



ACCORD PREALABLE AVANT SIGNATURE DE LA CONVENTION DE STAGE

Madame, Monsieur,

L'étudiant(e) qui se présente à vous est scolarisé(e) dans notre établissement. Dans le cadre de sa formation, cet(te) étudiant(e) doit effectuer une période de formation en milieu professionnel sur la période suivante :

Du _____ au _____

Vous trouverez en pièce jointe l'annexe pédagogique vous précisant notamment les contenus de formation qu'il doit aborder pour l'examen du BTS.

Je vous remercie de votre participation dans la formation de vos futurs collaborateurs.

Cordialement,

Directeurs Délégués aux Formations

Pour tous renseignements complémentaires, contacter **un professeur référent** :

MME BALCEREK
julie.balcerek@gastonberger.fr

ou MME DELATTRE
jeanne.delattre@gastonberger.fr

ou MME POLART
clotilde.polart@gastonberger.fr

MME NOUGER
laurence.nouger@gastonberger.fr

ou M. MASQUELIER
ludovic.masquelier@gastonberger.fr

ou M. TARRIEUX
jean-paul.tarrieux@gastonberger.fr

Après votre accord et validation de l'annexe pédagogique par un professeur référent, les conventions de stage seront établies par le lycée Gaston Berger et vous seront adressées par le stagiaire ou par courrier pour signature.

ANNEXE PEDAGOGIQUE A LA CONVENTION DE STAGE BTS TOURISME

Conformément à l'article 2 de la convention de stage, cette annexe a pour objet de définir, avec précision, la nature des missions à confier à l'étudiant stagiaire.

L'ORGANISATION

Dénomination :

Adresse :

.....

Mél : Tél :

LE TUTEUR-RICE

Nom et prénom :

Fonction :

Mél : Tél : :

Il est établi cette annexe pédagogique pour le stage visé ci-dessus concernant l'étudiant-e :

NOM : **Prénom** : **Classe** :

Période de stage : du au **inclus soit** **semaines.**

Temps de présence maxi dans l'organisme : **35 h/semaine** (140 h pour 4 semaines et 210 h pour 6 semaines)

Les 11 compétences de GRCT doivent impérativement être acquises par l'étudiant à l'issue des 3 périodes de stage.

L'organisme d'accueil entend confier au stagiaire en lien avec le référentiel tourisme, les activités suivantes :

Compétences de GRCT (Gestion de la Relation Clientèle Touristique)	Activités confiées au stagiaire <i>(A cocher)</i>
C1. Organiser l'espace d'accueil	Gestion de l'espace d'accueil <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Préparer et transmettre de l'information touristique sous forme papier et numérique <input type="checkbox"/> Mettre en valeur l'offre proposée par le point d'accueil <input type="checkbox"/> Animer des espaces d'accueil y compris des espaces spécifiques (espaces d'exposition, de conférence, d'attente)
C2. Accueillir le client	Conseil et vente de prestations touristiques : prise en charge du client <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Prendre contact avec le client ou le prospect en face à face, par téléphone ou par voie numérique <input type="checkbox"/> Questionner le client ou le prospect pour analyser ses besoins et ses attentes <input type="checkbox"/> Renseigner le système d'information de l'organisation touristique
C3. Pratiquer une écoute active du client	
C4. Caractériser la demande du client	
C5. Présenter les caractéristiques fondamentales des destinations ou des produits concernés	Conseil et vente de prestations touristiques : conduite de l'entretien de vente/conseil <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Exploiter les supports professionnels d'aide à la conduite de l'entretien (documentation papier et numérique : GDS, base de données, site B to B) <input type="checkbox"/> Prendre en compte les objections du client <input type="checkbox"/> Proposer des services ou produits additionnels : assurances, pré-acheminement, produits dérivés, offre de crédit
C6. Proposer une prestation touristique adaptée (à la demande du client et aux objectifs de l'organisation)	
C7. Finaliser la vente	
C8. Respecter les règles juridiques, éthiques et déontologiques	Conseil et vente de prestations touristiques : concrétisation de la vente <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Présenter les conditions générales et particulières de vente selon la législation en vigueur <input type="checkbox"/> Établir le contrat de vente touristique <input type="checkbox"/> Réserver les prestations touristiques <input type="checkbox"/> Produire une facture <input type="checkbox"/> Encaisser le produit de la vente
C9. Assurer le suivi de la vente	Suivi de la clientèle : suivi de la prestation <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Établir les documents de voyage (bons d'échange, billets, carnet de voyage...) <input type="checkbox"/> Analyser et traiter les réclamations <input type="checkbox"/> Assurer l'assistance conseil notamment en cas d'imprévu
C10. Analyser la qualité de la prestation touristique vendue	Suivi de la clientèle : suivi de la qualité de service <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Mesurer la satisfaction de la clientèle <input type="checkbox"/> Analyser les retours des clients <input type="checkbox"/> Formuler des propositions d'amélioration <input type="checkbox"/> Informer les services concernés
C11. Prendre en charge un groupe de touristes	Accompagnement des touristes <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Installer une signalétique et proposer des supports d'information adaptés <input type="checkbox"/> Assurer l'accompagnement en présentant le contexte géographique, historique et culturel <input type="checkbox"/> Gérer les flux de touristes en respectant les règles de sécurité <input type="checkbox"/> Adapter la prestation en fonction des demandes des touristes et des aléas <input type="checkbox"/> Gérer les formalités d'accompagnement

Les 3 périodes de stage peuvent également valider des compétences d'EPT

L'organisme d'accueil entend confier au stagiaire en lien avec le référentiel tourisme, les activités suivantes :

Compétences d'EPT (Elaboration d'une Prestation Touristique)	Activités confiées au stagiaire (A cocher)
Conception d'une prestation touristique	
C17. Identifier les caractéristiques de l'offre et de la demande pour une prestation donnée	<input type="checkbox"/> Analyser le marché pour une prestation donnée
C18. Sélectionner les fournisseurs et prestataires	<input type="checkbox"/> Monter une prestation touristique
C19. Assembler les composantes de la prestation	
C20. Négocier les composantes de la prestation	<input type="checkbox"/> Définir un prix de vente
C21. Déterminer le coût de revient de la prestation	
C22. Fixer un prix de vente en fonction de la politique commerciale	
C23. Rédiger l'offre	<input type="checkbox"/> Formaliser l'offre commerciale
Diffusion d'une prestation touristique	
C25. Sélectionner des supports de communication adaptés	<input type="checkbox"/> Mettre en place des actions de communication externe <input type="checkbox"/> Participer à la création et à la rédaction des supports de communication

Les activités et tâches confiées au stagiaire pourront faire l'objet d'un ajustement en cours de stage, en concertation avec le professeur référent, dans l'intérêt mutuel de l'organisme d'accueil de l'étudiant, en tenant compte de sa progression.

Lille, le

Signature
de l'étudiant-e majeur
ou de son représentant légal

Signature du représentant
de l'organisme d'accueil
ou du tuteur

Signature de
l'enseignant référent

