USEC5H - Données, droits et sécurité de la clientèle

Mis à jour le 07-06-2022

Code : USEC5H

Unité spécifique de type cours

6 crédits

Responsabilité nationale : EPN11 - Territoires / Gérard RIMBERT

Présentation

Objectifs pédagogiques

Cette US a pour objectifs :

- L'apprentissage de l'organisation des données touristiques et diffuser de l'information sur différents supports.
- L'apprentissage des outils élémentaires de gestion des données clientèles
- L'apprentissage des fondamentaux des droits de la clientèle en matière de protection des données personnelles
- L'apprentissage des fondamentaux de la sécurité de la clientèle dans différents contextes touristiques (sécurité sanitaire, physique, etc.)

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 **Introduction Générale**

Connaitre son environnement professionnel *via* les normes en vigueur

- Savoirs fondamentaux
- Savoir aller chercher l'information
- Savoir ses limites

Intégrer l'environnement normatif DANS les pratiques d'hospitalité

- Emballer la norme dans l'expérience client
- Maitriser les finalités des normes dans l'intérêt des clients, du patrimoine, des organisations…
- Arbitrer entre les exigences des clients et leurs droits (notamment en matière de sécurité)

Module 2 **Droits**

Introduction

- Un droit du tourisme ? Oui : un code depuis 2018, une terminologie…
- Pas vraiment UN droit, plutôt une sélection pragmatique

Les relations commerciales

- Emballer le droit dans l'expérience client, en tenant compte du profil socio-culturel
- Les droits en vigueur
- Les recours (dont) Médiateur du Tourisme et du Voyage
- Les modes de paiement

Le respect du patrimoine et de l'environnement

- La vocation pédagogique des professionnels du tourisme
- Le droit du patrimoine
  - Fondamentaux de la réglementation
  - Outils à disposition
- Le droit de l'environnement

    - Fondamentaux de la réglementation
    - Outils à disposition

La protection des travailleurs

- Droit du travail
    - Horaires
    - Pénibilité
    - Droit de retrait
    - Harcèlement moral
- L'application du droit en pratique

Module 3 Données

Introduction : l'intérêt des données

- Profiler le client pour anticiper ses besoins (logistique, goûts…), adapter les offres
- Constituer une mémoire des relations avec le client (fidélisation, personnalisation…)
- Maitriser l'organisation interne de l'activité

Les données d'offres touristiques

- Maitriser l'accès aux offres touristiques disponibles
    - Connaissance du territoire (diagnostic territorial), valorisation en fonction des profils de touristes
    - Connaissance des outils
- Constituer SON offre touristique

Exigences juridiques sur les données client : le RGPD

- Fondamentaux sur le RGPD
- Données client : collectes autorisées & interdites
    - Profil
    - Pratiques
    - Préférences
    - Evaluation
- Règles de conservation
- Droits d'accès

Les outils techniques de la gestion de données

- La conception des champs à saisir
- La saisie
- L'utilisation des outils (logiciel et applications courantes)
- Stockage & cloud

Module 4 Sécurité

La sécurité de la clientèle & la sûreté des biens

- Droits et devoirs de la clientèle
- Droit et devoirs des travailleurs
- Les variations selon les contextes
    - Extérieur
    - Intérieur
    - Pratiques sportives

Les règles sanitaires

- Pour le public accueilli et pris en charge
- Pour les travailleurs
- Actualisation permanente au vu du Covid-19

Modalités de validation

- Contrôle continu
- Projet(s)