

<b>Intitulé de l'UE</b>	<b>Communication appliquée au tourisme IV</b>
<b>Section(s)</b>	- (3 ECTS) Bachelier en Management du tourisme et des loisirs Cycle 1 Bloc 2

<b>Responsable(s)</b>	<b>Heures</b>	<b>Période</b>
Mehdi LOOR	44	Quad 2

<b>Activités d'apprentissage</b>	<b>Heures</b>	<b>Enseignant(s)</b>
Communication corporate	12.5h	Mehdi LOOR
Gestion des clientèles et négociations commerciales	12.5h	Mehdi LOOR
Techniques de guidage	19h	Lisa EELEN

<b>Prérequis</b>	<b>Corequis</b>

<b>Répartition des heures</b>
<b>Communication corporate</b> : 2.5h de théorie, 10h de travaux
<b>Gestion des clientèles et négociations commerciales</b> : 6h de théorie, 6.5h d'exercices/laboratoires
<b>Techniques de guidage</b> : 19h d'AIP

<b>Langue d'enseignement</b>
<b>Communication corporate</b> : Français
<b>Gestion des clientèles et négociations commerciales</b> : Français
<b>Techniques de guidage</b> : Français, Anglais, Néerlandais, Allemand, Espagnol

<b>Connaissances et compétences préalables</b>
Initiation aux Techniques de guidage du Quad 1

<b>Objectifs par rapport aux acquis d'apprentissage programme (AAP)</b>
<b>Cette UE contribue au développement de la/des compétence(s) suivante(s)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mobiliser les savoirs et savoir-faire propres à son activité</li> <li>• Analyser les données utiles à la réalisation de sa mission en adoptant une démarche systémique</li> <li>• S'organiser : structurer, planifier, coordonner et gérer de manière rigoureuse les actions et les tâches liées à sa mission</li> <li>• Communiquer : écouter, informer et conseiller les acteurs, tant en interne qu'en externe</li> </ul>

### Acquis d'apprentissage de l'UE:

Les trois AA proposées dans cette UE permettront aux étudiants de réaliser une introspection sur le créneau dans lequel ils désirent s'orienter à l'avenir:

- Exercices de guidage en situations réelles sur le terrain
- Création d'un profil LinkedIn leur permettant de se créer un réseau, et prospection de stages et de futurs emplois
- Réalisation de fichiers analytiques "Activités-Tâches-Compétences", et d'analyses SWOT ciblées
- Amorce des métiers disponibles dans l'hôtellerie

### Contenu de l'AA Communication corporate

- Réalisation d'une analyse SWOT cohérente;
- Réalisation d'un dossier "activités-tâches-compétences";
- Création d'un profil LinkedIn;
- Recherche d'informations, d'articles et de dossiers relatifs à l'actualité touristique et ce, en utilisant les outils de recherche à bon escient;
- Travail réflexif, sur le fond et la forme, du rapport d'étonnement du stage d'observation.

### Contenu de l'AA Gestion des clientèles et négociations commerciales

Selon le timing proposé, deux possibilités peuvent être avancées:

- L'hôtellerie (métiers, jargon, conceptualisation, Yield management);
- Gestion des objections des clients, ainsi que les plaintes des clients mécontents.

### Contenu de l'AA Techniques de guidage

Exercices pratiques sur le terrain: à définir avec le groupe classe.

Prestation pouvant être réalisée dans différentes langues: FR/NL/EN/AL/ES

### Méthodes d'enseignement

**Communication corporate** : cours magistral, approche par projets, approche avec TIC, utilisation de logiciels, LinkedIn

**Gestion des clientèles et négociations commerciales** : cours magistral, approche interactive, approche déductive, étude de cas

**Techniques de guidage** : activités pédagogiques extérieures

### Supports

**Communication corporate** : copies des présentations, notes de cours, Presse touristique professionnelle, LinkedIn

**Gestion des clientèles et négociations commerciales** : syllabus, notes de cours

**Techniques de guidage** : notes de cours

### Évaluations et pondérations

<b>Évaluation</b>	Évaluation avec notes aux AA
<b>Pondérations</b>	Communication corporate : <b>30%</b> Gestion des clientèles et négociations commerciales : <b>30%</b> Techniques de guidage : <b>40%</b>

<b>Langue(s) d'évaluation</b>	Communication corporate : Français Gestion des clientèles et négociations commerciales : Français Techniques de guidage : Français, Anglais, Néerlandais, Allemand, Espagnol
<b>Méthode d'évaluation de l'AA Communication corporate :</b>	
Évaluation continue / Travaux / Rapports 100%  La réalisation des différents travaux tout au long du Quad (analyse SWOT personnelle, dossier "activités-tâches-compétences", profil LinkedIn, recherche d'articles scientifiques pour apporter une plus grande réflexivité au rapport d'étonnement du stage court d'observation).	
<b>Méthode d'évaluation de l'AA Gestion des clientèles et négociations commerciales :</b>	
Examen écrit 100%	
<b>Méthode d'évaluation de l'AA Techniques de guidage :</b>	
Examen oral (prestation) 100%	

Année académique : **2018 - 2019**