|  |  |
| --- | --- |
| **BTS TOURISME – Session ……** | |
| **E4 – GESTION DE LA RELATION CLIENTELE TOURISTIQUE (GRCT)**  **ÉPREUVE PONCTUELLE ORALE**  **Durée 45 minutes** | |
| **NOM et prénom du candidat :** | **N° de candidat :** |
| **Conformité du dossier par rapport aux exigences du référentiel. □ oui □ non** | |
| **En cas de non-conformité, indiquer le motif (cocher le(s) case(s) correspondante(s)) :**  **□** Absence de la fiche de compétences et/ ou des attestations  □ Attestations non visées, ou non signées par les personnes habilitées  □ Durée d'immersion en milieu professionnel inférieurs à la durée réglementaire fixée | |

**APPRECIATION GLOBALE SUR LE CANDIDAT :**

|  |  |
| --- | --- |
|  | |
|
|
|
|
|
|
|
|
|
|
|
|  | **NOTE** en points entiers |
|
|
| **/20** |
|
|

|  |  |
| --- | --- |
| **NOM ET SIGNATURE DES EXAMINATEURS** | **Date** |

*DOCUMENT COMMUNICABLE AU CANDIDAT SUR DEMANDE (droit d’accès aux documents administratifs)*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **BTS TOURISME – Session 20** | | | | |
| **E4 : GESTION DE LA RELATION CLIENTELE TOURISTIQUE** | | | | |
| **EPREUVE PONCTUELLE**  **Durée 45 minutes maximum** | | | | |
| **Nom et prénom du candidat** | | | **N° de matricule** | |
| **N° de la fiche de consigne :** | | | **Date :** | |
| **Compétences, indicateurs d’évaluation et degré d’acquisition** | **Non acquis** | **En cours d’acquisition** | **Acquis** | **Expert** |
| **C1. Organiser l'espace d'accueil**  Maîtrise de la langue utilisée, respect des chartes de qualité de l’accueil, respect des principes de développement durable, qualité et pertinence des supports d’information proposés, attractivité de l’espace d’accueil, optimisation de l’espace disponible des chartes de qualité de l'accueil. |  |  |  |  |
| **C2. Accueillir le client**  Comportement et posture adaptés aux usages de la profession, maîtrise de la langue utilisée, aisance dans la communication orale et écrite, pertinence du questionnement, réactivité, empathie, suivi des consignes d’accueil propres à l’entreprise, prise en compte de la clientèle à besoins spécifiques et à comportements déviants, qualité de l’information saisie. |  |  |  |  |
| **C3. Pratiquer une écoute active du client**  Comportement et posture adaptés aux usages de la profession, maîtrise de la langue utilisée, aisance dans la communication orale et écrite, pertinence du questionnement, réactivité, empathie, suivi des consignes d’accueil propres à l’entreprise, prise en compte de la clientèle à besoins spécifiques et à comportements déviants, qualité de l’information saisie. |  |  |  |  |
| **C4. Caractériser la demande du client**  Comportement et posture adaptés aux usages de la profession, maîtrise de la langue utilisée, aisance dans la communication orale et écrite, pertinence du questionnement, réactivité, empathie, suivi des consignes d’accueil propres à l’entreprise, prise en compte de la clientèle à besoins spécifiques et à comportements déviants, qualité de l’information saisie. |  |  |  |  |
| **C5. Présenter les caractéristiques fondamentales des destinations ou des produits concernés**  Maîtrise de la langue utilisée, maîtrise des caractéristiques des destinations et des produits touristiques, force de l’argumentation, rapidité d’accès à l’information utile, pertinence des supports d’information choisis (plan, brochures, sites B to B, B to C, GDS, ...), respect de la demande du client, expertise du conseil apporté au client, prise en compte de la politique commerciale de la structure, pertinence des choix et contre-propositions éventuelles. |  |  |  |  |
| **C6. Proposer une prestation touristique adaptée**  Maîtrise de la langue utilisée, maîtrise des caractéristiques des destinations et des produits touristiques, force de l’argumentation, rapidité d’accès à l’information utile, pertinence des supports d’information choisis (plan, brochures, sites B to B, B to C, GDS, ...), respect de la demande du client, expertise du conseil apporté au client, prise en compte de la politique commerciale de la structure, pertinence des choix et contre-propositions éventuelles. |  |  |  |  |
| **C7. Finaliser la vente**  Transparence de l’information fournie, obtention d’un accord ou d’un engagement ferme, respect des dispositions juridiques applicables à la prestation, efficacité dans les transactions, respect des règles de sécurité en matière de transaction financière. |  |  |  |  |
| **C8. Respecter les règles juridiques, éthiques et déontologiques**  Transparence de l’information fournie, obtention d’un accord ou d’un engagement ferme, respect des dispositions juridiques applicables à la prestation, efficacité dans les transactions, respect des règles de sécurité en matière de transaction financière. |  |  |  |  |
| **C9. Assurer le suivi de la vente**  Maîtrise de la langue utilisée, fiabilité et conformité des documents émis, réactivité face aux situations exceptionnelles, efficacité dans le traitement des réclamations et la gestion des imprévus. |  |  |  |  |
| **C 10. Analyser la qualité de la prestation touristique vendue**  Fiabilité des informations recueillies, qualité de l’analyse, pertinence des propositions d’amélioration |  |  |  |  |
| **C11. Prendre en charge un groupe de touristes**  Attractivité du lieu d’accueil temporaire, aisance et clarté dans la communication orale, maîtrise de la langue utilisée, pertinence des informations délivrées, réactivité aux demandes du public et aux aléas, position dans l’espace par rapport au groupe, respect du programme et des délais, rigueur dans la gestion des formalités, respect des règles de sécurité. |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| **Nom et signature des examinateurs :** | **Note /20** | | | |

*DOCUMENT NON COMMUNICABLE AU CANDIDAT (droit d’accès aux documents administratifs)*