

## PUBLIC VISÉ ET PRÉREQUIS

Le candidat doit être titulaire du diplôme national du baccalauréat ou titre diplômant de niveau 4 ou début d'études supérieures.

## OBJECTIFS DU DIPLÔME

Le titulaire du BTS Tourisme est un professionnel pouvant :

- 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.

### Les postes visés :

- Conseiller voyages
- Forfaitiste
- Conseiller billetterie
- Agent réceptif / Agent d'escale
- Guide accompagnateur
- Agent d'exploitation
- Délégué réceptif ou correspondant local
- Gestionnaire des allotements terrestres / Gestionnaire aérien
- Chargé Marketing / Commercial

## MODALITÉS DE SUIVI, D'ÉVALUATION ET DE VALIDATION

Evaluation professionnelle en entreprise. 3 sessions d'examens blancs sur les 2 ans.

Les évaluations finales sont pilotées par le Ministère de l'Education Nationale : CCF (Contrôle en cours de formation) et/ou examen final ponctuel oral et/ou écrit en fonction des unités d'enseignement.

## MOYENS TECHNIQUES ET PÉDAGOGIQUES

Modalités pédagogiques : Cours en présentiel. Formateurs professionnels et enseignants. Les études se déroulent sur deux années. Les cours sont répartis sur des semaines complètes (voir planning de formation)

### Locaux et équipements :

Locaux au cœur de Nantes (quartier Graslin)

Équipement : mise à disposition d'outil informatique, matériel.

Handicap : sensibilisé à l'importance de faciliter l'accès à la formation de toute personne porteuse de handicap. Nous sommes à votre écoute pour la mise en place de modalités spécifiques. Nous disposons d'un référent handicap au sein de notre établissement (inclusion@ims-nantes.com).

**DURÉE** : La formation se déroule de septembre à juin sur les 2 années. 1350 heures de formation minimum.

## **CONDITIONS D'ADMISSION :**

Inscription sur PARCOURSUP + Étude des candidatures à partir de Décembre sur dossier scolaire et sur entretien.

## **CONDITIONS FINANCIERES**

COÛT POUR L'ALTERNANT : Aucun frais de formation en contrat d'apprentissage.

COÛT POUR LES ENTREPRISES : Prise en charge des frais de formation par l'OPCO selon les niveaux de prise en charge en vigueur. Seul le salaire de l'apprenti restera à la charge de l'entreprise.

## **LIEU DE FORMATION ET CONTACTS**

Lieux de la Formation : IMS NANTES – 7 rue Bréa – 44000 NANTES

Contact : Axelle DE LEENHEER

## **CONTENU PÉDAGOGIQUE**

<b>Module / unité d'enseignement</b>	<b>Compétences visées</b>	<b>Modalités d'évaluation</b>
U1 – Culture générale et expression	<b>Communiquer par écrit :</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Appréhender et réaliser un message écrit</li><li>• Respecter les contraintes de la langue écrite</li><li>• Synthétiser des informations</li><li>• Répondre de façon argumentée à une question posée en relation avec les documents proposés en lecture</li></ul> <b>Communiquer oralement :</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• S'adapter à la situation</li><li>• Organiser un message oral</li></ul>	Evaluations écrites et/ou orales. 2 examens blancs de contrôle sur la 1 <sup>ère</sup> année et 1 sur la seconde année.  Epreuve ponctuelle finale écrite
U21 - Communication en langues vivantes étrangères LVA : Anglais	<b>Niveau B2 du CECRL de compréhension de documents écrits, de production écrite, de compréhension de l'oral, de production et interactions orales dans le cadre des activités suivantes :</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Accueillir et prendre en charge des clients étrangers</li><li>- Vendre, à des clients étrangers, des produits touristiques français</li><li>- Vendre des produits touristiques étrangers à une clientèle française</li><li>- Accompagner des touristes étrangers</li><li>- Suivre et fidéliser la clientèle étrangère</li></ul>	Evaluations écrites et/ou orales.  CCF - 2 situations d'évaluation
U22 - Communication en langues vivantes étrangères LVB : langue vivante B	<b>Niveau B2 du CECRL de compréhension de documents écrits, de production écrite, de compréhension de l'oral, de production et interactions orales dans le cadre des activités suivantes :</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Accueillir et prendre en charge des clients étrangers</li><li>- Vendre, à des clients étrangers, des produits touristiques français</li><li>- Vendre des produits touristiques étrangers à une clientèle française</li><li>- Accompagner des touristes étrangers</li><li>- Suivre et fidéliser la clientèle étrangère</li></ul>	Evaluations écrites et/ou orales.  CCF - 2 situations d'évaluation
U3 - Tourisme et territoires	<ul style="list-style-type: none"><li>- Identifier et situer les destinations et territoires touristiques majeurs sur des cartes à plusieurs échelles</li><li>- Lire et comprendre un paysage touristique et/ou patrimonial</li><li>- Classer, hiérarchiser et mettre en relation des informations extraites des documents usuels de la géographie touristique</li></ul>	Evaluations écrites et/ou orales. 2 examens blancs de contrôle sur la 1 <sup>ère</sup> année et 1 sur la seconde année.

IMS NANTES – 7 rue Bréa – 44000 NANTES – Tél : 02.51.84.52.52

Siret : 30079548100021 – NDA : 52440936844 - numéro UAI : 0440254M

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Caractériser les différentes formes et pratiques de tourisme et de loisirs et leurs évolutions</li> <li>- Analyser et mettre en exergue les potentialités touristiques d'un territoire</li> <li>- Analyser les impacts socio-économiques, culturels et environnementaux de la mise en tourisme d'un territoire</li> <li>- Cartographier et schématiser les territoires touristiques, leurs organisations et leurs dynamiques</li> </ul>	Epreuve ponctuelle finale écrite
U4 – Gestion de la relation clientèle touristique	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Organiser l'espace d'accueil</li> <li>- Accueillir le client</li> <li>- Pratiquer une écoute active du client</li> <li>- Caractériser la demande du client</li> <li>- Présenter les caractéristiques fondamentales des destinations ou des produits concernés</li> <li>- Proposer une prestation touristique adaptée</li> <li>- Finaliser la vente</li> <li>- Respecter les règles juridiques, éthiques et déontologiques</li> <li>- Assurer le suivi de la vente</li> <li>- Analyser la qualité de la prestation touristique vendue</li> <li>- Prendre en charge un groupe de touristes</li> </ul>	Evaluations écrites et/ou orales. 2 examens blancs de contrôle sur la 1 <sup>ère</sup> année et 1 sur la seconde année.  Epreuve ponctuelle finale orale
U5 - Élaboration d'une prestation touristique	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Établir des liens entre les évolutions socioéconomiques ou juridiques et l'activité touristique</li> <li>- Caractériser le rôle et le statut des acteurs du tourisme</li> <li>- Identifier les menaces et les opportunités de l'environnement pour une organisation touristique donnée</li> <li>- Identifier les forces et faiblesses d'une organisation touristique donnée</li> <li>- Porter un jugement sur la situation d'une organisation touristique</li> <li>- Identifier les caractéristiques de l'offre et de la demande (pour une prestation donnée)</li> <li>- Sélectionner les fournisseurs et prestataires</li> <li>- Assembler les composantes de la prestation</li> <li>- Négocier les composantes de la prestation</li> <li>- Déterminer le coût de revient de la prestation</li> <li>- Fixer un prix de vente en fonction de la politique commerciale</li> <li>- Rédiger l'offre</li> <li>- Choisir des réseaux de distribution adaptés</li> <li>- Sélectionner des supports de communication adaptés - Porter un jugement sur la construction et la mise en œuvre de la prestation</li> </ul>	Evaluations écrites et/ou orales. 2 examens blancs de contrôle sur la 1 <sup>ère</sup> année et 1 sur la seconde année.  Epreuve ponctuelle finale écrite
U6 – Gestion de l'information touristique	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Assurer une veille informationnelle</li> <li>- Identifier les évolutions et les changements significatifs dans l'environnement</li> <li>- Mettre à jour les bases d'information</li> <li>- Produire de l'information utile à la décision</li> <li>- Diffuser des messages adaptés (contenu et canal) au public cible</li> <li>- Archiver l'information</li> <li>- Participer à la sécurisation du système d'information touristique</li> </ul>	Evaluations écrites et/ou orales.  CCF - 2 situations d'évaluation