLARD - Melinda BOUCHARIN

Téléphone : 02 32 82 89 89

Courriel : msa@greta-rouen.fr