***ACUERDO PREVIO ANTES DE LA FIRMA DEL CONVENIO DE PRÁCTICAS***

Estimados Señores:

El (la) estudiante que ha acudido a ustedes cursa estudios en nuestro instituto. En el marco de su formación, este (a) estudiante tiene que realizar un período de formación en el ámbito profesional durante las fechas siguientes:

***Del \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_al \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_***

Encontrarán adjunto el anexo pedagógico en el que se especifican, en particular, los contenidos de formación que las prácticas deben cubrir para aprobar el examen de Técnico Superior.

Les agradecemos su participación en la formación de sus futuros colaboradores.

Atentamente,

Directores delegados a la Formación

Para más información, pónganse en contacto con **un profesor coordinador**:

**□** SRA BALCEREK o **□** SRA DELATTRE o **□** SRA POLART

[julie.balcerek@gastonberger.fr](mailto:julie.balcerek@gastonberger.fr) [jeanne.delattre@gastonberger.fr](mailto:jeanne.delattre@gastonberger.fr) [clotilde.polart@gastonberger.fr](mailto:clotilde.polart@gastonberger.fr)

**□** SRA NOUGER o **□** SR. MASQUELIER o **□** SR.TARRIEUX

[laurence.nouger@gastonberger.fr](mailto:laurence.nouger@gastonberger.fr) [ludovic.masquelier@gastonberger.fr](mailto:ludovic.masquelier@gastonberger.fr) [jeanpaul.tarrieux@gastonberger.fr](mailto:jeanpaul.tarrieux@gastonberger.fr)

**Después de su visto bueno y de la validación del anexo pedagógico por parte de un profesor, los convenios de prácticas serán establecidos por el instituto Gastón Berger y les serán enviados por el (la) estudiante o por correo para su firma.**

*ANEXO PEDAGÓGICO DEL CONVENIO DE PRÁCTICAS DE TÉCNICO SUPERIOR EN TURISMO*

De acuerdo con el artículo 2 del convenio de prácticas, el objetivo de este anexo es definir, de forma detallada, la naturaleza de las tareas que se encomendarán al (a la) estudiante en prácticas.

|  |
| --- |
| **LA ORGANIZACIÓN**  Nombre: …………………….……………………………………………..…………….…………………….…  Dirección: …………………………………………………………………………………..…………..………..  ……………………………………………………………………………………………………….….………..  Email: …………………………………………………. Tfno: …………………………………….………..….  **EL TUTOR - LA TUTORA**  Nombre y apellidos: ……………………..…………………………………………………………………..…..  Función: ………………………………………………………………………………………………………………..….  Email: …………………………………………………. Tfno: …………………………………...……………. |

Este anexo pedagógico se establece para las mencionadas prácticas del (de la) estudiante:

**APELLIDO:** …………………….…………… **NOMBRE:** …………….…….……………… **Clase**: ………….

**Período de prácticas: del** ……………………**al**……………………. **inclusive o sea** ……………. **semanas.**

**Tiempo máximo de permanencia en la organización: 35 horas/semana (140 horas durante 4 semanas y 210 horas durante 6 semanas)**

**Las 11 competencias de GRCT (Gestión de las Relaciones con los Clientes del sector Turístico) deben quedar adquiridas por el (la) estudiante al final de los 3 periodos de prácticas.**

El organismo de acogida se propone encomendar al (a la) estudiante en prácticas las siguientes actividades en conformidad con el contenido curricular del Técnico Superior en Turismo:

|  |  |
| --- | --- |
| **Conocimientos de GRCT (Gestión de las Relaciones con los Clientes del sector Turístico)** | **Actividades encomendadas al (a la) estudiante**  *(Marcar una cruz)* |
| C1. Organizar el área de recepción | **Gestión del área de recepción**  **□** Preparar y transmitir información turística en papel y en formato digital  **□** Poner en valor la oferta disponible en el punto de recepción  **□** Animación de las zonas de recepción, incluyendo áreas específicas (zonas de exposición, de conferencias y de espera) |
| C2. Acoger al cliente | **Asesoramiento y venta de servicios turísticos: atender al cliente**  **□** Ponerse en contacto con el cliente o cliente potencial cara a cara, por teléfono o digitalmente  **□** Interrogar al cliente o prospecto para analizar sus necesidades y expectativas  **□** Incluir la demanda en el sistema de información de la organización turística |
| C3. Practicar una escucha activa del cliente |
| C4. Determinar la solicitud del cliente |
| C5. Presentar las características básicas de los destinos o productos en cuestión | **Asesoramiento y venta de servicios turísticos: realización de la entrevista de venta/asesoramiento**  **□** Utilizar material de apoyo profesional para ayudar a realizar la entrevista (documentación en papel y digital: GDS, base de datos, sitio B2B)  **□** Tener en cuenta las objeciones del cliente  **□** Ofrecer servicios o productos adicionales: seguros, pre-transporte, derivados, oferta de crédito |
| C6. Proponer un servicio turístico adaptado (a la solicitud del cliente y a los objetivos de la organización) |
| C7. Finalizar la venta |
| C8. Respetar las normas jurídicas, éticas y deontológicas | **Asesoramiento y venta de servicios turísticos: concretar la venta**  **□** Presentar las condiciones generales y especiales de venta de acuerdo con la legislación vigente  **□** Elaborar el contrato de venta turística  **□** Reservar servicios turísticos  **□** Elaborar una factura  **□** Cobrar el producto de la venta |
| C9. Seguimiento de la venta | **Seguimiento del cliente: seguimiento del servicio**  **□** Redactar los documentos de viaje (vales, billetes, cuaderno de viaje…)  **□** Analizar y tramitar las reclamaciones  **□** Asesorar, sobre todo en caso de imprevistos |
| C10. Analizar la calidad del servicio turístico vendido | **Atención al cliente: control de la calidad del servicio**  **□** Medir la satisfacción del cliente  **□** Analizar los comentarios y reseñas de los clientes  **□** Formular propuestas de mejora  **□** Informar a los servicios competentes |
| C11. Hacerse cargo de un grupo de turistas | **Acompañar a los turistas**  **□** Instalar una señalización y proporcionar el material informativo adecuado  **□** Acompañar al cliente y presentarle el contexto geográfico, histórico y cultural  **□** Gestionar los flujos turísticos respetando las normas de seguridad  **□** Adaptar el servicio en función de las exigencias de los turistas y de los riesgos eventuales  **□** Gestionar los trámites de acompañamiento |

Los 3 períodos de prácticas también pueden validar las competencias de la EST.

El organismo de acogida se propone encomendar al (a la) estudiante en prácticas las siguientes actividades en relación con el contenido curricular del Técnico Superior en Turismo:

|  |  |
| --- | --- |
| **Competencias EST (Elaboración de un Servicio Turístico)** | **Actividades encomendadas al (a la) estudiante en prácticas**  *(Marcar una cruz)* |
| **Diseñar un servicio turístico** | |
| C17. Identificar las características de la oferta y la demanda de un determinado servicio | □ Analizar el mercado de un determinado servicio |
| C18. Seleccionar proveedores y prestatarios de servicios | □ Crear un servicio turístico |
| C19. Ensamblar los componentes del servicio |
| C20. Negociar los componentes del servicio | □ Definir un precio de venta |
| C21. Determinar el coste del servicio |
| C22. Fijar un precio de venta según la política comercial |
| C23. Redactar la oferta | □ Formalizar la oferta comercial |
| **Difusión de un servicio turístico** | |
| C25. Seleccionar materiales de comunicación adecuados | □ Implementar acciones de comunicación externa  □ Participar en la creación y redacción de materiales de comunicación |

Las actividades y tareas encomendadas al (a la) estudiante podrán ser objeto de ajuste durante el período de prácticas, en concertación con el profesor coordinador, en interés mutuo del organismo de acogida y del (de la) estudiante, teniendo en cuenta su progresión.

Lille, ……………………….

Firma Firma del (de la) representante Firma del (de la)

del (de la) estudiante mayor de de la organización de acogida o del profesor(a) coordinador(a)

edad o de su representante legal (de la) tutor(a)