

| | |
|---|---|
| Titre de l'atelier de professionnalisation | <i>Atelier n° 1</i> <i>Accueil et orientation des touristes</i> |
| Public | 1 ^{ère} ou 2 ^{ème} année BTS Tourisme |
| Professeurs concernés | Professeur de GRC Professeur de Tourisme et territoire Professeur en charge de l'enseignement de l'élaboration de l'offre touristique. |
| Fonctions principales | F1 : Accueil, vente et suivi de clientèle en langue française et en langues étrangères F2 : Accueil, animation et accompagnement des touristes en langue française et en langues étrangères |
| Prérequis | Connaissance du problème de l'ESET. Notions de GRC (comportement, attitude, langage, paralangage, gestion de conflits)) |
| Objectifs pédagogiques | Être capable de discerner les comportements déviants. Être capable de réagir. Être capable d'argumenter. Être capable de maîtriser la situation. |
| Connaissances associées | Tourisme durable (pour être capable d'y situer la lutte contre l'ESET) Tourisme et territoire (état des lieux dans les pays concernés) Gestion de relation client |
| Moyens à disposition | Documentation sur le sujet. Internet Documentation sur le Brésil et accès aux sites sur la destination. |
| Organisation de la classe | Classe entière, divisée en petits groupes qui travaillent sur le scénario. |
| Mise en situation | Au cours de votre formation en BTS Tourisme, vous effectuez un stage dans un hôtel luxueux de Fortaleza, au Brésil. Vous accueillez un groupe de touristes français qui vient séjourner. Les clients vous sollicitent pour des informations touristiques sur la ville. Quelques-uns évoquent des quartiers ou lieux dans lesquels ils ont entendu dire « qu'ils pourraient se distraire et, éventuellement, rencontrer des brésiliens, notamment des jeunes gens qui aiment beaucoup discuter et rencontrer des étrangers ». Dans le doute, comment réagissez-vous ? Comment argumentez-vous, face à ces motivations qui ne vous apparaissent pas très sincères ? |
| Modalités | Sous forme de jeux de rôle, après avoir donné les consignes à travers l'énoncé ci-dessous. Préparation en équipes de 2 à 4 étudiants, puis présentation devant la classe. |
| Durée/Planning | 2 séances de 3h sur le thème |
| Evaluation : critères de performance | Capacité à réagir lors d'une situation douteuse. Capacité à adopter un comportement à la fois ferme et courtois. Les critères d'évaluation reposeront sur la qualité de l'argumentation et l'observation des paralangages (attitude face à une situation difficile). |
| Prolongement | Visionnage de films et recherches d'articles sur le sujet. |
| Eléments de réponse | Si vous souhaitez recevoir une fiche de synthèse, merci de nous contacter à contact@ecpat-france.org en précisant le numéro et le titre de la fiche. |