

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

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

E4 GESTION DE LA RELATION CLIENTÈLE TOURISTIQUE GRCT - FICHE DE COMPÉTENCES		./.
C8. Respecter les règles juridiques, éthiques et déontologiques	Conseil et vente de prestations touristiques : concrétisation de la vente ☐ Présenter les conditions générales et particulières de vente selon la législation en vigueur ☐ Établir le contrat de vente touristique ☐ Réserver les prestations touristiques ☐ Produire une facture ☐ Encaisser le produit de la vente	
C9. Assurer le suivi de la vente	Suivi de la clientèle : suivi de la prestation ☐ Établir les documents de voyage (bons d'échange, billets, carnet de voyage...) ☐ Analyser et traiter les réclamations ☐ Assurer l'assistance conseil notamment en cas d'imprévu	
C 10. Analyser la qualité de la prestation touristique vendue	Suivi de la clientèle : suivi de la qualité de service ☐ Mesurer la satisfaction de la clientèle ☐ Analyser les retours des clients ☐ Formuler des propositions d'amélioration ☐ Informer les services concernés	
C11. Prendre en charge un groupe de touristes	Accompagnement des touristes ☐ Installer une signalétique et proposer des supports d'information adaptés ☐ Assurer l'accompagnement en présentant le contexte géographique, historique et culturel ☐ Gérer les flux de touristes en respectant les règles de sécurité ☐ Adapter la prestation en fonction des demandes des touristes et des aléas ☐ Gérer les formalités d'accompagnement	
SIGNATURE DU CANDIDAT		

*** 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	Modalité de réalisation				
	☐ Dans l'établissement de formation				
	☐ En période d'immersion professionnelle				
	Niveau d'autonomie				
	☐ En autonomie				
	☐ Accompagné				
☐ En observation					
LE CONTEXTE					
Compétence(s) ciblée(s) par la situation professionnelle					
Relationnel (clientèle individuelle / groupe, face à face et à distance, nature des prestataires)					
Objectifs de la situation professionnelle					
Ressources à disposition (dont des solutions numériques et les outils de touristique)					
Productions réalisées (écrits/entretiens ...)					
ANALYSE DE LA SITUATION PROFESSIONNELLE					
Démarches et techniques mises en œuvre, moyens mobilisés, stratégie de communication, etc.					
Difficultés rencontrées et solutions proposées					
Évaluation de l'atteinte de ou des objectifs.					

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.