

Commercialisation de produits touristiques

UE 34

CATEGORIE : ECONOMIQUE

SECTION : Tourisme

OPTION : Animation

Année : BLOC 3

Acronyme : TAU31COMT

Langues d'enseignement : Français

Coordonnées du service : HELdB - CAMPUS CERIA
Bâtiment 4C - 1er étage
Avenue Emile Gryson 1 - 1070 Bruxelles

Enseignant responsable : **TANCRE Alain** alain.tancre@cnldb.be

Autre(s) enseignant(s) de l'UE : CROEISAERDT Valérie - valerie.croeisaerd@cnldb.be
MATTON F. - frederique.matton@cnldb.be

Nombre d'heures : 75 h

Nombre de crédits : 4 ECTS (Facteur de pondération)

Niveau du cycle :

Période : Q1

Cadre européen de certification : Niveau 6

Liste des UE pré requises : Néant

Liste des UE co requises : Néant

Caractère obligatoire ou au choix dans le programme ou option de l'étudiant :

Cours obligatoire dans le programme.

Contribution de l'UE au profil d'enseignement du programme :

Au terme de sa formation, le bachelier en **TourismeAnimation** est capable de :

- **créer, budgétiser et promouvoir un produit touristique original, seul ou en équipe, en identifiant les attentes et les besoins d'une clientèle spécifique et ce ayant préalablement analysé l'offre et la demande touristique**
- **identifier ses forces et faiblesses et met en œuvre une démarche autonome d'enrichissement de ses capacités**
- **planifier, gérer et coordonner et animer une activité touristique dans un contexte multilingue**

Autres connaissances ou compétences prérequis :

Néant



Descriptif des objectifs et des contenus de l'UE :

Séminaires multidisciplinaires - Animation :

Objectifs :

V. CROEISAERDT

Amener l'étudiant à comprendre les différentes étapes de création d'un produit touristique thématique
F MATTON

Amener l'étudiant à comprendre les différentes étapes de création d'une entreprise touristique et la rédaction d'un plan d'affaires en découlant

Contenu :

V. CROEISAERDT

Méthodologie de montage d'une prestation touristique : I Détermination du cahier des charges II

Planification des prestations III L'itinéraire de voyage IV La budgétisation du voyage V L'offre de vente

F.MATTON

- le projet touristique - le plan d'affaires - la méthodologie liée aux projets touristiques

Techniques de communication :

Objectifs :

Techniques de communication dans le cadre de la vente d'un produit touristique en BtoC et en BtoB.

Contenu :

Principales étapes de la vente au détail

- La découverte du client
- L'argumentation
- Répondre aux objections
- La conclusion de la vente
- La vente additionnelle et la prise de congé

Activités et méthodes d'apprentissage et d'enseignement :

Séminaires multidisciplinaires - Animation :

V. CROEISAERDT

Cours ex-cathedra et travaux dirigés

Techniques de communication :

Cours e-cathedra, exercices dirigés

Mode d'évaluation et de pondération par activité au sein de l'UE :

| Cours Concernés | H | ECTS | Pond. | Janvier | | | | Juin * | | | | Deuxième session | | | |
|--|----|------|-------|---------------|---------|-------|------|---------------|---------|-------|------|------------------|---------|-------|------|
| | | | | Eval Continue | Travaux | Ecrit | Oral | Eval Continue | Travaux | Ecrit | Oral | NR | Travaux | Ecrit | Oral |
| Séminaires multidisciplinaires - Animation | 30 | 2 | 50% | 0% | 50% | 50% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 50% | 50% | 0% |
| Techniques de communication | 45 | 2 | 50% | % | 50% | 50% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 100% | 0% |
| | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | |

NR = Note reportée

Informations sur le mode d'évaluation :

Travaux en techniques de communication : dates à préciser

La note est calculée selon les modalités suivantes :

- si aucune des notes n'est strictement inférieure à 8/20, la note finale est la moyenne arithmétique pondérée des notes des activités d'apprentissage;
- si au moins une note est inférieure à 8/20, la note attribuée à l'UE est la note la plus basse obtenue.

Justifier la NR en 2de session :

* Le cas échéant, les évaluations de la session d'examens de janvier ne sont reportées en juin que si la note est $\geq 10/20$.

Informations complémentaires :

Acquis d'apprentissages sanctionnés, spécifiques et contribuant à l'UE :

À l'issue du cours de Séminaires multidisciplinaires - Animation, l'étudiant est capable de :

Monter un produit touristique selon la méthodologie vue en classe
- mettre en place un projet touristique (quelque soit la nature du projet) - rédiger un plan d'affaires (dont le plan financier) - promouvoir son projet de manière optimale

À l'issue du cours de Techniques de communication, l'étudiant est capable de :

Négocier et vendre suivant les techniques de communication qui lui a été apprise aussi bien en btoc qu'en btob

Description des sources, des références et des supports OBLIGATOIRES :

Séminaires multidisciplinaires - Animation :

V. CROEISAERDT : Bibliographie et sitographie spécifiques, transmises au cours de l'année par le maître-assistant en fonction des choix opérés par les étudiants.

F. MATTON: note de cours sur campus numérique

Techniques de communication :

Power Point sur l'e-campus

Description des sources, des références et des supports SUGGERES :

Séminaires multidisciplinaires - Animation :

F. MATTON : voir bibliographie des notes de cours

Techniques de communication :

Les entretiens de vente (René Moulinier) et techniques de vente (Richard Vairez)