23 rue du Chambge
7500 Tournai

www.heh.be

Intitulé de l'UE	Gestion et commercialisation de produits touristiques I
Section(s)	- **(5 ECTS)** Bachelier en Management du tourisme et des loisirs Cycle 1 Bloc 3

Responsable(s)	Heures	Période
Pierre CALLENS	62.5	**Quad 1**

Activités d'apprentissage	Heures	Enseignant(s)
Gestion commerciale informatisée	25h	**Mehdi LOOR**
Gestion d'entreprise et management	12.5h	**Pierre CALLENS**
Marketing appliqué au tourisme	25h	**Pierre CALLENS**

Prérequis	Corequis

Répartition des heures
Gestion commerciale informatisée : 12.5h de théorie, 12.5h d'exercices/laboratoires
Gestion d'entreprise et management : 8.5h de théorie, 4h de travaux
Marketing appliqué au tourisme : 6h de théorie, 19h de travaux

Langue d'enseignement
Gestion commerciale informatisée : Français
Gestion d'entreprise et management : Français
Marketing appliqué au tourisme : Français

Connaissances et compétences préalables
Maîtrise des notions abordées en GEM I, GEM II (Module de B1 et B2 de Management du Tourisme et des loisirs) Cours de Marketing vu en 2 Bac Management du Tourisme et des Loisirs

Objectifs par rapport aux acquis d'apprentissage programme (AAP)
Cette UE contribue au développement de la/des compétence(s) suivante(s)

- S'insérer dans son milieu professionnel et s'adapter à son évolution
- Mobiliser les savoirs et savoir-faire propres à son activité
- Analyser les données utiles à la réalisation de sa mission en adoptant une démarche systémique
- S'organiser : structurer, planifier, coordonner et gérer de manière rigoureuse les actions et les tâches liées à sa mission

- Communiquer : écouter, informer et conseiller les acteurs, tant en interne qu'en externe

Acquis d'apprentissage de l'UE:

Maîtrise correcte du logiciel BTN4U, ou 'Belgian Travel Network': permettre aux agents de voyages de réaliser une partie importante de leurs réservations par des moyens électroniques.(réservations, impressions, communication avec le back-office, facturation, demander disponibilités, vérifier promotions, demades de prix, annuler un voyage)

Faire preuve d'empathie, utiliser techniques d'accueil, de vente, traiter les clients mécontents

Construire des objectifs précis, utiliser des techniques de veille stratégique, maîtriser des méthodes managériales

Maîtrise des notions théoriques et appliquées élémentaires nécessaires à la stratégie marketing et aux techniques de marketing opérationnel

Préparer une activité en groupe,respecter les objectifs souhaités et les contraintes d'un cahier des charges;défendre et promouvoir un travail

Contenu de l'AA Gestion commerciale informatisée

-Apprendre à utiliser de manière correcte le logiciel BTN4U

-Pouvoir demander des horaires et disponibilités de vols, ainsi que des hôtels et autres prestations

-Travailler correctement sur base des brochures des TO

-Apprendre à effectuer des réservations de forfaits et à créer un dossier complet (PNR)

-Compréhension de l'importance à accorder aux clients, à leurs besoins et à leurs attentes

-Faire usage des éléments qui donnent aux clients le sentiment d'être importants

-Compréhension et explication de chacune des étapes du processus de vente

-Faire preuve d'empathie avec exercices pratiques et cas concrets et ce, en utilisant notamment le langage de l'accueil

-Exercices appliqués en face-à-face

-Manière de traiter des clients mécontents, et de surmonter leurs objections

Contenu de l'AA Gestion d'entreprise et management

Plan du cours.

Ce cours se combine avec l'AA « Marketingaplliqué au tourisme III» et doit vous mener à mettre sur pied (produire) et à valoriser (communiquer et convaincre), un projet local d'animation touristique.

Il s'articule comme suit : notions théoriques à appliquer au projet concret "Agir , c'est dans ma nature: événement pour le PNPE"

1. Fixation d'objectifs (SMART, PACTE)

2. Veille stratégique

3. Pratiques managériales importantes (gérer son temps, qualités du manager motivant, cerner un problème, gérer une crise, évaluer le personnel, diagnostiquer pour corriger)

4.Le système de franchise

-Exposés de synthèse de "fiches ressources" sur les thématiques suivantes:

- La mise en projet : bonnes attitudes
- Fixer des objectifs
- 10 ressources pour suivre les tendances
- Entreprendre : facteurs clés de réussite
- Réunions réussies
- Présentation réussie
- Eviter les erreurs de management
- Remercier une équipe, des collaborateurs
- Evaluer un projet

Contenu de l'AA Marketing appliqué au tourisme

Travail de groupe: voir cas proposé;

- collecte et critique de documents (veille marketing) et d'une étude de marché, brochures: voir cas proposé;:

- stratégie créative: rappels et application des méthodes pour trouver des solutions, des idées créatives; recherches personnelles pour créer ou diversifier un événement, une animation.

- stratégie Marketing: application réelle sur base du projet défini ensemble (stratégies de communication et de promotion du cas proposé) (cette année: événementpour dynamiser l'entrée de la Ville de Tournai dans le PNPE)

- stratégie de gestion: analyse des coûts et de rentabilité du projet

- communication: brochure à réaliser et défense orale du projet.

Diverses notions de marketing à développer dans le cadre du projet (Les sources principales d'influence du client, Les points de contact à privilégier, Creez vos personnas en qq étapes, dix erreurs de marketing courantes, 20 secrets pour attirer de nouveaux clients,...)

Méthodes d'enseignement

Gestion commerciale informatisée : approche interactive, approche par situation problème, approche avec TIC, utilisation de logiciels

Gestion d'entreprise et management : cours magistral, travaux de groupes, approche par projets, approche interactive, étude de cas

Marketing appliqué au tourisme : travaux de groupes, approche par projets, approche par situation problème, approche avec TIC, étude de cas

Supports

Gestion commerciale informatisée : syllabus, notes de cours, notes d'exercices, Utilisation du logiciel BTN4U

Gestion d'entreprise et management : syllabus, notes de cours

Marketing appliqué au tourisme : syllabus, sites internet du/des partenaire(e) pour le(s)quel(s) le projet se porte, sites de veille marketing

Ressources bibliographiques de l'AA Gestion commerciale informatisée

Nihil

Nihil

Ressources bibliographiques de l'AA Gestion d'entreprise et management

La gestion pour les nuls, Fist Editions,

Le petit management, Dunod, 2017

La méthode "Value proposition design, Pearson 2014

Fiches BTS Gestion, Foucher 2005

Nombreux sites de management, gestion et marketing.

Ressources bibliographiques de l'AA Marketing appliqué au tourisme

« Marketing du Tourisme et de l'Hôtellerie », Ed. d'Organisation;

- « Le Marketing stratégique », Ediscience international;
- « Marketing », Vuibert;

Le marketing pour les nuls, First Editions,

- Le petit marketing, Dunod, 2017
- « Action et communication commerciales », Nathan;
- « La communication dans l'entreprise », Les éd. Foucher;
- « Théorie du marketing », Presses universitaires de Bruxelles;

Divers sites de veille en tourisme

Sites spécialisés en notions de gestion et de marketing

Évaluations et pondérations	
Évaluation	Évaluation avec notes aux AA
Pondérations	Gestion commerciale informatisée : **40%** Gestion d'entreprise et management : **20%** Marketing appliqué au tourisme : **40%**
Langue(s) d'évaluation	Gestion commerciale informatisée : Français Gestion d'entreprise et management : Français Marketing appliqué au tourisme : Français

Méthode d'évaluation de l'AA Gestion commerciale informatisée :

Examen oral 100%

Examen de janvier ET de seconde session : examen oral de 15 minutes par étudiant, et comprendra 3 parties : -la géographie des destinations charters (codes IATA, localisations, questions de culture générale) -la partie BTN4U avec un exercice pratique -la partie Techniques de vente appliquée à l'exercice pratique choisi lors de l'examen oral

Méthode d'évaluation de l'AA Gestion d'entreprise et management :

Examen écrit 80%
Présentation et défense interne 20%

Méthode d'évaluation de l'AA Marketing appliqué au tourisme :

Évaluation continue 20%
Présentation et défense interne 50%
Travaux / Rapports 30%

Année académique : **2018 - 2019**