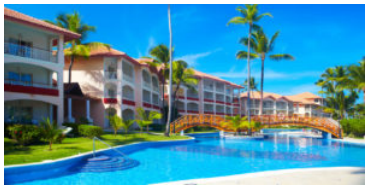

Mise à jour le 21/03/2024

Filière métier

Tourisme - Hôtellerie - Aéroportuaire

BTS Tourisme

Sur 2 ans

CERTIFIÉ PAR

STATUT

CONTRAT D'APPRENTISSAGE : de 15 à 29 ans (*1)
CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION : à partir de 16 ans (*2)

RYTHME DE L'ALTERNANCE

1 semaine en CFA / 1 semaine entreprise

OBJECTIFS

À l'issue de la formation, le ou la titulaire du BTS Tourisme sera capable de :
• Informer et conseiller les clients français et étrangers sur des prestations relevant du domaine du tourisme
• Finaliser la vente de ces prestations touristiques et assurer le suivi commercial
• Créer et promouvoir des produits touristiques
• Accueillir et accompagner des touristes
• Collecter, traiter et diffuser l'information en lien avec le secteur du tourisme
Il/ elle pourra exercer son métier en relation d'une part avec les touristes individuels ou collectifs, d'autre part avec les offreurs de prestations touristiques.

POURSUITES D'ÉTUDES

• Licences Professionnelles

ÉVOLUTIONS PROFESSIONNELLES

• Directeur·rice / responsable d'accueil
• Responsable d'office de tourisme, d'hébergement, d'animation, d'agence, d'équipe, réceptif.
• Guide / accompagnateur·rice
• Gestionnaire aérien

CONTENU DE LA FORMATION

Gestion de la relation clientèle touristique
• Gestion de l'espace d'accueil
• Conseil et vente de prestations touristiques
• Suivi de la clientèle
• Accompagnement des touristes
Élaboration d'une prestation touristique
• Analyse de l'activité touristique
• Diagnostic stratégique d'une organisation touristique
• Conception d'une prestation touristique
• Diffusion d'une prestation touristique
Gestion de l'information touristique
• Veille informationnelle
• Traitement de l'information
• Diffusion d'information et conservation de l'information

• Participer à la sécurisation du système d'information touristique
Tourisme et territoire
• Culture générale et expression
• Communiquer à l'écrit et à l'oral en langues vivantes étrangères (anglais et LV2)

LIEU D'EXERCICE DE L'ACTIVITÉ

Toute entreprise de tourisme (agence, tour opérator, réceptif, associatif, parc de loisirs, centrale de réservations, croisiéristes...), organismes de tourisme territoriaux (offices de tourisme, comités départementaux et régionaux du tourisme, écomusées...), entreprises de transport (compagnies aériennes, fluviales, maritimes, ferroviaires, entreprises d'hébergement (tout type d'hébergement).

MISSIONS SUSCEPTIBLES D'ÊTRE CONFIÉES À L'APPRENTI·E PAR L'ENTREPRISE

Activité 1 Gestion de la relation clientèle touristique

- Organiser l'espace d'accueil
- Accueillir les clients
- Caractériser la demande du client
- Présenter les caractéristiques fondamentales des destinations
- Proposer une prestation touristique adaptée
- Finaliser une vente/assurer le suivi de la vente
- Respecter les règles juridiques, éthiques et déontologique
- Analyser la qualité de la prestation touristique
- Prendre en charge un groupe de touristes

Activité 2 Elaborer une prestation touristique

- Identifier les menaces et les opportunités d'un environnement touristique
- Identifier les caractéristiques de l'offre et de la demande d'une prestation donnée
- Sélectionner les fournisseurs et les prestataires
- Assembler et négocier les composantes d'une prestation
- Déterminer le coût de revient de la prestation
- Fixer le prix de vente en accord avec la politique commerciale
- Rédiger l'offre
- Choisir les réseaux de distribution adaptés
- Sélectionner des supports de communication adaptés

Activité 3 gestion de l'information touristique

- Assurer une veille informationnelle
- Identifier les changements et les évolutions significatives de l'environnement
- Mettre à jour les bases de l'information
- Produire de l'information utile à la décision
- Diffuser des messages adaptés au public cible
- Archiver l'information
- Participer à la sécurisation du système d'information touristique

* *

Certifié par

le Ministère chargé de l'enseignement supérieur

CONDITIONS D'ADMISSION

-Être au moins âgé·e de 16 ans.
-Être titulaire d'un BAC général, technologique ou professionnel (avec 2 langues étrangères).

Prérequis exigés

Disponibilité, polyvalence, sens relationnel et commercial, bonne maîtrise des langues : anglais indispensable, passion des voyages, dynamisme et organisation.

CALENDRIER

Entrée possible de septembre à décembre. Nous consulter pour les prochaines dates de session.

DURÉE

700 heures / an

TARIF

1/ en alternance : coût de la formation pris en charge par l'OPCO de la branche professionnelle.
2/ financement personnel : nous contacter.

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance de théorie et de pratique
Présentiel – Distanciel

ÉVALUATION

Examen blanc – Mises en situation – Mémoire/soutenance – Examen final ponctuel

HANDICAP

-Site accessible aux Personnes à Mobilité Réduite.
-Accès à la formation et adaptation : contacter le référent handicap sur mission.handicap@fdme91.fr

MODALITÉS D'OBTENTION

-Diplôme accessible sous forme globale pour les candidats issus de la voie de l'apprentissage.
-Diplôme accessible sous forme progressive par capitalisation de blocs de compétences pour les candidats individuels ou issus de la formation professionnelle et de la VAE.

PRÉINSCRIPTION en ligne ICI

INFOS FILIÈRE TERTIAIRE à ÉVRY-COURCOURONNES : 01 60 79 75 39 - tertiaire.e@fdme91.fr

PROCESSUS D'INSCRIPTION À LA FDME
Inscription depuis le site internet www.facmetiers91.fr
Délais d'accès de 3 semaines entre la préinscription et l'admission de la candidature