

## Informations pratiques

### Inscription possible toute l'année

- en centre : 1120 heures
- en entreprise : 1120 heures
- 

Se prépare en 2 ans

- Temps plein
- Cours de jour

### Formation entièrement présentielle

[Le détail de la session sur le site de l'organisme](#)

### Réunions d'information collective

Non renseigné

### Portes ouvertes

Non renseigné

### Inscriptions

Ouvert

### Pré-requis

Niveau d'entrée : Niveau 4 (Bac, Bac Pro, BP, Titres ou équivalents)

- Diplôme de niveau IV (Bac général, technologique, professionnel ou niveau)
- Diplôme de niveau III (cursus universitaire...)
- Connaissances informatiques de base (tableur, traitement de texte)
- Sélection sur dossier scolaire, entretien de motivation et tests de recrutement
- Maîtrise de 2 langues étrangères

### ESPL - Ecole supérieure des Pays de la Loire

19 rue André Le Nôtre

49066 Angers

02-41-73-20-30

[qualite@espl.fr](mailto:qualite@espl.fr)

<http://www.espl.fr>

Statut: Privé hors contrat

### Lieu de la formation

ESPL - Ecole supérieure des Pays de la Loire

19 rue André Le Nôtre 49066 Angers

02-41-73-20-30

[qualite@espl.fr](mailto:qualite@espl.fr)

## Financements possibles

- OPCO
- OPCO

## Objectif Général

Certification

## Objectifs

### Compétences attestées :

- Gestion de la relation clientèle touristique
- Elaboration d'une prestation touristique
- Gestion de l'information touristique

### Le titulaire du BTS Tourisme est un professionnel capable :

- D'informer et conseiller les clients français et étrangers sur des prestations relevant du domaine du tourisme
- De finaliser la vente de ces prestations touristiques et assurer le suivi commercial
- De créer et promouvoir des produits touristiques
- D'accueillir et accompagner des touristes
- De collecter, traiter et diffuser l'information en lien avec le secteur du tourisme.

## Programme

1

# Blocs de compétences

1

> RNCP37890BC01 (CPP Gestion de la relation clientèle touristique)

• Organiser l'espace client 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 éthiques, juridiques et déontologiques Assurer le suivi de la vente Analyser la qualité de la prestation touristique vendue Prendre en charge un groupe de touristes

• Scolaires (établissements publics ou privés sous contrat), Apprentis (CFA ou sections d'apprentissage habilités), Formation professionnelle continue (établissements publics habilités). ponctuelle orale Formation professionnelle continue (établissements publics habilités à pratiquer le CCF pour ce BTS). CCF (1 situation d'évaluation) Scolaires (établissements privés hors contrat), Apprentis (CFA ou sections d'apprentissage non habilités), Formation professionnelle continue (établissements non habilités), Au titre de leur expérience professionnelle, Enseignement à distance. ponctuelle orale

> RNCP37890BC02 (CPP Elaboration d'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 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

• Scolaires (établissements publics ou privés sous contrat), Apprentis (CFA ou sections d'apprentissage habilités), Formation professionnelle continue (établissements publics habilités). ponctuelle écrite Formation professionnelle continue (établissements publics habilités à pratiquer le CCF pour ce BTS). ponctuelle écrite Scolaires (établissements privés hors contrat), Apprentis (CFA ou sections d'apprentissage non habilités), Formation professionnelle continue (établissements non habilités), Au titre de leur expérience professionnelle, Enseignement à distance. ponctuelle écrite

> RNCP37890BC03 (CPP Gestion de l'information touristique)

• 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

• Scolaires (établissements publics ou privés sous contrat), Apprentis (CFA ou sections d'apprentissage habilités), Formation professionnelle continue (établissements publics habilités). CCF (2 situations d'évaluation) Formation professionnelle continue (établissements publics habilités à pratiquer le CCF pour ce BTS). CCF (2 situations d'évaluation) Scolaires (établissements privés hors contrat), Apprentis (CFA ou sections d'apprentissage non habilités), Formation professionnelle continue (établissements non habilités), Au titre de leur expérience professionnelle, Enseignement à distance. ponctuelle orale et pratique

## Niveau d'entrée

Niveau 4 (Bac, Bac Pro, BP, Titres ou équivalents)

## Organisation pédagogique

> Modalité d'enseignement :

• Formation entièrement présentielle

> Modalité pédagogique :

• En alternance

• En organisme de formation

• En entreprise

## En savoir plus

### Exemples de métiers accessibles avec cette formation

- > Conception de produits touristiques
- > Vente de voyages

Source : Cariforef des Pays de la Loire - 140472 - Code établissement : 39308

## CHOISIR MON MÉTIER, BONJOUR

Et vous êtes déjà **sur la bonne voix !**

La plateforme téléphonique d'information sur la formation professionnelle et l'apprentissage en Pays de la Loire.



*Des chargé.e.s  
d'information  
à votre écoute*

**0 800 200 303**

**Service & appel  
gratuits**