|  |  |
| --- | --- |
| **BTS TOURISME – Session 2021** | |
| **E4 – GESTION DE LA RELATION CLIENTELE TOURISTIQUE (GRCT)**  **FICHE DE COMPETENCES** | |
| **Nom et prénom du candidat : DUPOND Anna** | **N° de candidat :**  **M334562900** |
| **GDS étudié lors du cursus de formation : Amadeus, Galiléo** | |
| **Sites BtoB, CRM, bases de données étudiés lors du cursus de formation : Fram Pro, Costa Click, APIDAE, Gestour** | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Compétences**  **(être capable de)** | **Activités et tâches\*** | **Numéro(s) de la situation professionnelle** |
| **C1. Organiser l'espace d'accueil** | **Gestion de l'espace d'accueil**  ⏹Préparer et transmettre de l’information touristique sous forme papier et numérique  ⏹Mettre en valeur l’offre proposée par le point d’accueil  ⏹Animer des espaces d’accueil y compris des espaces spécifiques (espaces d’exposition, de conférence, d’attente) | **3** |
| **C2. Accueillir le client** | **Conseil et vente de prestations touristiques : prise en charge du client**  ⏹Prendre contact avec le client ou le prospect en face à face, par téléphone ou par voie numérique  ⏹Questionner le client ou le prospect pour analyser ses besoins et ses attentes  ⏹Renseigner le système d’information de l’organisation touristique | **1-3-5** |
| **C3. Pratiquer une écoute active du client** | **1-3-5** |
| **C4. Caractériser la demande du client** | **1-3-5** |
| **C5. Présenter les caractéristiques fondamentales des destinations ou des produits concernés** | **Conseil et vente de prestations touristiques : conduite de l’entretien de vente/conseil**  ⏹Exploiter les supports professionnels d’aide à la conduite de l’entretien  (documentation papier et numérique : GDS, base de données, site B to B)  ⏹Prendre en compte les objections du client  ⏹Proposer des services ou produits additionnels : assurances, pré-acheminement, produits dérivés, offre de crédit | **1-5** |
| **C6. Proposer une prestation touristique adaptée (à la demande du client et aux objectifs de l’organisation)** | **1-5** |
| **C7. Finaliser la vente** | **Conseil et vente de prestations touristiques : concrétisation de la vente**  ⏹Présenter les conditions générales et particulières de vente selon la législation en vigueur  **□** Établir le contrat de vente touristique  ⏹Réserver les prestations touristiques  ⏹ Produire une facture  **□** Encaisser le produit de la vente | **5** |
| **C8. Respecter les règles juridiques, éthiques et déontologiques** | **1-5** |
| **C9. Assurer le suivi de la vente** | **Suivi de la clientèle : suivi de la prestation**  ⏹ Établir les documents de voyage (bons d’échange, billets, carnet de voyage...)  ⏹Analyser et traiter les réclamations  **□** Assurer l’assistance conseil notamment en cas d’imprévu | **4** |
| **C 10. Analyser la qualité de la prestation touristique vendue** | **Suivi de la clientèle : suivi de la qualité de service**  ⏹Mesurer la satisfaction de la clientèle  ⏹Analyser les retours des clients  **□** Formuler des propositions d’amélioration  ⏹ Informer les services concernés | **4** |
| **C11. Prendre en charge un groupe de touristes** | **Accompagnement des touristes**  **□** Installer une signalétique et proposer des supports d’information adaptés  ⏹ Assurer l’accompagnement en présentant le contexte géographique, historique et culturel  ⏹Gérer les flux de touristes en respectant les règles de sécurité  ⏹Adapter la prestation en fonction des demandes des touristes et des aléas  ⏹Gérer les formalités d’accompagnement | **2** |
| **Signature du candidat :** | | |

*\* Cocher les cases des tâches liées aux situations professionnelles. (Toutes les tâches peuvent ne pas être cochées)*

|  |  |
| --- | --- |
| **SITUATION PROFESSIONNELLE N°1** | |
| **Réalisation de la situation :** | **Modalité de réalisation** |
| 🞎 Dans l’établissement de formation |
| 🞎 En période d’immersion professionnelle |
| **Niveau d’autonomie** |
| 🞎 En autonomie |
| 🞎 Accompagné |
| 🞎 En observation |
| **LE CONTEXTE** | |
| **Relationnel**  (clientèle individuelle/groupe, face à face et à distance, nature des prestataires) | Dans le cadre de mon stage au sein de l’agence Ailleurs Voyages, de Saint-Etienne, adhérente au réseau volontaire Sélectour, j’ai eu l’occasion de conseiller, seule, en face à face un couple de clients, âgés d’une quarantaine d’années. Il s’agissait de clients fidèles à l’agence. |
| **Objectifs de la situation professionnelle** | * Accueillir le client * Rechercher le produit et le voyagiste adaptés à la demande : un circuit accompagné en Jordanie * Renseigner, et argumenter sur le produit demandé * Vendre le produit et établir un contrat de vente sur le logiciel de l’agence ou poser une option pour garantir la vente. |
| **Ressources à disposition** (dont des solutions numériques et les outils de tourismatique) | J’avais à disposition plusieurs outils :   * Un PC avec accès à internet ainsi qu’à la plateforme professionnelle : portail SAPHIR et au CRM MB3M * Un accès au GDS Amadeus * Les brochures touristiques de plusieurs voyagistes dont Voyamar (produit maison) |
| **Productions réalisées** (écrits/entretiens ...) | Un entretien en face à face avec le client, à la suite duquel j’ai posé une option sur un circuit Jordanie : « L’essentiel de la Jordanie » 8jours/7nuits sur le site BtoB du voyagiste Voyamar. |
| **ANALYSE DE LA SITUATION PROFESSIONNELLE** | |
| **Démarches et techniques mises en œuvre, moyens mobilisés, stratégie de communication, etc** | Après avoir accueilli chaleureusement et professionnellement mes clients, j’ai commencé un entretien afin de cerner leurs besoins, leurs motivations mais aussi leurs éventuels freins.  Pour cette étape, j’ai mis en œuvre la méthodologie vue en cours sur les techniques de questionnement mais aussi des savoirs faire comme l’écoute active, et j’ai utilisé un langage commercial et professionnel.  Une fois après m’être assurée (reformulation) d’avoir bien compris la demande de mes clients et d’avoir en ma possession toutes les informations nécessaires (dont les formalités de police), je leur ai fait une proposition sur un produit d’un voyagiste : Voyamar qui fait parti de la politique de référencement de l’agence.  J’ai mobilisé toutes mes connaissances sur le produit « circuit » mais aussi sur la destination Jordanie, utiliser un vocabulaire vendeur et professionnel et réagir lors de leurs objections comme la sécurité dans le pays et le peu de temps passé sur le site de Pétra.  A la fin de l’entretien mes clients ne désiraient pas prendre de décision immédiatement afin de ne pas les laisser partir sans rien, je leur ai proposé de mettre une option de 48h00 sur leur voyage en leur expliquant le fonctionnement (prise de coordonnées mais aucun engagement financier). Ils étaient satisfaits de cette proposition.  Je leur ai ensuite laissé mon prénom, la carte de l’agence et la brochure et leur ai proposé un rendez-vous pour concrétiser l’option. |
| **Difficultés rencontrées et solutions proposées** | J’ai rencontré des difficultés sur la connaissance destination sur les châteaux du désert mais aussi sur le fonctionnement de l’assurance.  J’ai concentré mon argumentaire sur les villes principales d’Amman, Jérash et Pétra mais aussi sur les qualités du voyagiste.  Concernant l’assurance, ma responsable étant occupée, je leur ai dit que j’allais me renseigner et que je leur communiquerai les informations lors de notre prochain rendez-vous. |
| **Évaluation de l'atteinte de ou des objectifs.** | Je n’ai pas réussi à finaliser la vente et donc à établir un contrat de vente car mes clients désiraient bénéficier d’un temps supplémentaire de réflexion. Ils étaient néanmoins très intéressés et je leur ai proposé de mettre une option sur leur voyage, leur garantissant leurs places, sans engagement de leur part. Ces derniers ont accepté.  J’ai donc la quasi garantie qu’ils reviendront à l’agence. Ma maître de stage était satisfaite de mon travail. |

|  |  |
| --- | --- |
| **SITUATION PROFESSIONNELLE N°2** | |
| **Réalisation de la situation :** | **Modalité de réalisation** |
| 🞎 Dans l’établissement de formation |
| 🞎 En période d’immersion professionnelle |
| **Niveau d’autonomie** |
| 🞎 En autonomie |
| 🞎 Accompagné |
| 🞎 En observation |
| **LE CONTEXTE** | |
| **Relationnel**  (clientèle individuelle/groupe, face à face et à distance, nature des prestataires) | Dans le cadre de notre voyage d’études, en Sicile nous avons eu à gérer lors d’une journée entière un groupe de 12 étudiants, accompagnés d’un professeur.  Pour ma part, j’ai eu en charge la journée de Ségeste à Monréal (commune voisine à Palerme).  Pour ce travail, j’ai eu plusieurs interlocuteurs : l’hôtelier, le chauffeur d’autocar, les prestataires pour les visites programmées et « les clients » (étudiants et professeurs). |
| **Objectifs de la situation professionnelle** | * Prendre en charge et animer le groupe tout au long de la journée : assurer l’accompagnement en présentant le contexte culturel, géographique des lieux, appliquer les règles de sécurité pour les déplacements… * Mettre en œuvre les techniques de communication vues en cours : aisance orale, placement, réactivité…. * Travailler en étroite collaboration avec le chauffeur préparation le soir pour les temps de route, les heures de rendez-vous de dépose et de récupération * Travailler avec les hôteliers pour la logistique l’arrivée et le départ d’hôtel, la réservation des paniers repas et heures de diners |
| **Ressources à disposition** (dont des solutions numériques et les outils de tourismatique) | Avant de partir nous avons préparé notre circuit à l’aide de cartes routières mais aussi de plans de ville. Nous avons utilisé des guides touristiques : cartoville, guide vert, …pour la préparation de nos commentaires mais aussi internet (recherches d’informations et mapview pour les repérages). |
| **Productions réalisées** (écrits/entretiens ...) | * Préparation d’un livret accompagnateur comprenant les documents techniques : listes, bons d’échanges, rooming-list, etc … * Élaboration de fiches techniques d’itinéraires * Élaboration de fiches de commentaires * Préparation de visuels pour les visites * Prise en charge du groupe et animation lors des visites prévues |
| **ANALYSE DE LA SITUATION PROFESSIONNELLE** | |
| **Démarches et techniques mises en œuvre, moyens mobilisés, stratégie de communication, etc** | Ce travail s’est déroulé en plusieurs temps, tout d’abord, lors de nos ateliers de professionnalisation, la préparation avec les recherches pour élaborer les tableaux techniques d’itinéraires, vus en cours mais aussi la préparation des commentaires.  J’ai pu mettre en application les conseils donnés par mes professeurs sur la préparation des commentaires (quelles informations donner et comment les sélectionner).  Une fois sur place, j’ai travaillé en étroite collaboration avec le chauffeur d’autocar, nous revoyions la veille au soir l’itinéraire du lendemain, les lieux et temps de dépose ; mais aussi avec les hôteliers pour la distribution des chambres et des informations (repas, activités à l’hôtel…).  J’ai mis en œuvre les conseils vus en cours sur la gestion du groupe : appel, rappel des consignes et du programme de la journée….  Une fois sur site, j’ai fait attention à mon placement pour être audible par tous, j’ai essayé d’être le plus interactive possible avec mon groupe pour rendre animer mes commentaires en faisant appel aux visites précédentes et aux connaissances vues en classe.  Je me suis servie de plan de ville pour me repérer lors de la déambulation d’un point à l’autre mais également parfois du GPS. |
| **Difficultés rencontrées et solutions proposées** | Je ne pensais pas que l’accompagnement d’un groupe demande autant de travail en amont mais aussi l’intensité une fois dans l’action.  J’ai rencontré plusieurs difficultés :  Un aléa climatique : pluies diluviennes lors de notre arrivée sur la ville de Monréal. Il a fallu trouver un plan B pour faire nos commentaires car nous ne pouvions rester dehors pour montrer les éléments architecturaux des bâtiments. Nous l’avions anticipé et avions prévu en amont la préparation de visuel pour montrer les points sur lesquels nous voulions attirer l’attention de nos camarades  Autre point la prise de parole en public : du fait de la météo, nous avons dû nous réfugier sous le porche de la cathédrale pour faire nos premiers commentaires et vu le nombre de touristes, il m’a été difficile de porter ma voix pour me faire entendre. Nous nous sommes donc regroupés en cercle très fermé pour que je sois audible par tous. |
| **Évaluation de l'atteinte de ou des objectifs.** | Un accompagnement réussi malgré les aléas climatiques. J’ai pu constater l’importance de l’anticipation des aléas et cela m’a fait réfléchir sur d’autres types d’aléas et comment peut-on anticiper au maximum afin que l’accompagnement soit réussi. |

|  |  |
| --- | --- |
| **SITUATION PROFESSIONNELLE N°3** | |
| **Réalisation de la situation :** | **Modalité de réalisation** |
| 🞎 Dans l’établissement de formation |
| 🞎 En période d’immersion professionnelle |
| **Niveau d’autonomie** |
| 🞎 En autonomie |
| 🞎 Accompagné |
| 🞎 En observation |
| **LE CONTEXTE** | |
| **Relationnel**  (clientèle individuelle/groupe, face à face et à distance, nature des prestataires) | Dans le cadre de ma formation, j’ai eu l’occasion de participer au salon grand tourisme Mahana de Lyon pour l’office du tourisme de la Grande Motte.  J’ai eu à faire des visiteurs individuels qui venaient sur le salon soit pour réserver leurs prochaines vacances soit prendre des renseignements. |
| **Objectifs de la situation professionnelle** | * Mettre en place le stand de l’office de tourisme * Promouvoir le territoire |
| **Ressources à disposition** (dont des solutions numériques et les outils de tourismatique) | Pour mettre en place le stand, j’étais accompagnée par un conseiller en séjour de l’OT de la Grande Motte. Notre stand faisait 5m2.  Nous avions à notre disposition :   * Une banque et un présentoir pour disposer nos brochures * Des PLV * Une tablette numérique pour diffuser des films promotionnels |
| **Productions réalisées** (écrits/entretiens ...) | Nous avons aménagé le stand de l’OT et avons renseigné une multitude de visiteurs sur la ville de la Grande Motte et ses environs. |
| **ANALYSE DE LA SITUATION PROFESSIONNELLE** | |
| **Démarches et techniques mises en œuvre, moyens mobilisés, stratégie de communication, etc** | En amont :  Le jeudi soir avant l’ouverture du salon, accompagnée du conseiller en séjour, nous avons découvert notre emplacement. Nous étions dans l’allée centrale ce qui est un bon positionnement. L’armature de notre stand était déjà en place, nous avons aménagé cet espace en le rendant convivial grâce à l’utilisation des PLV, en choisissant des couleurs chaudes pour la décoration. Il fallait attirer l’œil du visiteur.  Veiller à ce que l’on ait suffisant de documentations en réserve.  Nous devions veiller à ce que notre disposition soit optimisée et fonctionnelle car notre stand était petit.  Nous avons vérifié avec la responsable de communication : les espaces publicitaires qui avaient été réservés en amont.  Lors du salon :  Nous sommes arrivés avant l’ouverture pour vérifier que tout était bien en place t avons réajusté les derniers détails.  Puis avons accueilli les visiteurs en les renseignant sur le territoire.  J’avais en amont pris toute la documentation pour la travailler et me l’approprier. |
| **Difficultés rencontrées et solutions proposées** | Les questions posées étaient parfois trop pointues, je faisais donc appel à mon collègue afin qu’il apporte la réponse aux visiteurs. |
| **Évaluation de l'atteinte de ou des objectifs.** | Le salon s’est très bien déroulé. Les personnes de l’OT étaient satisfaites de mon travail.  J’ai pris toute la mesure du travail qu’il y a avant l’ouverture d’un tel salon et du temps de préparation mais aussi des aspects financiers que cela engendre pour une structure comme un OT. |

|  |  |
| --- | --- |
| **SITUATION PROFESSIONNELLE N°4** | |
| **Réalisation de la situation :** | **Modalité de réalisation** |
| 🞎 Dans l’établissement de formation |
| 🞎 En période d’immersion professionnelle |
| **Niveau d’autonomie** |
| 🞎 En autonomie |
| 🞎 Accompagné |
| 🞎 En observation |
| **LE CONTEXTE** | |
| **Relationnel**  (clientèle individuelle/groupe, face à face et à distance, nature des prestataires) | Lors de mon deuxième stage au service production de l’autocariste FAURE Tourisme, j’ai notamment travaillé sur le « suivi de la clientèle ».  Je n’avais pas de clients en face à face et travaillais à distance uniquement avec les prestataires de services (guides, sites, hôtels, restaurateurs…). |
| **Objectifs de la situation professionnelle** | Lors de ce stage j’ai eu plusieurs missions :   * Élaboration des carnets accompagnateurs et chauffeur * La réalisation des bons d’échange * La composition de carnets de voyages * La gestion du retour des questionnaires de satisfaction |
| **Ressources à disposition** (dont des solutions numériques et les outils de tourismatique) | J’ai eu accès à de multiples ressources :   * PC avec accès aux logiciels pour élaborer les bons d’échanges ainsi que les documents techniques : rooming-list… * Guides touristiques à insérer dans le carnet de voyage * Documentation d’assurance * Formulaires de satisfaction * Goodies : étiquettes bagages |
| **Productions réalisées** (écrits/entretiens ...) | J’ai pu réaliser des carnets pour les accompagnateurs et chauffeurs qui partaient sur de multiples destinations de la brochure autocar.  J’ai constitué plusieurs carnets de voyage pour les clients qui partaient dans les 15 jours suivants.  J’ai traité les retours des questionnaires de satisfaction et fais un compte rendu au service qualité de la production. |
| **ANALYSE DE LA SITUATION PROFESSIONNELLE** | |
| **Démarches et techniques mises en œuvre, moyens mobilisés, stratégie de communication, etc** | Afin d’élaborer les carnets techniques accompagnateurs et chauffeurs, je me suis créé une check-list afin de ne pas oublier d’élément car ce sont des documents essentiels au bon déroulement du voyage.  Nous en avions vu en cours et je me suis servie de mon expérience avec celui réalisé pour le voyage d’études.  Pour la création des bons d’échange, l’agence avait sa propre matrice dont je me suis servie, je devais veiller à être très rigoureuse sur les informations que je devais mentionner (nombre de clients, guide, chauffeur, reprise des conditions, date et horaires…).  Je n’ai pas eu à réaliser le questionnaire de satisfaction mais seulement à le dépouiller grâce au logiciel informatique et ensuite j’ai dû faire des synthèses que je donnais au service qualité de l’agence qui reprenait ensuite contact avec le prestataire en cas de problème. |
| **Difficultés rencontrées et solutions proposées** | Je n’ai pas rencontré de difficultés dans le travail demandé.  Sauf parfois dans le traitement des questionnaires de satisfaction où j’avais du mal à relire les clients. Dans ce cas je demandais à mes collègues. |
| **Évaluation de l'atteinte de ou des objectifs.** | J’ai pu réaliser plusieurs carnets d’accompagnateurs et me suis rendue compte de l’importance de la rigueur à apporter à ces documents techniques car ils constituent la « vertèbre logistique » du voyage. Toutes les informations importantes y sont reportées.  Le traitement des questionnaires de satisfaction a été plutôt facile à mener grâce au logiciel Sphynx que possédait l’agence. |

|  |  |
| --- | --- |
| **SITUATION PROFESSIONNELLE N°5** | |
| **Réalisation de la situation :** | **Modalité de réalisation** |
| 🞎 Dans l’établissement de formation |
| 🞎 En période d’immersion professionnelle |
| **Niveau d’autonomie** |
| 🞎 En autonomie |
| 🞎 Accompagné |
| 🞎 En observation |
| **LE CONTEXTE** | |
| **Relationnel**  (clientèle individuelle/groupe, face à face et à distance, nature des prestataires) | Lors de mon stage à l’Office de tourisme de St Just-St Rambert, j’ai travaillé sur le « conseil et vente de prestations touristiques ».  J’ai accueilli des visiteurs qui souhaitaient des renseignements sur le territoire (randonnées autour des bords de Loire) et qui désiraient acheter de la billetterie pour un spectacle. |
| **Objectifs de la situation professionnelle** | * Renseignements sur les randonnées * Vente de billets pour un spectacle |
| **Ressources à disposition** (dont des solutions numériques et les outils de tourismatique) | J’ai eu accès à de multiples ressources :   * Documentation papier sur les tracés d’itinéraire * Plateforme APIDAE * Logiciel de facturation |
| **Productions réalisées** (écrits/entretiens ...) | J’ai renseigné les clients sur les randonnées et ai vendu les billets de spectacle. |
| **ANALYSE DE LA SITUATION PROFESSIONNELLE** | |
| **Démarches et techniques mises en œuvre, moyens mobilisés, stratégie de communication, etc** | Après avoir accueilli les visiteurs et pratiqué une écoute, j’ai, à l’aide des brochures, renseigné les clients sur 9 circuits de randonnées pédestres dans le Forez.  Pour la vente des billets de spectacle, en tant que stagiaire, je n’ai pas le droit d’accéder à la caisse de l’office de tourisme, j’ai donc demandé à mon collègue de bien vouloir établir la facturation et ai assisté aux différentes manipulations. Ce dernier m’a ensuite montré comment il réalisait un journal de caisse et procédait à l’enregistrement des encaissements. |
| **Difficultés rencontrées et solutions proposées** | Je n’ai pas rencontré de difficultés dans le travail demandé. |
| **Évaluation de l'atteinte de ou des objectifs.** | Je n’ai pas pu être autonome tout au long de cette situation. Cependant j’ai pu renseigner correctement les visiteurs sur les randonnées et ai observé l’encaissement de prestations ainsi que l’enregistrement sur le logiciel de facturation. |