

BTS Tourisme

Level 5
120 ECTS

Diplôme d'Etat délivré par l'Education Nationale, Fiche RNCP37890

Le titulaire de ce diplôme pourra exercer des compétences centrées sur la relation avec les touristes individuels ou collectifs d'une part et avec les offreurs de prestations touristiques d'autre part.

Le titulaire du BTS Tourisme est un professionnel pouvant :

- informer et conseiller les clients français et étrangers sur des prestations relevant du domaine du tourisme ;
- finaliser la vente de ces prestations touristiques et 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.

Le technicien supérieur utilise en permanence ses compétences en communication que ce soit dans le contact avec les clients, le montage des projets ou l'accompagnement des groupes. Son activité peut notamment le conduire à utiliser une ou plusieurs langues étrangères, dont obligatoirement l'anglais.

Règlement d'examen ● ● ●

	Durée	Mode	Coef.
Culture générale et expression	3 h	Ecrit	2
Langue Vivante 1	30 min	Oral	2
Langue Vivante 2	30 min	Oral	2
Tourisme et Territoire	3 h	Ecrit	3
Gestion de la relation clientèle touristique	45 min	Oral	4
Elaboration d'une prestation touristique	4 h	Ecrit	5
Gestion de l'information Touristique	40 min	Oral et pratique	3
Epreuve Facultative			
Langue Vivante 3	20 min	Oral	
Parcours de professionnalisation à l'étranger	20 min	Oral	
Projet de spécialisation	25 min	Oral	

Et ensuite

- Entrée dans la vie active
- Poursuite d'études en BAC+3
- Inscription aux concours de la fonction publique cat. B
- Concours d'entrée en écoles de commerce

Perspectives

Agent d'exploitation
Guide accompagnateur
Chargé de promotion du tourisme local
Directeur d'office de tourisme
Agent de Vente et de réservation
Conseiller en séjours
Forfaitistes

Modalités

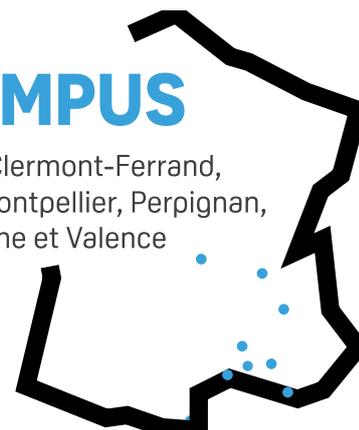
En Alternance
au rythme de 2 jours de cours par semaine et 3 jours en entreprise.
En formule DECLIC
(stages en entreprise obligatoires).
En formation continue (nous consulter)
Option en fonction du centre (nous consulter)

Conditions

Niveau scolaire :
Être titulaire du BAC et avoir satisfait à l'étude du dossier et aux épreuves de sélection.

9 CAMPUS

Alès, Avignon, Clermont-Ferrand, Marseille, Nîmes, Montpellier, Perpignan, Saint-Etienne et Valence



● ● ● Programme de la formation :

● CULTURE ET EXPRESSION FRANÇAISE

- Maîtrise des techniques d'expression écrite et orale
- Aptitude à l'analyse et à la synthèse
- Connaissance de la langue (vocabulaire et syntaxe)
- Résumé d'un texte
- Exposés oraux

● COMMUNICATION EN LANGUES VIVANTES A ET B

- 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

● GESTION DE LA RELATION CLIENTELE TOURISTIQUE

Gestion de l'espace client

- Organiser l'espace d'accueil

Conseil et vente de prestations touristiques : prise en charge du client

- Accueillir le client
- Pratiquer une écoute active du client
- Caractériser la demande du client

Conseil et vente de prestations touristiques : conduite de l'entretien de vente / conseil

- Présenter les caractéristiques fondamentales des destinations ou du produits concernés
- Proposer une prestation touristique adaptée (à la demande du client et aux objectifs de l'organisation)
- Utiliser des plateformes électroniques de gestion de réservation sur les prestations aériennes et ferroviaires (tourismatique)

Conseil et vente de prestations touristiques : concrétisation de la vente

- Finaliser la vente
- Respecter les règles juridiques, éthiques et déontologiques

Suivi de la clientèle : suivi de la prestation

- Assurer le suivi de la vente

Suivi de la clientèle : suivi de qualité de service

- Analyser la qualité de la prestation touristique vendue

Accompagnement des touristiques

- Prendre en charge un groupes de touristes

● TOURISME ET TERRITOIRE

- Définir et caractériser un territoire touristique
- 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 de documents usuels de géographie touristique
- Caractériser les différentes formes et pratiques de tourisme et de loisirs et leurs évolutions
- Analyser et expliquer 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

● ELABORATION D'UNE PRESTATION TOURISTIQUE

Analyse du cadre de l'activité touristique

- Etablir des liens entre l'évolution socio-économique et juridique de l'activité touristique

- Caractériser le rôle et le statut des acteurs du tourisme

Diagnostic stratégique d'une organisation touristique

- Identifier les menaces et opportunités de l'environnement pour une organisation touristique donnée
- Identifier les forces et faiblesses d'une organisation touristiques donnée
- Porter un jugement sur la situation d'une organisation donnée

Conception d'une prestation touristique

- Identifier les caractéristiques de l'offre et de la demande
- 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

Diffusion d'une prestation touristique

- Choisir des réseaux et des canaux de distribution adaptés
- Sélectionner des supports de communication adaptés
- Porter un jugement sur la construction et la mise en oeuvre d'une prestation

● GESTION DE L'INFORMATION TOURISTIQUE

Veille informationnelle

- Assurer une veille informationnelle
- Identifier les évolutions et changements significatifs dans l'environnement
- Mettre à jour les bases d'information

Traitement de l'information

- Produire de l'information utile à la décision

Diffusion d'informations au public cible

- Diffuser des messages adaptés (contenu et canal) au public cible

Conservation de l'information

- Archiver l'information
- Participer à la sécurisation du système d'information touristique

