

BTS TOURISME

Catalogue des cours / Course catalogue

2 années - 4 semestres / 2 years - 4 semesters

Informations sur les crédits ECTS et la description des cours

Notes about ECTS credits and courses' description

Informaciones sobre los créditos ECTS y la descripción de los cursos

Tous les cours sont dispensés en langue française, à l'exception des cours de langues. Certains cours peuvent être ponctuellement dispensés en anglais ou en espagnol par les enseignants bénéficiant d'une certification dans cette langue (DNL).

All courses are taught in French, except for language courses. Some courses may be taught occasionally in English or Spanish by teachers who are certified in this language.

Todos los cursos se imparten en francés, excepto los cursos de idiomas. Algunos cursos pueden ser impartidos en inglés o en español por profesores certificados en este idioma.

L'ECTS facilite la lecture et la comparaison des programmes d'études pour tous les étudiants, tant locaux qu'étrangers. Il facilite également la mobilité et la reconnaissance académique. L'ECTS aide les universités à organiser et réviser leurs programmes d'études. Le système peut s'utiliser dans le cadre de programmes et de modes d'enseignement diversifiés. Il renforce l'attractivité de l'enseignement supérieur européen pour les étudiants d'autres continents.

ECTS makes study programmes easy to read and compare for all students, local and foreign. ECTS facilitates mobility and academic recognition. ECTS helps universities to organise and revise their study programmes. ECTS can be used across a variety of programmes and modes of delivery. ECTS makes European higher education more attractive for students from abroad.

El ECTS hace que los programas de estudio resulten fácilmente comprensibles y comparables para todos los estudiantes, tanto locales como extranjeros. Facilita la movilidad y el reconocimiento académico. Ayuda a las universidades a organizar y revisar sus programas de estudios. Puede ser utilizado para diversos programas y modalidades de enseñanza, y hace que la educación superior europea sea más atractiva para los estudiantes de otros continentes.

Intitulé du cours / Courses		Heures semaine/ hours per week	Crédits par an/ Credits per year	Crédits par semestre / Credits per semester
Culture générale et expression française French		2	4	2
Anglais / English as a second language	Niveau B1 / <i>B1 level</i>	3	6	3
Espagnol / Allemand / Spanish / German as a second language	Niveau B1 / <i>B1 level</i>	3	6	3
Tourisme et Territoires Tourism and territories	<i>Année 1 / Year 1</i>	5	10	5
	<i>Année 2 / Year 2</i>	4	8	4
Gestion de la relation clientèle touristique Customer management	<i>Année 1 / Year 1</i>	5	10	5
	<i>Année 2 / Year 2</i>	6	12	6
Elaboration d'une prestation touristique Travel and services packaging and marketing		7	12	6
Gestion de l'information touristique Information and communication tools		3	6	3
Atelier de professionnalisation Studies and professional situations		3	6	3
TOTAL crédits ECTS / Total ECTS credits			60 ECTS	30 ECTS

Course title: <i>Culture générale et expression française</i>	
Number of credits: 2 crédits ECTS par semestre / 2 ECTS credits per semester	Number of hours: Semester 1: 30 hours Semester 2: 30 hours Semester 3: 30 hours Semester 4: 30 hours
Objectifs du cours / Objectives of the course / Objetivos de la clase	
How to read, make <i>an</i> analysis of a synopsis, draw up a list of arguments. How to build a list of arguments: put into words one's opinions with examples and structuration. Enrich abstract vocabulary. Make analysis of pictures (press, adverts).	
Aprender a leer, analizar un texto argumentativo (prensa, sociología), encontrar cuáles son los argumentos del texto. Saber construir un texto argumentado, expresar su opinión en forma estructurada con argumentos, ejemplos. Enriquecer el vocabulario abstracto (opiniones, razonamiento, sentimientos...). Analizar imágenes (dibujos de prensa, fotos, carteles publicitarios).	
Savoir lire, analyser un texte argumentatif (presse, sociologie), repérer ses arguments. Savoir construire un devoir argumentatif : exprimer son opinion de façon structurée, avec des arguments, des exemples. Enrichir son vocabulaire abstrait (opinions, raisonnement, sentiments...). Analyser des images (dessin de presse, photographie, image publicitaire).	
Contenus du cours / Contents of the course / Contenido de la clase	
Study of argumentative documents on society subjects (press, sociological summaries), analysis of pictures, argumentative written essay on society subjects.	
Estudios de documentos argumentativos alrededor de temas de sociedad (prensa, ensayos sociológicos). Análisis de imágenes. Trabajo de expresión escrita argumentativa alrededor de temas de sociedad.	
Etude de documents argumentatifs abordant des thèmes de société (presse, essais sociologiques). Etude d'images - Travail d'expression écrite argumentative sur des thèmes de société	

Course title: ANGLAIS	
<p>Number of credits: 3 crédits ECTS par semestre / 3 ECTS credits per semester</p>	<p>Number of hours: Semester 1: 45 hours Semester 2: 45 hours Semester 3: 45 hours Semester 4: 45 hours</p>
Objectifs du cours / Objectives of the course / Objetivos de la clase	
<p>Objectifs 1ere année : découvrir le vocabulaire spécifique du tourisme. Découvrir différents types de tourisme, des transports, de l’hébergement, des activités touristiques. Les différents stéréotypes et clichés de la clientèle, des pays, cultures, etc... Découverte des différents types de clientèles, différentes situations problématiques. Attirer. Présenter un lieu touristique connu, proposer un circuit.</p> <p>Objectifs 2eme année : connaître les réalités géographiques, culturelles des pays anglophones, pour répondre aux demandes de la clientèle étrangère. Entretien. Proposer au touriste français des produits adaptés à sa demande dans les pays anglophones. Création de dépliants, de supports de communication. Accompagner les groupes étrangers. Suivi de vente. Découvrir de nouveaux produits, nouvelles clientèles.</p>	
<p>1st grade objectives: Discover professional vocabulary of tourism, forms of tourism, transports, accommodation, and entertainments. Different types of stereotypes concerning clients, countries, cultures, etc... Different types of clients, how to face difficult situations, express opinions, positive and negative. How to present a famous place, to build a tour.</p> <p>2nd grade objectives: to know about geographic and cultural realities of English-speaking countries, to answer client’s touristic demand. interviews. How to lead foreign groups. Following of selling.</p>	
<p>Objetivo 1er año: descubrir léxico específico del turismo, descubrir diferentes tipos de turismo, de transporte, alojamiento, actividades turísticas.</p> <p>Ver cuáles son los diferentes estereotipos para salir de (os “clichés” cuando se habla de clientelas, de países, culturas etc. Descubrir diferentes tipos de clientelas. Expresar gustos. Diferentes situaciones problemáticas. Expresar disgustos. El producto turístico a través de la publicidad: carteles, cuña publicitaria. Atraer. Presentar un lugar turístico conocido, proponer un Circuito. Convencer.</p> <p>Objetivos 2do año: Conocer realidades geográficas, culturales de los países anglófonos para responder a las demandas de una clientela extranjera. Entrevistas, encuestas. Proponer a los turistas franceses productos adaptados a su demanda en los países anglofonos. Creación de folletos, cuñas publicitarias. Acompañar grupos extranjeros. Seguimientos de venta. Encontrar otros productos, otras clientelas.</p>	
Contenus du cours / Contents of the course / Contenido de la clase	
<p>Il s’agit d’une présentation générale des objectifs de l’enseignement de l’espagnol en BTS Tourisme à travers des documents originaux, audio, écrits, vidéos, affiches, à travers des situations pratiques, des jeux de rôles, des résolutions de problèmes, de projets professionnels. Il s’agit d’atteindre, en deux ans, le niveau B2 (CECRL).</p>	
<p>This is an overview of the objectives of the teaching of English Tourism BTS through authentic documents, audio, Blog, videos, posters, through practical situations, role plays, resolution problems of professional projects: discovering of types of tourism and tourists’ expectations. Developing professional vocabulary. Welcoming guests. The objective is to reach “B2 level” (CEFR) in two years.</p>	
<p>Se trata de una presentación general de los objetivos de la asignatura a través de documentos auténticos, audios, escritos, videos, carteles etc... A través de situaciones prácticas, juegos de roles, resolución de problemas, guiones, proyectos profesionales, se trata de alcanzar, en dos años, el nivel B2 (CECRL).</p>	

Course title: ESPAGNOL	
Number of credits: 3 crédits ECTS par semestre / 3 ECTS credits per semester	Number of hours: Semester 1: 45 hours Semester 2: 45 hours Semester 3: 45 hours Semester 4: 45 hours
Objectifs du cours / Objectives of the course / Objetivos de la clase	
<p>Objectifs 1ere année : découvrir le vocabulaire spécifique du tourisme. Découvrir différents types de tourisme, des transports, de l'hébergement, des activités touristiques. Les différents stéréotypes et clichés de la clientèle, des pays, cultures, etc... Découverte des différents types de clientèles, différentes situations problématiques. Attirer. Présenter un lieu touristique connu, proposer un circuit.</p> <p>Objectifs 2eme année : connaître les réalités géographiques, culturelles d'Espagne, d'Amérique du Sud, pour répondre aux demandes de la clientèle étrangère. Entretiens. Proposer au touriste français des produits adaptés à sa demande en Espagne ou en Amérique du Sud. Création de dépliants, de supports de communication. Accompagner les groupes étrangers. Suivi de vente. Découvrir de nouveaux produits, nouvelles clientèles.</p>	
<p>1st grade objectives: Discover professional vocabulary of tourism, forms of tourism, transports, accommodation, and entertainments. Different types of stereotypes concerning clients, countries, cultures, etc... Different types of clients, how to face difficult situations, express opinions, positive and negative. How to present a famous place, to build a tour.</p> <p>2nd grade objectives: to know about geographic and cultural realities of Spain and South America, to answer client's touristic demand. Interviews. How to lead foreign groups. Following of selling.</p>	
<p>Objetivo 1er año: descubrir léxico específico del turismo, descubrir diferentes tipos de turismo, de transporte, alojamiento, actividades turísticas.</p> <p>Ver cuáles son los diferentes estereotipos para salir de los "clichés" cuando se habla de clientelas, de países, culturas etc. Descubrir diferentes tipos de clientelas. Expresar gustos. Diferentes situaciones problemáticas. Expresar disgustos. El producto turístico a través de la publicidad: carteles, cuña publicitaria. Atraer. Presentar un lugar turístico conocido, proponer un circuito. Convencer.</p> <p>Objetivos 2do año: Conocer realidades geográficas, culturales de España, América del Sur para responder a las demandas de una clientela extranjera. Entrevistas, encuestas. Proponer a los turistas franceses productos adaptados a su demanda en España o América del Sur. Creación de folletos, cuñas publicitarias Acompañar grupos extranjeros. Seguimientos de venta. Encontrar otros productos, otras clientelas.</p>	
Contenus du cours / Contents of the course / Contenido de la clase	
<p>Il s'agit d'une présentation générale des objectifs de l'enseignement de l'espagnol en BTS Tourisme à travers des documents originaux, audio, écrits, vidéos, affiches, à travers des situations pratiques, des jeux de rôles, des résolutions de problèmes, de projets professionnels. Il s'agit d'atteindre, en deux ans, le niveau B2 (CECRL).</p>	
<p>This is an overview of the objectives of the teaching of English Tourism BTS through authentic documents, audio, Blog, videos, posters, through practical situations, role plays, resolution problems of professional projects: discovering of types of tourism and tourists' expectations. Developing professional vocabulary. Welcoming guests. The objective is to reach "B2 level" (CEFR) in two years.</p>	
<p>Se trata de una presentación general de los Objetivos de la asignatura a través de documentos auténticos, audios, escritos, videos, carteles etc... A través de situaciones prácticas, juegos de roles, resolución de problemas, guiones, proyectos profesionales, se trata de alcanzar, en dos años, el nivel B2 (CECRL).</p>	

Coursetitle: Elaboration d'une prestation touristique	
Number of credits: 6 crédits ECTS par semestre / 6 ECTS credits per semester	Number of hours: Semester 1: 105 hours Semester 2: 105 hours Semester 3: 105 hours Semester 4: 105 hours
Objectifs du cours / Objectives of the course / Objetivos de la clase	
<p>La construction d'une prestation touristique s'effectue dans le cadre d'une organisation touristique dont il faut connaître les principes fondamentaux de fonctionnement, tant sur le plan stratégique que sur le plan organisationnel, pour que le produit proposé soit viable, crédible et corresponde à l'attente du touriste ou du commanditaire.</p> <p>Procéder à une analyse du marché en rapport avec la prestation à construire en caractérisant l'offre et la demande sur ce marché.</p> <p>Prendre en compte les contraintes réglementaires et concurrentielles dans chacune des phases de l'élaboration de la prestation (conception, promotion et distribution).</p>	
<p>The construction of a tourist offer service is carried out within the framework of a tourist organisation whose basic operating principles must be known, in terms of strategy and organisation, to make the proposed product viable, relevant, and adapted to tourists or professional/s' expectations.</p> <p>Carrying out an analysis of the market regarding the tourist packages, depending on supply and demand, taking regulations and competition constraints in each step (design, promotion, and distribution).</p>	
<p>La construcción de un servicio turístico se realiza en el marco de una organización turística cuyos principios fundamentales de funcionamiento deben conocerse tanto estratégica como organizativamente para que el producto propuesto sea viable, creíble y corresponda a las expectativas del turista o del patrocinador.</p> <p>Realizar un análisis del mercado en relación con el servicio que se va a construir, caracterizando la oferta y la demanda en dicho mercado.</p> <p>Tener en cuenta los condicionantes normativos y competitivos en cada fase del desarrollo del servicio (diseño, promoción y distribución).</p>	
Contenus du cours / Contents of the course / Contenido de la clase	
<p>Analyse du cadre socio-économique et juridique des activités touristiques.</p> <p>Diagnostic stratégique d'une organisation touristique : orientation stratégique, configuration structurelle, ressources humaines et financières, performances.</p> <p>Action marketing : analyse de marché, produit, prix, communication, distribution d'une prestation touristique, évaluation de la commercialisation de la prestation.</p> <p>Méthodologie de conception d'une prestation touristique (visite, voyage, évènement).</p>	
<p>Analysis of the legal framework of tourist activities.</p> <p>Strategic diagnosis of a tourism organisation: strategic orientation, structure, human and financial resources, performance.</p> <p>Marketing action: market analysis, product, price, communication, goods and services promotion and assessment.</p> <p>Methodology for designing a tourist service (visit, trip, event).</p>	
<p>Análisis del marco socioeconómico y jurídico de las actividades turísticas.</p> <p>Diagnostico estratégico de una organización turística: orientación estratégica, configuración estructural, recursos humanos y financieros, rendimiento.</p> <p>Acción de marketing: análisis del mercado, producto, precio, comunicación, distribución de un servicio turístico, evaluación de la comercialización del servicio. Metodología para diseñar un servicio turístico (visita, viaje, evento).</p>	



Course title: Tourisme et Territoires	
Number of credits: Semester 1: 5 ECTS credits Semester 2: 5 ECTS credits Semester 3: 4 ECTS credits Semester 4: 4 ECTS credits	Number of hours: Semester 1 : 75 hours Semester 2: 75 hours Semester 3: 60 hours Semester 4: 60 hours
Objectifs du cours / Objectives of the course / Objetivos de la clase	
Les territoires sont abordés à différentes échelles et souvent par le biais de problématiques clairement identifiées. La démarche géographique repose sur l'utilisation de cartes et de plans, de photographies et de textes le plus souvent spécialisés. Les données chiffrées et les graphiques constituent des outils d'analyse complémentaires qu'il faut savoir mettre en relation avec d'autres sources.	
Territories are addressed at different scales and often through clearly identified problems. The geographical approach based on the use of maps and plans, photographs, and most often specialized texts. The figures and graphs are additional analysis tools you need to know to connect with other sources.	
Hablamos de territorios basándonos en escalas diferentes y a menudo, a través de problemáticas claramente identificadas. El proceso geográfico requiere la utilización de mapas, gráficos, fotos, textos especializados. Las cifras y los gráficos son herramientas de análisis que hay que saber combinar con otras fuentes.	
Contenus du cours/ Contents of the course / Contenido de la clase	
Durant la première année, nous mettons l'accent sur la méthodologie et l'utilisation des différents documents en prenant appui sur un axe. En partant du local, nous pouvons traiter le tourisme sur le littoral, en montagne, à la campagne et en ville. La géographie, avec l'étude des répartitions et l'approche multiscale, nous entraîne du local vers l'échelle mondiale afin d'aborder des questions comme les réseaux, les pôles, les centres et les périphéries, les frontières et leurs effets, l'altitude et ses conséquences, les saisons et les climats, les niveaux de richesse et d'équipement, etc. Des visites de sites associées à des rencontres professionnelles jalonnent cette première phase d'apprentissage. La seconde année repose sur l'étude de dossiers plus riches et de problématiques plus ambitieuses. Nous préparons les étudiants pour un examen non pas difficile mais exigeant. Une progression dosée et adaptée facilite les progrès de chaque étudiant impliqué et motivé. Le questionnement reste au centre de nos pratiques. Les études de cas constituent des temps précieux pour l'acquisition d'une culture générale toujours très appréciée dans le milieu professionnel. Enfin, nous essayons de fournir les bases indispensables pour une poursuite d'études, une spécialisation.	
During the first year, we focus on the methodology and the use of various documents dealing with a specific theme. Starting from local, we can concentrate on tourism on the coast, in the mountains, the countryside and the city. Concerning Geography, with the study of distributions and multiscale approach, from local to global, to address issues such as networks, clusters, centers and peripheries, borders and their effects, altitude and its consequences, seasons and climates, wealth levels and equipment etc... Site visits associated with professional meetings along this first learning phase. The second year is based on the study of the richest records and more ambitious problems. We prepare students for a challenging exam. Gradual learning facilitates the progress of each student involved and motivated. Questioning is at the center of our practice. Case studying provides valuable time for the acquisition of a general culture always highly valued in the workplace. Finally, we try to provide the necessary foundation for further study, a specialization.	

1er año: se favorece el método y la utilización de diferentes documentos alrededor de un eje. Nos basamos en lo local para poder hablar del turismo litoral, de montaña, de campo, de ciudad. Al estudiar los repartos y el enfoque multiescalar, la geografía nos lleva de lo local hacia la escala mundial con el objetivo de abordar temas como las redes, los polos, los centros y las periferias, las fronteras, sus consecuencias, las estaciones, los climas, los diferentes recursos económicos y las diferencias de equipamientos etc. Visitas de sitios con encuentros profesionales jalonan este primer año de formación.

2do año: se trata de estudiar expedientes más ricos y problemáticas más ambiciosas. El examen no resulta tan difícil sino más bien exigente. Por eso, cualquier estudiante motivado e implicado podrá avanzar gracias a una progresión medida y adaptada. La base de nuestra formación es la reflexión y los casos prácticos permiten adquirir una cultura general que se valora en el ámbito profesional. Por fin, tratamos de echar a nuestros estudiantes los cimientos imprescindibles para seguir estudios en la Universidad con el fin de que se especialicen.

Course title: Gestion de l'information touristique	
Number of credits: 3 crédits ECTS par semestre / 3 ECTS credits per semester	Number of hours: Semester 1: 45 hours Semester 2: 45 hours Semester 3: 45 hours Semester 4: 45 hours
Objectifs du cours / Objectives of the course / Objetivos de la clase	
<p>Un objectif opérationnel généraliste : acquérir les compétences transversales et les connaissances permettant de maîtriser les principaux outils et logiciels qui facilitent la collecte, le traitement et l'édition de l'information touristique concernant tous les métiers du tourisme.</p> <p>Un objectif professionnel : comprendre le contexte professionnel pour préparer la prise de décision relative au choix d'outils et de logiciels adaptés aux besoins de chaque organisation.</p> <p>Une méthodologie d'exploitation de l'aide en ligne et d'autoformation permettra de développer l'autonomie et les capacités d'adaptation en conception, réalisation et diffusion de l'information ainsi qu'à de nouvelles formes d'organisation du travail.</p>	
<p>An operational and generalist goal: getting new skills and know/edge to be able to master the computing tools and applications, for gathering, processing, and disseminating tourist information relevant to all tourism professions. A professional goal: learning to understand the professional environment to take part in decision-making process concerning the choice of tools and applications suitable to each type of organization.</p> <p>Online help and self—training will help students develop autonomy and adaptability in designing, producing, giving information as well as in work organisation.</p>	
<p>Un objetivo operacional generalista: adquirir las competencias transversales y conocimientos utiles para dominar las herramientas y programas principales para la recopilacion, el tratamiento y la edición de datos turisticos, en todos los oficios del sector turistico.</p> <p>Un objetivo profesional: aprender a entender el ambiente profesional, para fomentar su participacion en la toma de decisiones relacionadas con la selección de herramientas y programas adaptados a cada organizaciòn.</p> <p>Una metodologia para utilizar la ayuda en linea y la autoformaciòn ayudara' a desarrollar la autonomia y la adaptabilidad en el diseño, la producciòn y la distribuciòn de la informacion, así como en las nuevas formas de organizaciòn del trabajo.</p>	
Contenus du cours/ Contents of the course / Contenido de la clase	
<p>L'information touristique et le système d'information touristique. Les matériels, logiciels et réseaux. Principes de sécurité informatique. Bases de données relationnelles, recherche, classement et archivage de l'information. Outils bureautique, publication assistée par ordinateur, présentation assistée par ordinateur. Gestion du temps et gestion de projet. Montage audio/vidéo numérique. E-communication : outils nomades et mobiles, réseaux sociaux, sites Web, plateformes de travail collaboratif. Outils de traitement d'enquête et de géolocalisation.</p>	
<p>Tourist information and tourist information system. Hardware, software, networks. Computer security principles. Relational database, research, sorting out and classifying information. Office softwares, computer assisted publication and presentation. Timing and project management. Digital audio/video editing. E—communication (mobile tools, social network, websites...). Customer relationship management, survey, data processing and positioning systems.</p>	

La información turística y el sistema de información turística. Las herramientas, programas y redes numéricas. Bases de la seguridad informática, bases de datos relacionadas, búsqueda, clasificación y archivo de la información. Informática, gestión del tiempo y gestión de proyecto, publicación y presentación numéricas, edición digital de audio y vídeo, e-comunicación (herramientas móviles, redes sociales, páginas Web, plataformas de trabajo colaborativo). Herramientas de procesamiento de encuestas y geolocalización.



Coursetitle: Gestion de la relation clientèle touristique	
Number of credits: Semester 1: 5 ECTS credits Semester 2: 5 ECTS credits Semester 3: 6 ECTS credits Semester 4: 6 ECTS credits	Number of hours: Semester 1: 75 hours Semester 2: 75 hours Semester 3: 90 hours Semester 4: 90 hours
Objectifs du cours / Objectives of the course / Objetivos de la clase	
<p>Ce cours contribue à la construction de compétences en lien avec l'accueil, le conseil, la vente et le suivi de clientèle ainsi que l'accompagnement des touristes. Ce pôle d'activités prend en compte la triple dimension de la relation qui s'établit avec le client :</p> <ul style="list-style-type: none"> — Spatiale, en présentant la diversité des lieux et des méthodes de vente de prestations touristiques (y compris à distance) et d'exercice de l'accompagnement ; — Interpersonnelle, à partir de la compréhension des mécanismes et démarches en action, dans le cadre d'une communication efficace; ~ Technologique, en se situant dans un environnement technologique qui intègre les outils professionnels de consultation, de vente, de réservation, de suivi de clientèle et d'accompagnement de touristes. <p>Les préoccupations environnementales, éthiques et sociétales ainsi que les offres commerciales adaptées aux touristes à besoins spécifiques sont intégrées à ce cours.</p>	
<p>This course contributes to the construction of skills related to the reception, advice, sale, and follow-up of customers as well as the accompaniment of tourists. This area of activity considers the trip/e dimension of the relationship that is established with the customer:</p> <ul style="list-style-type: none"> — Spatial, by presenting the diversity of places and methods of selling tourist services (including at a distance) and of providing support. - interpersonal, based on an understanding of the mechanisms and approaches in action, within the framework of effective communication. — Technological, by being situated in a technological environment which integrates professional tools for consulting, selling, booking, customer follow-up and accompanying tourists. <p>Environmental, ethical, and societal concerns as well as commercial offers adapted to tourists with special needs are integrated in this course.</p>	
<p>Este curso contribuye a la construcción de competencias relacionadas con la recepción, el asesoramiento, la venta y el seguimiento al cliente, así como el acompañamiento de los turistas. Esta área de actividad tiene en cuenta la triple dimensión de la relación que se establece con el cliente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Espacial, presentando la diversidad de los lugares y métodos de venta de servicios turísticos (incluso a distancia) y de ejercicio del acompañamiento; - Interpersonal, basado en la comprensión de los mecanismos y enfoques en acción, en el marco de una comunicación eficaz; — Tecnológica, al situarse en un entorno tecnológico que integra herramientas profesionales de asesoramiento, venta, reserva, seguimiento de clientes y acompañamiento de turistas. <p>En este curso se integran las preocupaciones medioambientales, éticas y sociales, así como las ofertas comerciales adaptadas a los turistas con necesidades especiales.</p>	
Contenus du cours / Contents of the course / Contenido de la clase	

Les techniques de gestion de la relation clientèle, les études de cas pratiques et les mises en situation (jeux de rôles, visites sur le terrain, rencontres avec des professionnels du tourisme...) portent sur: l'aménagement de l'espace d'accueil et de vente, la promotion sur le lieu de vente, la communication professionnelle, l'entretien de vente, la touristique (GDS Amadeus pour les prestations aériennes et ferroviaires, les serveurs des voyagistes), les contrats, les assurances, la démarche qualité, la gestion des réclamations et des litiges, les techniques de gestion et d'accompagnement de groupes de touristes.

Customer relationship management techniques and practical situations (role-playing, visiting tourist sites, meetings with professionals, etc.) include: reception and sales area layout, on site promotion, professional communication, sales interview, Global Distribution System (GDS Amadeus for air and rail services, tour operators' GDS, Customer Relationship Management system...), contracts, insurance, quality approach, management of complaints and disputes, techniques for managing and accompanying groups of tourists.

Las técnicas de gestión de las relaciones con los clientes, los estudios de casos prácticos y los ejercicios (juegos de rol, visitas sobre el terreno, encuentros con profesionales del turismo, etc.) abarcan: la disposición de la zona de recepción y venta, la promoción en el punto de venta, la comunicación profesional, la entrevista de venta, los sistemas globales de distribución (por ejemplo, el GDS Amadeus para los servicios aéreos y ferroviarios, los servidores de los operadores turísticos), los contratos, los seguros, el enfoque de calidad, la gestión de las reclamaciones y de los conflictos, y las técnicas de gestión y acompañamiento de grupos turísticos.

Course title: Atelier de professionnalisation	
Number of credits: 3 crédits ECTS par semestre/ 3 ECTS credits per semester	Number of hours: Semester 1: 45 hours Semester 2: 45 hours Semester 3: 45 hours Semester 4: 45 hours
Objectifs du cours / Objectives of the course / Objetivos de la clase	
<p>L'atelier de professionnalisation a un triple objectif :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Développer la dimension transversale et professionnelle des compétences visées par le diplôme. — Approfondir des compétences en lien avec la spécialisation choisie par l'étudiant. — Construire un parcours individuel de professionnalisation par l'étudiant. 	
<p>The course has a trip/e objective:</p> <ul style="list-style-type: none"> — Developing the transversal and professional dimension of the ski/l's targeted by the dip/oma. - Improving the ski/l's related to the student's specialisation. — Building an individual professional curriculum for the student. 	
<p>El taller de profesionalizacion tiene un triple objetivo:</p> <ul style="list-style-type: none"> — Desarrollar la dimension transversal y profesional de las competencias a las que prepara el diploma. - Profundizar en las habilidades relacionadas con la especializacion elegida por el estudiante. — Construir una trayectoria profesional individual para el estudiante. 	
Contenus du cours/ Contents of the course / Contenido de la clase	
Recherches de stage, mises en situation à travers des ateliers thématiques, collaboration avec des professionnels.	
Search for internships, role—playing through thematic workshops, in collaboration with professionals.	
Busqueda de pra'cticas, realizacion de juegos de rol a través de talleres tema'ticos, colaboracion con profesionales.	