

**ANNEXE 6 - FICHE DE COMPETENCES GRCT**  
 (à rendre avec la fiche d'évaluation de l'épreuve)

<b>BTS TOURISME</b>		<b>Session</b>		<b>1/.</b>
<b>E4 GESTION DE LA RELATION CLIENTELE TOURISTIQUE (GRCT)</b> <b>FICHE DE COMPETENCES</b>				
<b>Nom et prénom du candidat</b>			<b>N° de candidat</b>	
<b>GDS étudié(s) lors du cursus de formation</b>				
<b>Sites BtoB, CRM, bases de données étudiés lors du cursus de formation</b>				
<b>Compétences (être capable de)</b>	<b>Activités et tâches*</b>			<b>Numéro(s) de la (des) situation(s) professionnelle(s)</b>
<b>C1. Organiser l'espace d'accueil</b>	<b>Gestion de l'espace d'accueil</b> <input type="checkbox"/> Préparer et transmettre de l'information touristique sous forme papier et numérique <input type="checkbox"/> Mettre en valeur l'offre proposée par le point d'accueil <input type="checkbox"/> Animer des espaces d'accueil y compris des espaces spécifiques (espaces d'exposition, de conférence, d'attente)			
<b>C2. Accueillir le client</b>	<b>Conseil et vente de prestations touristiques : prise en charge du client</b> <input type="checkbox"/> Prendre contact avec le client ou le prospect en face à face, par téléphone ou par voie numérique <input type="checkbox"/> Questionner le client ou le prospect pour analyser ses besoins et ses attentes <input type="checkbox"/> Renseigner le système d'information de l'organisation touristique			
<b>C3. Pratiquer une écoute active du client</b>				
<b>C4. Caractériser la demande du client</b>				
<b>C5. Présenter les caractéristiques fondamentales des destinations ou des produits concernés</b>	<b>Conseil et vente de prestations touristiques : conduite de l'entretien de vente/conseil</b> <input type="checkbox"/> Exploiter les supports professionnels d'aide à la conduite de l'entretien (documentation papier et numérique : GDS, base de données, site B to B) <input type="checkbox"/> Prendre en compte les objections du client			
<b>C6. Proposer une prestation touristique adaptée (à la demande du client et aux objectifs de l'organisation)</b>	<input type="checkbox"/> Proposer des services ou produits additionnels : assurances, préacheminement, produits dérivés, offre de crédit			
<b>C7. Finaliser la vente</b>				

<b>E4 GESTION DE LA RELATION CLIENTÈLE TOURISTIQUE GRCT - FICHE DE COMPÉTENCES</b>		<b>./.</b>
<b>C8. Respecter les règles juridiques, éthiques et déontologiques</b>	<b>Conseil et vente de prestations touristiques : concrétisation de la vente</b> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Présenter les conditions générales et particulières de vente selon la législation en vigueur</li> <li><input type="checkbox"/> Établir le contrat de vente touristique</li> <li><input type="checkbox"/> Réserver les prestations touristiques</li> <li><input type="checkbox"/> Produire une facture</li> <li><input type="checkbox"/> Encaisser le produit de la vente</li> </ul>	
<b>C9. Assurer le suivi de la vente</b>	<b>Suivi de la clientèle : suivi de la prestation</b> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Établir les documents de voyage (bons d'échange, billets, carnet de voyage...)</li> <li><input type="checkbox"/> Analyser et traiter les réclamations</li> <li><input type="checkbox"/> Assurer l'assistance conseil notamment en cas d'imprévu</li> </ul>	
<b>C 10. Analyser la qualité de la prestation touristique vendue</b>	<b>Suivi de la clientèle : suivi de la qualité de service</b> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Mesurer la satisfaction de la clientèle</li> <li><input type="checkbox"/> Analyser les retours des clients</li> <li><input type="checkbox"/> Formuler des propositions d'amélioration</li> <li><input type="checkbox"/> Informer les services concernés</li> </ul>	
<b>C11. Prendre en charge un groupe de touristes</b>	<b>Accompagnement des touristes</b> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Installer une signalétique et proposer des supports d'information adaptés</li> <li><input type="checkbox"/> Assurer l'accompagnement en présentant le contexte géographique, historique et culturel</li> <li><input type="checkbox"/> Gérer les flux de touristes en respectant les règles de sécurité</li> <li><input type="checkbox"/> Adapter la prestation en fonction des demandes des touristes et des aléas</li> <li><input type="checkbox"/> Gérer les formalités d'accompagnement</li> </ul>	
<b>SIGNATURE DU CANDIDAT</b>		

**\* IMPORTANT :** Cocher seulement les tâches réalisées dans le cadres des situations professionnelles rencontrées.

FICHE DE COMPETENCES GRCT		SITUATION PROFESSIONNELLE N°			./.
Nom et Prénom du candidat				N° du candidat	
Réalisation de la situation	<b>Modalité de réalisation</b>				
	<input type="checkbox"/> Dans l'établissement de formation				
	<input type="checkbox"/> En période d'immersion professionnelle				
	<b>Niveau d'autonomie</b>				
	<input type="checkbox"/> En autonomie				
<input type="checkbox"/> Accompagné					
<input type="checkbox"/> En observation					
LE CONTEXTE					
<b>Compétence(s) ciblée(s) par la situation professionnelle</b>					
<b>Relationnel</b> (clientèle individuelle / groupe, face à face et à distance, nature des prestataires)					
<b>Objectifs de la situation professionnelle</b>					
<b>Ressources à disposition</b> (dont des solutions numériques et les outils de touristique)					
<b>Productions réalisées</b> (écrits/entretiens ...)					
ANALYSE DE LA SITUATION PROFESSIONNELLE					
<b>Démarches et techniques mises en œuvre, moyens mobilisés, stratégie de communication, etc.</b>					
<b>Difficultés rencontrées et solutions proposées</b>					
<b>Évaluation de l'atteinte de ou des objectifs.</b>					

***Le candidat pourra apporter le jour de l'épreuve tous les documents qu'il juge utile de porter à la connaissance du jury afin d'explicitier la situation professionnelle qui sera présentée.***