USEC5F - Les fondamentaux de l'hospitalité touristique

Mis à jour le 07-06-2022

Code : USEC5F

Unité spécifique de type cours

6 crédits

Responsabilité nationale : EPN11 - Territoires / Gérard RIMBERT

Présentation

Prérequis

Cette US a pour vocation d'exposer sous un angle résolument pratique la façon d'accueillir le public dans un cadre touristique.

Objectifs pédagogiques

Cette US a pour objectifs :

- L'acquisition des savoir-être et des savoir-faire professionnels de l'hospitalité dans différents contextes touristiques
- L'apprentissage de la gestion d' une relation clientèle sur une destination et/ou un lieu touristique
- L'apprentissage de l'accompagnement de la clientèle lors d'une réservation ou l'achat de prestation touristique en ligne. Accueillir, informer et orienter la clientèle touristique
- Contribuer à l'organisation, à l'accueil et à l'animation lors d'évènements touristiques.
- L'acquisition des compétences linguistiques professionnelles

Programme

Contenu

Modalité spécifique d'apprentissage :

- Ces compétences seront travaillées à partir d'études de cas, de mises en situation professionnelles et à travers des exercices de mises en application sur le territoire où se déploie le diplôme. Une partie des enseignements portera sur des mises en situation en langue étrangère (anglais, espagnol)

Module 1 **Acquisition de la savoirs-être et du savoir-faire professionnels de l'hospitalité dans différents contextes touristiques**

- Distinguer et préciser *savoir-être* et *savoir-faire* et insister sur le *savoir-être* c'est-à-dire comportement, posture et présentation, ce qui est primordial en relation client comme pour la relation avec l'employeur.
- Savoir-faire organisationnel : mise en œuvre de l'activité professionnelle
- Savoir-faire technique : savoir procéder

Module 2 **L'apprentissage de la gestion d'une relation clientèle sur une destination et ou un lieu touristique**

- Faire remonter les informations à sa hiérarchie suivant l'importance.
- Maîtrise des outils de l'agent d'accueil (téléphone, standard, ordinateur et logiciel, classeur, présentoir, machine à affranchir…)
- Gestion des relations humaines
- Gestion du stress (affluence de client)
- Personnalisation de l'accueil (choix de la langue, nom du client, adaptation de l'accueil en fonction du nombre de personne, d'un handicap …)
- Connaissance de l'environnement touristique et culturel
- Mise en place et respect des procédures de travail
- Communication interne dans une équipe de travail
- Travail en autonomie
- Capacité d'analyse (reformulation des demandes client, s'assurer de l'adéquation entre la demande des clients et les propositions faites)

- Capacité d'organisation : de son temps, de son espace de travail…
- Connaissance de son environnement : connaissance géographique, distance et lieu, des temps de parcours
- Qualité humaine : sympathie, empathie…
- Capacité d'écoute et de synthèse
- Gestion des priorités : accueil physique, accueil téléphonique et numérique, mixte (en même temps)
- Utilisation des ressources documentaires (dépliants, brochures, plan…)
- Respect des démarches engagées par l'entreprise (label, charte, RSE…)
- *Mise en situation via scénettes, jeux de rôle…*

Module 3 **L'apprentissage de l'accompagnement de la clientèle lors d'une réservation ou l'achat de prestation touristique en ligne. Accueillir, informer, et orienter la clientèle touristique**

- Sens commercial, vente des prestations annexes
- Fidéliser la clientèle : s'assurer de la satisfaction client (questionnaire de satisfaction, suivi du déroulement de la prestation vendue, physionomie…)
- Proposer des prestations adaptées à la clientèle (selon profil)
- Proposer des solutions de mobilités et d'itinéraire
- Adaptation de l'accueil et de la vente de prestation à des circonstances particulières ou exceptionnelles (covid, tempête…)
- Facturation et encaissement, back office
- Entretien des outils et du matériel de son environnement et ou en lien avec la prestation proposé
- *Mise en situation au desk avec plusieurs personnes*

Module 4 **Contribuer à l'organisation, à l'accueil et à l'animation lors d'évènements touristiques**

- Communication en interne au sein des équipes d'organisation d'évènement ponctuel ou récurrent.
- Réseau relationnel : communiquer et entretenir un réseau relationnel avec les structures touristiques de son environnement
- *Mise en situation via scénettes, jeux de rôle…*
- *Au téléphone et en démarchant apprendre à se créer un réseau avec les professionnels…*

Modalités de validation

- Contrôle continu
- Projet(s)