



# PROGRAMME DE FORMATION

## **Culture générale et expression**

Culture générale  
Méthodologie d'analyse et de synthèse  
Techniques d'expression orale et écrite

## **Langues vivantes - 2 minimum dont l'anglais obligatoire – 3ème facultative**

Acquisition des compétences fondamentales de compréhension et d'expression à l'oral  
Connaissances spécifiques en relation avec le tourisme réceptif  
Exploitation de documents de toute nature représentatifs de la civilisation et de la vie quotidienne du pays étranger

## **Gestion de la relation client**

Le cadre de la relation client  
La création de la relation client  
Le suivi de la relation client  
L'accompagnement des touristes

## **Tourisme et territoire**

Le tourisme entre mondialisation et développement durable  
Espaces et identités touristiques  
La France, un des premiers et plus anciens territoires touristiques  
Les principaux territoires touristiques mondiaux

## **Cadre organisationnel et juridique des activités touristiques**

La réglementation de l'offre touristique  
Les acteurs de l'offre touristique  
Le cadre juridique de l'organisation touristique  
Les contrats liés à la relation avec le client

## **Mercatique et conception de la prestation touristique**

La connaissance du marché touristique  
Le fonctionnement de l'organisation touristique  
L'action mercatique touristique  
Le montage d'une prestation touristique

## **Gestion de l'information touristique**

Les éléments fondamentaux de l'environnement numérique  
Bureautique et outils multimédias  
Les outils de communication  
Les outils professionnels de gestion  
La touristique  
Les outils bureautiques et de communication  
Les outils de géolocalisation  
Les prestations aériennes  
Les prestations ferroviaires  
Les prestations hôtelières  
L'après-vente de la prestation

Épreuves	Coef.	mod	Durée
<b>E1 Culture générale et expression</b>	<b>2</b>	Écrit	4 h
<b>E2 Communication en langue vivante étrangère</b>	2	Oral	30 mn
- langue vivante étrangère Anglais	2	Oral	30 mn
- langue vivante étrangère B			
<b>E3 Gestion de la relation client</b>	<b>2,5</b>	Oral	30 mn
<b>E4 Elaboration de l'offre touristique</b>	<b>2,5</b>	Écrit	3h
- Tourisme et territoires	<b>4</b>	Écrit	4h
- Production d'une prestation touristique			
<b>E5 Gestion de l'information touristique</b>	<b>2,5</b>	Oral et pratique	40 mn
<b>E6 Parcours de professionnalisation</b>	2,5	Oral	40 mn
<b>Épreuves facultatives</b>			
Langue vivante étrangère C		oral	20 mn