

<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

Responsable(s)	Heures	Période
Mehdi LOOR	44	Quad 2

Activités d'apprentissage	Heures	Enseignant(s)
Communication corporate	12.5h	Camille DESAUVAGE
Gestion des clientèles et négociations commerciales	12.5h	Mehdi LOOR
Techniques de guidage	19h	Amandine VANHERPE

Prérequis	Corequis

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

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

Connaissances et compétences préalables
<b>Techniques de guidage:</b> Initiation aux Techniques de guidage du Quad 1
<b>Gestion des clientèles et négociations commerciales:</b> Cours de Gestion des clientèles et négociations commerciales du Bloc 1 Quad 1

Objectifs par rapport au référentiel de compétences ARES
Cette UE contribue au développement des compétences suivantes

- S'insérer dans son milieu professionnel et s'adapter à son évolution
  - Travailler, tant en autonomie qu'en équipe dans le respect de la culture de l'entreprise
  - Collaborer à la résolution de problèmes complexes avec méthode, rigueur, proactivité et créativité
  - Adopter une attitude éthique et respecter les règles déontologiques
  - Développer une approche responsable, critique et réflexive des pratiques professionnelles
  - Identifier ses besoins de développement et s'inscrire dans une démarche de formation permanente
  - Développer la polyvalence et proposer des solutions innovantes pour ses projets
- Communiquer : écouter, informer et conseiller les acteurs, tant en interne qu'en externe
  - Accueillir et informer les clients, les partenaires et les prestataires
  - Défendre des dossiers, des projets, des produits, traiter les objections, conseiller la clientèle, négocier avec les différentes parties prenantes
  - Présenter ou promouvoir l'information, les documents, les produits sélectionnés, tant à l'écrit qu'à l'oral, de manière rigoureuse et ciblée avec les moyens adéquats
  - Agir comme interface dans les relations en lien avec le projet dont il a la charge
  - Entretenir des relations durables avec son réseau
  - Pratiquer l'écoute et l'empathie, s'ouvrir aux autres cultures en tenant compte des traditions
- Mobiliser les savoirs et savoir-faire propres à son activité
  - Utiliser des supports cartographiques et gérer la dimension espace-temps des produits
  - Exploiter les potentialités des logiciels et des outils de recherche d'information et de réservation spécifiques au secteur
  - Concevoir, produire les documents, les produits, les projets, les actions de promotion adéquats sur les supports idoines
  - Intégrer les procédures, les documents, les prescriptions légales et les stratégies spécifiques au secteur d'activité
  - Choisir et utiliser les technologies de l'information et de la communication
- Analyser les données utiles à la réalisation de sa mission en adoptant une démarche systémique
  - Identifier les attentes, les besoins, apprécier les réactions des clients, des fournisseurs et proposer des solutions
  - Rechercher, vérifier, comparer, et exploiter les informations nécessaires et pertinentes pour chaque projet ou mission
  - Veiller à la qualité et à l'amélioration constante des ressources matérielles et humaines, anticiper et gérer les situations de crise, les plaintes, les litige
  - Exploiter des indicateurs de tendance du marché du tourisme et des loisirs et participer à leur conception
  - Évaluer les implications des activités en termes d'éthique et de développement durable, proposer des améliorations
- S'organiser : structurer, planifier, coordonner et gérer de manière rigoureuse les actions et les tâches liées à sa mission
  - Gérer les plannings et assurer le suivi des différents projets, dossiers et actions.
  - Constituer et rendre opérationnelle la documentation professionnelle, tenir à jour, trier et organiser les sources d'information
  - Concevoir, adapter, gérer et suivre la logistique
  - Gérer les priorités, anticiper
  - Coordonner et animer des équipes
  - Structurer et équilibrer les offres, les produits, en fonction du profil du public cible

### Acquis d'apprentissage spécifiques

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

-Gestion des clientèles: traitement des objections, donner un prix sans brusquer le client, gérer les plaintes

-Divers projets de communication

### Contenu de l'AA Communication corporate

Introduction à la communication d'entreprise:

- Publicité: étude de cas de la forme et du fond;

- Réseaux sociaux: construction d'une communication efficace et professionnelle adapté aux supports;

- Se vendre: rédiger, structurer un CV valorisant un parcours, se faire connaître en ligne et se démarquer lors d'un entretien d'embauche.

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

Selon le timing proposé :

-Gestion des objections des clients;

- Gestion des plaintes et des clients mécontents;
- Gestion du facteur "prix" - "coût" - "valeur"
- Gestion du système de questionnement face au client

### 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 avec TIC, étude de cas, utilisation de logiciels,

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

**Techniques de guidage** : activités pédagogiques extérieures

### Supports

**Communication corporate** : syllabus, notes de cours, notes d'exercices, Presse touristique professionnelle, LinkedIn

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

**Techniques de guidage** : notes de cours

### Ressources bibliographiques de l'AA Communication corporate

- COURRIER Garlonne, 100 lettres de motivation 100% réussite, Paris, LEDUC.S Editions, 2008, 253 pages
- DEMONT Valérie, Ecrire un bon post Facebook, in Blog Valérie Demont, 25 avril 2015 <http://www.valeriedemont.ch/ecrire-un-bon-post-facebook/>
- HEFFINCK Stéphanie, Réseaux sociaux : bien lire avant l'utilisation, in CCI MAG – N°6 – Juin 2016, p.19-23
- HELLER Robert, Savoir communiquer (1998), Londres, MANGO PRATIQUE, 101 trucs et conseils, 1999, 72 pages.
- HIAM Alexander, Le Marketing pour les nuls, Hoboken, Editions First, 200, 372 pages.
- KINDERMANS Delphine, Porte-voix silencieux, in Weekend Le Vif, Edito, n°42, 21 octobre 2016, p5
- MAIRE DU POSET Yves, 2 minutes... pour bien se vendre, L'art de parler de soi., Paris, LEDUC.S Editions, 2008, 277 pages.
- MARTIN Jean-Claude, Le Guide de la communication. Convaincre, cela s'apprend., Hachette Livre, Poche Marabout, 1999, 464 pages.
- MEULEMAN François, Community Management. Ecrire sur les réseaux sociaux., Liège, Edi.pro, 2011, 218 pages
- MOCH Olivier, Vade-mecum de la communication externe des organisations, Liège, Edi.pro, 2013, 159 pages.

### 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>	
Travail 100%	
<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 : **2019 - 2020**