USEC33 - Faire partie d'une entreprise touristique

Mis à jour le 21-06-2019

Code : USEC33

Unité spécifique de type cours

6 crédits

Responsabilité nationale :
EPN11 - Territoires / Bertrand REAU

Contact national :

EPN11 Tourisme Certificat

EPN11, 31.2.08, 2 rue Conté
75003 Paris

certificats.tourisme@lecnam.net

Présentation

Objectifs pédagogiques

Intégrer et porter les valeurs de l'entreprise touristique

Programme

Contenu

Comprendre l'entreprise touristique
L'entreprise touristique : organisation, management
Etude de cas : hôtel indépendant
Les enjeux humains de l'entreprise touristique
Etude de cas : agence réceptive
Les valeurs de l'entreprise touristique
La qualité de production
Etude de cas : restaurant
Le service au client
Etude de cas : taxis
Communication et marketing
Etude de cas : office de tourisme