

## BAC+2 BREVET DE TECHNICIEN SUPERIEUR **BTS - Tourisme**



### OBJECTIFS ET CONTEXTE DE LA CERTIFICATION

Le diplôme s'appelle BTS « Tourisme », en référence au vaste secteur d'activités dans lequel le titulaire du diplôme pourra exercer une variété de tâches et de missions correspondant à trois blocs de compétences professionnelles :

- la gestion de la relation avec les touristes individuels ou en groupe ;
- l'élaboration d'une prestation touristique ;
- la gestion de l'information touristique.

Les futurs diplômés du BTS Tourisme peuvent développer et valoriser des compétences spécifiques liées à une orientation sectorielle et/ou fonctionnelle particulière(s) au cours des périodes de stage et des ateliers de professionnalisation et, pour certains d'entre eux, dans le cadre des options facultatives « Parcours de professionnalisation à l'étranger » et « Projet de spécialisation ».

Par ailleurs, on peut noter qu'une spécialisation sectorielle ou fonctionnelle peut être obtenue au travers d'études post-BTS, en particulier en licence professionnelle du secteur tourisme.

Le technicien supérieur peut être soumis à des horaires décalés l'obligeant à travailler en soirée, le samedi, le dimanche, les jours fériés ainsi que pendant les périodes dites de "haute saison" pour les activités touristiques, périodes de congés scolaires notamment, dans le strict respect de la législation et des conventions collectives.

L'environnement professionnel dans lequel s'exerce son activité exige un comportement et une tenue adaptés, dans le respect de la législation du travail, des règles d'éthique et de déontologie des professions du tourisme. Il doit être particulièrement attentif à l'application des principes et dispositifs liés au développement durable.

Le technicien supérieur utilise en permanence ses compétences en communication que ce soit dans le contact avec les clients, le montage des projets ou l'accompagnement des groupes. Son activité peut notamment le conduire à utiliser une ou plusieurs langues étrangères, dont l'anglais. Sa maîtrise des technologies de l'information et de la communication le conduit à les mettre en œuvre de façon récurrente dans le cadre de son activité.



#### RYTHME D'ALTERNAENCE

2 ans

3 jours en entreprise ;  
2 jours en formation



#### GROUPE

De 5 à 12 personnes



#### DURÉE

1350 h sur 24 mois.

Selon les modalités d'évaluation.



#### LIEU

Sup'Alternance Provence  
55 avenue du 1<sup>er</sup> Mai  
04100 Manosque

## LES METIERS VISES

Suite à l'obtention du titre vous pourrez travailler comme :

- Conseiller voyages ;
- Forfaitiste ;
- Conseiller billetterie ;
- Agent réceptif ;
- Agent d'escale ;
- Guide accompagnateur ;
- Agent d'exploitation (ou de planning) ;
- Délégué réceptif (ou correspondant local) ;
- Gestionnaire des allotements terrestres ;
- Gestionnaire aérien ;
- Chargé de marketing ;
- Chargé de communication ;
- Chargé de promotion ;
- Chargé d'édition ;
- Commercial ;
- Chargé de qualité/SAV ;
- Perspective d'évolution de carrière : responsable d'équipe, responsable d'office, responsable d'agence(s), responsable de plateau ou chef de produit. Le gestionnaire d'allotements peut évoluer vers des fonctions de « yield manager ».

## SECTEURS D'ACTIVITES

Les employeurs potentiels peuvent être classés en quatre groupes :

- les **entreprises de tourisme** telles que les agences de voyages (réceptives et distributrices), les tours opérateurs, les plateaux d'affaires, les centrales de réservation, les structures de tourisme associatif, les bureaux d'escale de croisiéristes ; on peut ajouter dans cette catégorie, pour une partie significative de leurs activités, les parcs d'attraction et sites de loisirs, les loueurs de véhicules de tourisme ou de loisirs, les entreprises spécialisées dans la vente de coffrets cadeaux (tourisme ou loisirs) ;
- les **organismes de tourisme territoriaux liés à des institutions locales, régionales, voire nationales ou internationales** telles que les offices de tourisme, les comités départementaux et régionaux du tourisme, les agences de développement touristique, les parcs naturels, les sociétés d'économie mixte dans le secteur du tourisme, les

associations de développement patrimonial ou touristique (écomusées, routes touristiques,...) ;

- les **entreprises de transport de personnes** pour une partie de leur activité, telles que les autocaristes ; les compagnies aériennes et les gestionnaires des aéroports ; les transporteurs maritimes et fluviaux, les croisiéristes, les gestionnaires de ports de croisière ou de plaisance ; les gestionnaires de télécabines ; les transporteurs ferroviaires ;
- les **entreprises d'hébergement** pour une partie de leur activité, telles que les clubs et villages vacances, l'hôtellerie de plein air, les résidences de tourisme social, les chaînes hôtelières (pour la partie activités touristiques et séminaires), les centres de congrès et d'affaires.

## PREREQUIS

Pour intégrer notre BTS Tourisme, vous devez :

- Être titulaire d'un baccalauréat (général, technologique ou professionnel) ou d'un diplôme de niveau 4
- Passer un entretien de motivation pour évaluer votre projet professionnel
- Compléter notre dossier de candidature

Pour les candidats étrangers : fournir une attestation de comparabilité ENIC NARIC et justifier d'un niveau de français B2 minimum.

Rentrée en septembre.

## PREREQUIS RELATIONNEL

- Communication professionnelle
  - Écoute active et reformulation
  - Empathie et sens du service
  - Diplomatie et gestion des conflits
  - Adaptabilité et ouverture culturelle
  - Travail en équipe
- Comportements professionnels
- Politesse et courtoisie en toutes circonstances.
  - Présentation soignée (tenue, attitude).
  - Gestion du stress face à des situations imprévues (annulations, urgences).

## PUBLIC VISÉ

Personnes éligibles aux contrats d'alternance :

- Contrat d'apprentissage (max 29 ans ou RQTH, autres cas selon réglementation)
- Contrat de Professionnalisation (inscrits Pole Emploi)
- Salariés en Pro-A
- Personnes en reconversion (nous consulter)

## DÉLAIS D'ACCÈS

- A partir de 90 jours avant le début de formation
- Entrée possible de septembre à décembre.
- Nous consulter pour les prochaines dates de session.

## MODALITÉ D'ACCÈS

- Entretien de recrutement
- Test de positionnement
- Étude personnalisée du dossier candidat – CV, lettre de motivation, expériences professionnelles et personnelles.

## TARIFS

**Formation gratuite** en apprentissage avec rémunération de l'apprenant en contrat d'apprentissage ou en contrat de professionnalisation

Prise en charge possible suivant les modalités d'accès à la formation et le profil de l'apprenant/ apprenante

Une prise en charge partielle des frais annexes de type repas, nuitée, premier équipement peut être sollicitée auprès de l'OPCO dans le cadre d'un contrat d'apprentissage ;  
Nous consulter.

## MODALITÉS PEDAGOGIQUES

Une formation synchrone en présentiel favorise une véritable interaction entre les participants et le formateur. Cette simultanéité des échanges permet aux apprenants de poser leurs questions en temps réel et d'interagir directement avec le formateur ainsi qu'avec les autres participants, créant ainsi un environnement d'apprentissage dynamique et collaboratif.

## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES MOBILISÉES

La formation mobilise plusieurs méthodes pédagogiques, dont la pédagogie active. Celle-ci favorise l'acquisition des compétences par l'implication des participants dans un apprentissage coopératif et collectif. Elle inscrit l'apprenant

dans une démarche d'action et d'expérimentation, lui permettant de tester ses initiatives en temps réel et de confronter ses hypothèses, seul ou avec les autres. Pour soutenir cette approche, différents dispositifs sont utilisés : études de cas, simulations, jeux de rôle et projets collaboratifs.

## OBJECTIFS

- Informer et conseiller les clients français et étrangers sur des prestations relevant du domaine du tourisme
- Finaliser la vente de ces prestations touristiques et assurer le suivi commercial
- Créer et promouvoir des produits touristiques
- Accueillir et accompagner des touristes
- Collecter, traiter et diffuser l'information en lien avec le secteur du tourisme

## OUTILS PEDAGOQIQUES

- **Supports interactifs** : tableau blanc, tableau numérique interactif
- **Équipements audiovisuels** : vidéoprojecteur, diffusion de vidéos pédagogiques
- **Espaces adaptés** : salles de formation équipées pour favoriser l'apprentissage collaboratif

## CONTENU DE LA FORMATION

- Culture générale et expression
- Communication en langue vivante étrangère 1
- Culture économique, juridique et managériale

## RNCP37890BC01 - Gestion de la relation clientèle touristique

- Organiser l'espace client
- Accueillir le client
- Pratiquer une écoute active du client
- Caractériser la demande du client
- Présenter les caractéristiques fondamentales des destinations ou des produits concernés
- Proposer une prestation touristique adaptée
- Finaliser la vente
- Respecter les règles éthiques, juridiques et déontologiques
- Assurer le suivi de la vente

- Analyser la qualité de la prestation touristique vendue
- Prendre en charge un groupe de touristes

#### RNCP37890BC02 - Elaboration d'une prestation touristique

- Établir des liens entre les évolutions socio-économiques ou juridiques et l'activité touristique
- Caractériser le rôle et le statut des acteurs du tourisme
- Identifier les menaces et les opportunités de l'environnement pour une organisation touristique donnée
- Identifier les forces et faiblesses d'une organisation touristique donnée
- Porter un jugement sur la situation d'une organisation touristique
- Identifier les caractéristiques de l'offre et de la demande (pour une prestation donnée)
- Sélectionner les fournisseurs et prestataires
- Assembler les composantes de la prestation
- Négocier les composantes de la prestation
- Déterminer le coût de revient de la prestation
- Fixer un prix de vente en fonction de la politique commerciale
- Rédiger l'offre
- Choisir des réseaux de distribution adaptés
- Sélectionner des supports de communication adaptés
- Porter un jugement sur la construction et la mise en œuvre de la prestation

#### RNCP37890BC03 - Gestion de l'information touristique

- Assurer une veille informationnelle
- Identifier les évolutions et les changements significatifs dans l'environnement
- Mettre à jour les bases d'information
- Produire de l'information utile à la décision
- Diffuser des messages adaptés (contenu et canal) au public cible
- Archiver l'information
- Participer à la sécurisation du système d'information touristique

#### MODALITÉ D'ÉVALUATION ET DE SUIVI

Les modalités d'évaluation sont décrites dans les annexes de l'arrêté définissant le diplôme (voir, notamment, les règlements d'examen et les définitions d'épreuves) : forme ponctuelle ou contrôle en cours de formation.

Le diplôme est aussi accessible par la VAE.

#### Modalité d'évaluation

BTS national à l'issu des deux ans. Afin d'assurer l'acquisition des compétences nous mettons en place un système d'évaluation qui inclut des contrôles continus, des BTS blancs et une préparation aux oraux.

L'école intègre une équipe pédagogique issue du monde professionnel qui fait le lien indispensable entre les exigences des entreprises et les méthodes et objectifs pédagogiques imposés par cette formation.

Le référentiel de certification est structuré en **unités regroupant des compétences et connaissances cohérentes**, chacune correspondant à un **bloc de compétences** et à une **épreuve**. Certaines unités peuvent être **facultatives**.

#### Obtention du diplôme

Le diplôme est attribué lorsque le candidat obtient une **moyenne générale  $\geq 10/20$**  à l'ensemble des épreuves. Les candidats ayant déjà validé certains blocs peuvent être **dispensés des épreuves correspondantes**

**Suivi en entreprise** par le/la référent(e) accompagne, évalue les compétences acquises par l'apprenant(e) en entreprise, un élément clé du suivi individualisé.

#### Les visites en entreprise sont un levier essentiel pour la qualité et le suivi pédagogique

Les visites en entreprise constituent un outil fondamental dans le cadre des formations en alternance et des parcours professionnalisants. Elles répondent à plusieurs objectifs :

- **Assurer le suivi pédagogique** : elles permettent de vérifier la cohérence entre les activités réalisées en entreprise et les objectifs de formation définis dans le référentiel.
- **Renforcer le lien entre les acteurs** : ces rencontres favorisent la communication entre l'apprenant, le maître d'apprentissage et le formateur référent, garantissant une coordination efficace.
- **Adapter le parcours** : elles offrent l'opportunité d'identifier les besoins spécifiques de l'apprenant

et de mettre en place des actions correctives ou des compléments de formation si nécessaire.

- **Garantir la conformité qualité** : les visites sont un indicateur fort de la démarche Qualiopi, car elles attestent du suivi individualisé et de la traçabilité des apprentissages.
- **Valoriser l'expérience professionnelle** : elles permettent de capitaliser sur les situations vécues en entreprise pour enrichir les apprentissages en centre de formation.

#### Modalités pratiques :

- Planification dès le début du parcours.
- Rencontre tripartite (apprenant, maître d'apprentissage, formateur référent).
- Utilisation du livret d'apprentissage comme support de suivi.
- Compte rendu formalisé pour assurer la traçabilité.

#### PASSERELLES et ÉQUIVALENCES

Aucun lien et aucune correspondance avec d'autres certifications professionnelles, certifications ou habilitations

#### VALIDATION PAR BLOCS

Le référentiel d'évaluation est organisé en unités constitutives d'un ensemble de compétences et connaissances cohérent au regard de la finalité du diplôme. Il peut comporter des unités dont l'obtention est facultative. Chaque unité correspond à un bloc de compétences et à une épreuve.

Les candidats s'inscrivent à l'examen du diplôme.

Le diplôme est obtenu par l'obtention d'une note moyenne supérieure à 10/20 à l'ensemble des épreuves. Le candidat ayant déjà validé des blocs de compétences peut être dispensé des épreuves correspondantes.

#### Capitalisation des blocs

Les candidats s'inscrivent à l'examen du diplôme.

- Pour ceux ayant suivi la formation professionnelle continue ou une **VAE**, toute unité validée par une **note ≥ 10/20** ou par la **validation des acquis** donne lieu automatiquement à une **attestation de compétences**, correspondant au bloc concerné.
- Pour les autres voies, cette attestation est délivrée **sur demande**.

#### POURSUITE D'ÉTUDES

##### Au sein de notre établissement :

- Titre - Responsable d'établissement touristique

##### En dehors :

Le BTS a pour objectif l'insertion professionnelle mais avec un très bon dossier ou une mention à l'examen, une poursuite d'études est envisageable en licence professionnelle du domaine commercial, en licence LMD (L3 en économie-gestion ou en sciences de gestion), en école supérieure de commerce ou de gestion ou en école spécialisée (écoles du réseau EGC, formations Négoventis etc.) par le biais des admissions parallèles.

#### INTERVENANTS

L'école intègre une équipe pédagogique issue du monde professionnel qui fait le lien indispensable entre les exigences des entreprises et les méthodes et objectifs pédagogiques imposés par cette formation.

#### ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Notre structure s'est engagée dans la mise en œuvre d'une politique d'accueil et d'inclusion des personnes en situation de handicap en formation.

Vous êtes en situation de handicap merci de contacter notre référent handicap : [referenthandicap@digne.cci.fr](mailto:referenthandicap@digne.cci.fr)

#### MIXITÉ

Toutes nos formations sont accessibles à tous et toutes, sans discrimination de sexe ou d'origine.

#### LIEU DE FORMATION



##### Sup'Alternance Provence

55 Av. du 1er Mai

04100 Manosque

Google Map : <https://g.page/sup-alternance-provence>

## LIBELLÉ EXACTE DE LA CERTIFICATION

BTS Tourisme

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/37890/#anchor5>

## CODE RNCP

RNCP37890

## NOM DU CERTIFICATEUR

MINISTÈRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR ET DE LA RECHERCHE

## DATE D'ENREGISTREMENT DE LA CERTIFICATION

Date de publication de la fiche 24-07-2023

Date de début des parcours certifiants 01-09-2023

Date d'échéance de l'enregistrement 31-08-2028

## INDICATEURS DE RESULTATS DE CETTE FORMATION

Consulter nos indicateurs sur notre site internet

2023-100%

## PERSONNE À CONTACTER

Cyrille DAVENET - Chargé des relations entreprises

[c.davenet@digne.cci.fr](mailto:c.davenet@digne.cci.fr)

06 89 34 76 52