

Intitulé de l'UE	Technologie de l'information I
Section(s)	- (3 ECTS) Bachelier en Management du tourisme et des loisirs Cycle 1 Bloc 1

Responsable(s)	Heures	Période
Camille DESAUVAGE	37.5	Quad 1

Activités d'apprentissage	Heures	Enseignant(s)
Bureautique	12.5h	Virginie DENOZ
Gestion des clientèles et négociations commerciales I	25h	Camille DESAUVAGE

Prérequis	Corequis

Répartition des heures
Bureautique : 12.5h d'exercices/laboratoires
Gestion des clientèles et négociations commerciales I : 10h de théorie, 15h d'exercices/laboratoires

Langue d'enseignement
Bureautique : Français
Gestion des clientèles et négociations commerciales I : Français

Connaissances et compétences préalables
Néant

Objectifs par rapport au référentiel de compétences ARES
Cette UE contribue au développement des compétences suivantes
<ul style="list-style-type: none"> • S'insérer dans son milieu professionnel et s'adapter à son évolution <ul style="list-style-type: none"> ◦ 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 <ul style="list-style-type: none"> ◦ 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

- 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
 - 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
 - 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

Acquis d'apprentissage spécifiques

Acquis d'apprentissage : à l'issue de cette activité d'enseignement, les étudiants seront capables de...

- Faire preuve d'une technique correcte dans le service à la clientèle et dans le processus de vente
- Faire preuve d'empathie, et d'utiliser le langage de l'accueil
- Traiter correctement les clients mécontents
- Répondre correctement au client en face-à-face
- Comprendre les différentes techniques du processus de vente
- Maîtriser l'environnement du logiciel Word (mise en page, gestion des images, présentation de texte en tableau)

Contenu de l'AA Bureautique

Description de l'environnement de Word

- Les menus, onglets, gestion des rubans
- Notion de paragraphe Menu Fichier
- Correction en cours de frappe, vérificateur de grammaire et d'orthographe

Mise en forme des caractères

- Police, taille, gras, italique, souligné,...

Mise en forme des paragraphes

Mise en page

- Orientation, marges, impression, enregistrer un document...

Gestion des images

Présentation de texte en tableau

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

- Procédure de la relation client en Tourisme
- Procédure d'accueil du client : en office de tourisme, en agence, par courrier, par téléphone, ...
- Déterminer le profil d'un client
- Informer, conseiller les clients selon les attentes
- Conduire l'entretien de vente
- Traitement et mise à disposition de l'information touristique
- Développement du langage verbale et non verbale de l'empathie

Méthodes d'enseignement

Bureautique : cours magistral, approche interactive, approche avec TIC, utilisation de logiciels

Gestion des clientèles et négociations commerciales I : cours magistral, travaux de groupes, approche interactive, approche

par situation problème, approche inductive, approche déductive, approche avec TIC, étude de cas

Supports

Bureautique : syllabus, notes de cours, notes d'exercices, activités sur eCampus

Gestion des clientèles et négociations commerciales I : syllabus, notes d'exercices

Ressources bibliographiques de l'AA Bureautique

- Duffy, J., Microsoft WORD – Collection illustrée, Les Editions Reynald Goulet INC. - 2016
- Marchandiau, L., WORD 2016, Micro Application, 2016

Ressources bibliographiques de l'AA Gestion des clientèles et négociations commerciales I

'L'accueil en face à face', Rodriguès S., Hachette Technique, 2010

'S'affirmer et oser dire non', Petitcollin C., Jouvence Editions, 2003

'Prévenir et gérer les conflits au travail', Engelhard J-M., Lacourcelle C., L'Express, 2009

'Améliorer ses écrits professionnels', Abensour C., Domont Ph., Paris, Editions Retz, 2003

'50 fiches de communication – Concepts et pratiques. Techniques de management', Guedj J.-P., Paris, Bréal, 2002.

'Savoir s'exprimer', Pesez Y., Paris, Retz, Coll. Savoir communiquer, 2001.

Évaluations et pondérations

Évaluation	Évaluation avec notes aux AA
Pondérations	Bureautique : 25% Gestion des clientèles et négociations commerciales I : 75%
Langue(s) d'évaluation	Bureautique : Français Gestion des clientèles et négociations commerciales I : Français
Méthode d'évaluation de l'AA Bureautique :	
Examen pratique 100%	
Méthode d'évaluation de l'AA Gestion des clientèles et négociations commerciales I :	
Examen écrit 100%	

Année académique : **2020 - 2021**