

Eligible CPF

Bac+2

100% en ligne



Durée estimée*:

225h
4 mois



Tarif pour les particuliers :

1 290 € TTC



Lieu :

100% en ligne



Démarrage :

A tout moment de l'année



Certification :

Bloc de compétences
Niveau 5
(Bac+2)

Cette formation vous permet de **maîtriser la relation client dans le domaine du tourisme** : accueil, conseil, et vente de prestations touristiques

Vous serez capable de :

- Conseiller un client et vendre des prestations touristiques
- Assurer le suivi des ventes
- Accompagner un groupe de touriste
- Utiliser les outils de gestion des réservations

Vous obtiendrez à l'issue de la formation :

Attestation reconnaissant l'acquisition d'un bloc de

compétences



Bloc de compétences "Gestion de la relation clientèle touristique" du BTS "Tourisme" niveau 5, enregistré au RNCP, sous le numéro 37890, par arrêté du 05/03/2019 publié au Journal Officiel du 19/04/2019

Attestation de fin de formation &

ESGTOURISME

(?) : Sous réserve de réussite aux épreuves finales.

Inclus dans votre formation :

- Cours écrits et vidéos à la demande
- Accès illimité à plus de 10 000 classes virtuelles⁽²⁾ en direct et replay
- Accompagnement et suivi pédagogique
- Projets professionnels
- Coaching carrière
- Accès illimité à votre formation pendant 3 ans (contenus et mises à jour)
- Frais de dossier et d'inscription⁽¹⁾
- Garantie Diplômé ou Remboursé⁽³⁾

⁽¹⁾ Hors Diplômes d'État et préparation aux concours.

⁽²⁾ Nombre moyen de classes virtuelles en direct observées sur les 12 derniers mois (organisées majoritairement à partir de 18h)

⁽³⁾ Voir les **CGV Studi**

*La durée en heures et en mois est une durée moyenne estimée pour la réalisation de la formation. La durée de réalisation effective peut être, selon chaque apprenant, inférieure ou supérieure à la durée estimée, sans incidence sur le tarif de la formation. La durée indiquée est donnée à titre indicatif et n'est pas contractuelle. Elle sera précisée lors de votre entretien avec votre conseiller en formation.

** Voir les CGV Studi

Programme détaillé

Gestion de la relation de la clientèle touristique

Organiser l'espace d'accueil

- Panorama de la distribution touristique
- L'aménagement d'un espace d'accueil et de vente et la promotion sur le lieu de vente
- Les supports papier et numériques d'informations touristiques

Conseil et vente de prestations touristiques : prendre en charge le client

- Les fondamentaux de la communication professionnelle
- La communication professionnelle orientée client
- Les techniques d'accueil, de conseil et d'information
- La négociation commerciale
- Les services et produits additionnels
- Les ventes spécifiques

Conseil et vente de prestations touristiques : concrétiser la vente

- La finalisation de la vente
- Les principes généraux sur les contrats
- Les dispositions régissant la vente de voyages et de séjours
- La réservation des prestations touristiques
- L'e-contrat de voyage
- Les contrats d'assurance liés aux voyages
- Les instruments de paiement

Assurer le suivi de la vente

- La démarche qualité
- La gestion des réclamations et des litiges
- L'assistance conseil notamment en cas d'imprévu

Accompagner un groupe de touristes

- Les techniques professionnelles d'accompagnement
- La gestion et l'accompagnement animation du groupe de touristes

Les plateformes électroniques de gestion des réservations

- Le transport aérien national et international
- Les serveurs des voyagistes, les sites professionnels

GDS AMADEUS : prestations aériennes

- La découverte d'Amadeus
- La création d'un dossier aérien
- La tarification d'un dossier aérien
- L'émission des titres aériens

GDS AMADEUS : prestations ferroviaires

- La création d'un dossier rail
- La réservation
- La gestion d'un dossier rail
- L'émission, l'invalidation et le remboursement des titres
- L'entretien avec la clientèle réservataire

Modalités

Financement :

Salarié, demandeur d'emploi, étudiant, indépendant, quel que soit votre statut, il existe en France de nombreuses solutions pour financer jusqu'à 100% vos projets de formation. Selon votre situation, vous pouvez être éligible à un ou plusieurs dispositifs.

Contactez un conseiller en formation pour tester votre éligibilité et obtenir un financement jusqu'à 100%.

Conditions d'admission :

Pour entrer en formation préparant au Titre visé, le candidat doit :

Pour un BTS en 2 ans :

- Être titulaire d'un diplôme ou d'un titre de niveau 4 (BAC ou équivalent)

OU

- Justifier d'au moins 3 ans d'expérience professionnelle à temps plein dans un domaine en lien avec la finalité du BTS

Pour un BTS en 1 an :

- Avoir suivi une année du même BTS l'année précédente

OU

- Être titulaire d'un diplôme ou d'un titre de niveau 5 (Bac+2)

Pour toute autre situation, contactez un conseiller en formation qui étudiera votre profil pour étudier votre admissibilité.

Expérience professionnelle et stage :

Une Période de Formation en Milieu Professionnel (PFMP) dans le secteur est requise d'une durée de 14 semaines.

Le candidat doit avoir effectué l'intégralité des 14 semaines exigées s'il souhaite passer le BTS complet.

STUDI vous fournira une convention de stage.

Examen :

Mois d'examen : Mai, Juin

Lieu : En présentiel (centre d'examen de votre académie)

A l'issue de votre préparation, vous vous présenterez à l'épreuve E4 du BTS Tourisme dans un centre sélectionné par le Rectorat de votre région :

- E4 – Gestion de la relation clientèle touristique : épreuve orale de 45 min

Certification :

Certification : Bloc de compétences "Gestion de la relation clientèle touristique" du BTS "Tourisme" niveau 5, enregistré au RNCP, sous le numéro 37890, par arrêté du 05/03/2019 publié au Journal Officiel du 19/04/2019

Certificateur : Ministère de l'Enseignement supérieur, de la Recherche et de l'Innovation

Consultez la fiche RNCP sur le site de France Compétences

Déroulement et accompagnement des formations

Déroulement de la formation

- ▼ **Inscription** et démarrage tout l'année
- ▼ **Possibilité de se connecter de façon illimitée** et à tout moment dans le cadre du complément de la formation et au-delà des heures de formations prévues,
- ▼ **Planning individualisé** en fonction des contraintes de l'apprenant et selon la fin de formation contractuelle (tel que vu avec le conseiller pédagogique et affiché sur la plateforme de formation dans la rubrique planning).
- ▼ Pendant toute la durée de la formation, l'apprenant réalisera **différentes activités d'apprentissage** FOAD portées par la plateforme de formation en ligne et par les applications mobiles mises à disposition par STUDI. Il sera en relation permanente avec l'équipe pédagogique de STUDI et aura accès progressivement à l'intégralité des ressources de cours et aux évaluations.
- ▼ **Accompagnement** à la recherche de stage.

Accompagnement personnel et individualisé, avec :

- ▼ **Un accès illimité** à la plateforme de formation digitale et sur applications mobiles, à l'ensemble des ressources et prestations d'accompagnement, est offert à l'apprenant pendant la durée de sa formation.
- ▼ **Un accompagnement individuel** régulier de la part de l'équipe de l'Education Team : avec l'accompagnement méthodologique et motivationnel par les conseillers pédagogiques de la Student Success et suivi de l'assiduité par les assistants de formation de la Training assistance.
- ▼ **Des formateurs, enseignants et professionnels** choisis en fonction de leur expertise, de leurs diplômes et de leur expérience professionnelle apportent un accompagnement sous 24h ouvrées maximum, avec réponse aux forums des cours, messageries privées, animation de live pédagogiques et corrections personnalisées de devoirs.
- ▼ **La première communauté française** d'apprentissage en ligne pour une collaboration et progression entre pairs.
- ▼ **Des applications web et mobiles IOS/Android.**
- ▼ **Un accompagnement personnalisé** vers l'emploi par le Career Center.

Une assistance technique est assurée par le Service informatique pour assister l'Apprenant dans l'usage des outils et de ses fonctionnalités.

Accessibilité handicap

Pour tout besoin spécifique en termes d'adaptation des canaux d'apprentissage au type de trouble ou de handicap, d'aménagement des évaluations et des examens, ou encore de renforcement des appels de coaching, etc, une équipe de correspondants-référents handicap est à la disposition de l'apprenant via handicap@studi.fr