

BTS TOURISME

RNCP37890

Diplôme d'Etat de niveau 5

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.

Il peut être amené à concevoir des circuits de voyage (assemblage et négociation des prestations, détermination du prix de vente) et à élaborer des brochures. Au sein d'une agence, il peut réaliser des études, prendre en charge les actions commerciales et la prospection.

Emplois ciblés : conseiller voyages, forfaitiste, conseiller billetterie, agent réceptif, agent d'escala, guide accompagnateur, agent d'exploitation, délégué réceptif, gestionnaire des allotements terrestres, gestionnaire aérien, chargé de marketing, chargé de communication, chargé de promotion, chargé d'édition, commercial, chargé de qualité/SAV

OBJECTIFS

Maîtriser la gestion de la relation avec les touristes individuels ou en groupe, élaborer une prestation touristique, gestion de l'information touristique, connaître des territoires touristiques, maîtriser la communication en langues étrangères.

MOYENS PÉDAGOGIQUES

- salles équipées en matériel vidéo
- formateurs issus du monde professionnel, experts dans le domaine du tourisme et ayant une forte expérience d'animation pédagogique
- exposés théoriques
- études de cas
- supports de cours mis à disposition
- supports pédagogiques

MODALITÉS D'ADMISSION

Prérequis :

- être titulaire d'un diplôme ou titre de niveau IV (bac ou équivalent)
- accessible aux personnes en situation de handicap avec mesures d'accompagnement spécifiques
- 2 langues vivantes dont l'anglais

Modalités d'accès :

- entretien de motivation et tests de positionnement
- par le biais d'un contrat d'apprentissage

SUIVI ET ÉVALUATION

- Evaluations tout au long de la formation et entraînement aux épreuves de l'examen
- Suivi de la présence en formation avec feuilles d'émargement
- Examen blanc
- Conseils de classe annuels
- Réalisation de fiches professionnelles
- Examen national en fin de formation

VALIDATION DES BLOCS DE COMPÉTENCES

- Examens écrits et oraux
- Dossier professionnel couvrant l'ensemble des activités étudiées en formation et en entreprise évalué par un oral
- Les blocs de compétences peuvent être validés individuellement

POURSUITE D'ÉTUDES

- Licence professionnelle tourisme et loisirs sportifs
- Licence professionnelle métiers du tourisme et des loisirs
- Licence professionnelle commerce et distribution spécialisé conception et commercialisation de produits touristiques
- Licence professionnelle organisation et gestion des établissements hôteliers et de restauration
- Bachelor tourisme
- Master tourisme responsable
- Master hôtellerie et tourisme

CONDITIONS TARIFAIRES

La formation est prise en charge par l'opérateur de compétences de la branche professionnelle
Pas de frais d'inscription ni de scolarité

RYTHME D'ALTERNANCE

2 journées en formation
3 journées en entreprise

Programme et validation de la formation

ENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

Culture générale et expression

Appréhender et réaliser un message écrit et savoir communiquer oralement (respecter les contraintes de la langue écrite, synthétiser les informations, répondre de façon argumentée à une question posée en relation avec les documents proposés en lecture, s'adapter à la situation, organiser un message oral).

Langue vivante étrangère LVA (Anglais)

Niveau B2 du référentiel européen de compréhension de documents écrits, de production écrite, de compréhension de l'oral, de production et interaction orales (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).

Langue vivante étrangère LVB

Niveau B2 du référentiel européen de compréhension de documents écrits, de production écrite, de compréhension de l'oral, de production et interaction orales (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).

ENSEIGNEMENTS TECHNIQUES ET PROFESSIONNELS

Tourisme et territoires

Tirer parti des potentialités environnementales, patrimoniales et culturelles d'un territoire donné (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).

Gestion de la relation clientèle touristique

Gestion de l'espace d'accueil, conseiller et vendre des prestations touristiques, suivre la clientèle et accompagner les touristes (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).

Elaboration d'une prestation touristique

Analyser l'activité touristique, établir un diagnostic stratégique d'une organisation touristique, conception d'une prestation touristique, diffuser une prestation touristique (établir des liens entre les évolutions socio-économiques ou juridiques et l'activité touristique, 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 donnée, 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, 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).

Gestion de l'information touristique

Veille informationnelle, traitement de l'information, diffuser des informations, conserver les informations (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 facultatif : Langue vivante C

Niveau B1 du référentiel européen (compréhension de documents, production et interactions orales).

Parcours de professionnalisation à l'étranger

Evaluer la capacité d'analyse du candidat, ainsi que son adaptabilité à des contextes professionnels et culturels dans des pays étrangers (comprendre le cadre de travail et son contexte culturel, comparer des pratiques professionnelles observées ou mises en œuvre à l'étranger avec les pratiques ayant cours dans un contexte français, repérer et mettre en valeur des pratiques professionnelles susceptibles d'enrichir les approches françaises).

Bloc facultatif : projet de spécialisation

Evaluer la démarche entreprise par le candidat pour construire des compétences complémentaires aux compétences génériques du BTS (analyser un contexte professionnel spécifique, construire un projet en respectant un cahier des charges imparti).

ÉPREUVES	FORME	DURÉE	COEFF.
E1. Culture générale et expression	Ponctuelle écrite	3h	2
E2. Communication en langues vivantes étrangères LVA : Anglais LVB (allemand, arabe, chinois, espagnol, hébreu, japonais, portugais, russe)	Ponctuelle orale	30 mn 30 mn	4 2 2
E3. Tourisme et territoires	Ponctuelle écrite	3h	3
E4. Gestion de la relation clientèle touristique	Ponctuelle orale	45 mn	4
E5. Elaboration d'une prestation touristique	Ponctuelle écrite	4h	5
E6. Gestion de l'information touristique	Ponctuelle orale et pratique	40 mn	3
EF1. Langue vivante étrangère C (obligatoirement différente des langues A et B)	Ponctuelle orale	20 mn	1
EF2. Parcours de professionnalisation à l'étranger	Ponctuelle orale	20 mn	1
EF2. Projet de spécialisation	Orale	25 mn	1