|  |  |
| --- | --- |
| **BTS TOURISME – Session ……** | |
| **E4 – GESTION DE LA RELATION CLIENTÈLE TOURISTIQUE (GRCT)**  **FICHE DE COMPÉTENCES** | |
| **Nom et prénom du candidat :** | **N° de candidat :** |
| **GDS étudié(s) lors du cursus de formation :** | |
| **Sites BtoB, CRM, bases de données étudiés lors du cursus de formation :** | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **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) |  |
| **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 |  |
| **C3. Pratiquer une écoute active du client** |  |
| **C4. Caractériser la demande du client** |  |
| **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 |  |
| **C6. Proposer une prestation touristique adaptée (à la demande du client et aux objectifs de l’organisation)** |  |
| **C7. Finaliser la vente** |  |
| **C8. Respecter les règles juridiques, éthiques et déontologiques** | **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 |  |
| **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 |  |
| **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 |  |
| **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 |  |
| **Signature du candidat :** | | |

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

|  |  |
| --- | --- |
| **FICHE DE COMPETENCES GRCT**  **SITUATION PROFESSIONNELLE N°...** | |
| **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** | |
| **Compétence(s) ciblée(s) par la situation professionnelle** |  |
| **Relationnel**  (clientèle individuelle/groupe, face à face et à distance, nature des prestataires) |  |
| **Objectifs de la situation professionnelle** |  |
| **Ressources à disposition** (dont des solutions numériques et les outils de tourismatique) |  |
| **Productions réalisées** (écrits/entretiens ...) |  |
| **ANALYSE DE LA SITUATION PROFESSIONNELLE** | |
| **Démarches et techniques mises en œuvre, moyens mobilisés, stratégie de communication, etc.** |  |
| **Difficultés rencontrées et solutions proposées** |  |
| **Évaluation de l'atteinte de ou des objectifs.** |  |

*Le candidat pourra amener le jour de l’épreuve tous les documents qu’il juge utile de porter à la connaissance du jury afin d’expliciter la situation professionnelle qui sera présentée.*