

Titre de l'atelier de professionnalisation	<i>Atelier n° 2</i> <i>Recherche d'informations sur les destinations et création d'un module de e-learning</i>
Public	BTS Tourisme 1^{ère} année (ou 2^{ème} année)
Professeurs concernés	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Professeur intervenant dans l'Atelier de professionnalisation ▪ Professeur en charge de l'enseignement de GRC ▪ Professeur en charge de l'enseignement de CO&J ▪ Professeur en charge de l'enseignement de Marketing & conception de l'offre touristique ▪ Professeur(s) de Langue vivante
Fonctions principales	<ul style="list-style-type: none"> ▪ F1 : Accueil, vente et suivi de clientèle en langue française et en langues étrangères ▪ F4 : Veille, traitement et partage de l'information
Notions principales	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Recherche et collecte d'informations actualisées ▪ Découverte des attentes du client ▪ Argumentation ▪ Elaboration d'un support d'information
Prérequis	<p>Découverte préalable de :</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ L'ESET (Exploitation sexuelle des enfants dans le tourisme et les voyages) : présentation en classe entière + échanges (2 heures). ○ Définition et intérêt d'un wiki (GIT) ○ Jeux de rôle (en GRC ou en langues vivantes par exemple)
Objectifs pédagogiques	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Être capable de : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Rechercher des informations ciblées, localisés et actualisées ▪ Croiser, organiser et hiérarchiser les informations collectées ▪ Identifier les motivations de la clientèle ▪ Développer un argumentaire adapté à la cible ▪ Concevoir un support d'information adapté
Connaissances associées	<ul style="list-style-type: none"> ▪ GIT se documenter <ul style="list-style-type: none"> ○ Les outils de communication : connaissance et utilisation forum, blogs, wikis, sites B to B ○ PREAO : insertion de séquences son et vidéo, lien hypertexte, montage dynamique ▪ GRC (en phase de découverte) <ul style="list-style-type: none"> ○ Identifier les motivations d'achat ○ Conception d'un argumentaire de vente ○ Réfutation des objections ○ Argumentation en langue étrangère ▪ CO&J <ul style="list-style-type: none"> ○ Connaissance des acteurs du tourisme durable et solidaire ○ L'information précontractuelle et la responsabilité contractuelle dans le cadre du contrat de Vente de voyage et de séjour ▪ Mercatique <ul style="list-style-type: none"> ○ Processus de décision d'achat et segmentation de la demande touristique ○ Les modes de management des hommes : établir le lien entre la culture d'une organisation donnée et l'implication des salariés.

Moyens à disposition	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Outils <ul style="list-style-type: none"> ○ PC avec accès internet + traitement de texte + PREAO ▪ Quelques sites utiles (à titre indicatif) <ul style="list-style-type: none"> ○ http://ecpat-france.fr/ (Guide à destination des professionnels du tourisme...) ○ http://www.wikibusterz.com/tourisme-sexuel-la-face-cachee-de-la-coupe-du-monde-au-bresil/ ○ http://act.adforum.com/partner ○ http://devmooc.net/mod/wiki/view.php?id=381#toc-18 ▪ Exemples de documentation sur des destinations concernées (en Langues étrangères) <ul style="list-style-type: none"> ○ http://www.unicef.org/lac/Panama.pdf (en espagnol, Panama) ○ http://ecpat.de/index.php?id=17 (en allemand) ○ http://www.worldvision.at/sites/default/files/Sex-Abuse-Childhood-Report.pdf (en anglais, pays d'Asie du Sud-Est) ○ http://www.unicef.org/southafrica/SAF_publications_sexualabusehandbook.pdf (en anglais, Afrique du Sud)
Organisation de la classe	½ division (12-18 étudiants)
Mise en situation	<p>Vous êtes chargé par le responsable d'un réseau d'agences de voyages de créer un module d'e-learning à destination des vendeurs-conseillers en séjour sur le thème de la prévention de l'exploitation sexuelle des enfants dans le tourisme et les voyages.</p> <p>Ce module de e-learning intègre :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La recherche des principales destinations à risques dans le monde. 2. Le recensement de ressources numériques relatives à la lutte contre l'exploitation sexuelle des enfants dans le tourisme, sur le pays choisi. 3. La recherche d'un wiki sur le sujet. 4. L'élaboration d'un jeu de rôle, afin de détecter les motivations de clients vis-à-vis de l'exploitation sexuelle des enfants dans le tourisme, et de préparer un contre-argumentaire. 5. La conception du modèle type de document d'information sur les risques encourus par le touriste en cas de poursuite pour abus sexuel sur des mineurs (contenu à adapter en fonction de la destination).
Modalités	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Activités de recherche (questions 1, 2 et 3) : travail individuel, avec répartition des zones géographiques entre les étudiants. ▪ Activités de conception (questions 4 et 5) : travail en équipe (de 2 à 4 étudiants)
Durée/Planning	Durée totale : 6 heures (possibilité de découper en 2 ou 3 ateliers)
Evaluation : critères de performance	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Analyse de la situation donnée et de la cible ▪ Pertinence et efficacité des ressources sollicitées ▪ Rapidité d'accès à l'information nécessaire ▪ Qualité et réalisme du jeu de rôle ▪ Force de l'argumentation ▪ Qualité du document d'information, dans un langage adapté au destinataire ▪ Degré de maîtrise des compétences dans les fonctions F1 et F4
Prolongement	<p>En 2^{ème} année, prolongement de cet atelier par la création d'un wiki.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Pré-requis : analyse et méthodologie de création d'un wiki (GIT). ▪ Modalités : <ul style="list-style-type: none"> ○ Travail individuel ou par équipes de 2 étudiants. ○ Présentation des réalisations aux étudiants de la section pour enrichissement, et aux BTS 1^{ère} année pour sensibilisation.
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 .