

Titre de l'atelier de professionnalisation	Atelier n°5 Protéger les enfants contre l'exploitation sexuelle dans le tourisme
Public	BTS Tourisme 1^{ère} 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 T&T ▪ Professeur(s) de Langue Vivante Etrangère
Fonctions principales	<ul style="list-style-type: none"> ▪ F1 : Accueil, vente et suivi de clientèle en langue française et en langues étrangères
Notion(s) principale(s)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Suivi de clientèle ▪ Mise en œuvre du suivi de la vente ▪ Construction de la confiance dans la relation de vente
Prérequis	Information complète sur l'ESET (cours, conférence, ESET)
Objectifs pédagogiques	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Etre capable de : <ul style="list-style-type: none"> ○ aborder la question de l'exploitation sexuelle des enfants dans le tourisme auprès d'une clientèle <i>a priori</i> pas à risque, pour la sensibiliser (communication verbale et non verbale) ○ évaluer la nécessité de le faire, identifier le moment propice, sélectionner l'information pertinente sans dramatiser (satisfaire à son devoir d'information) ○ argumenter sur le degré de confiance atteint
Connaissances associées	
Moyens à disposition	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PC relié à un vidéoprojecteur ▪ Scénette
Organisation de la classe	½ division (15-18 étudiants)
Mise en situation	<p>Environnement : agence de voyages moderne, design et digitale</p> <p>Profil client : couple, la cinquantaine, fidèle à l'agence, voyage souvent en Europe et s'offre tous les deux ans un beau voyage en long courrier. Connait déjà bien l'Amérique du nord. Souhaite maintenant découvrir l'Asie</p> <p>Processus de la vente : la scène se déroule au moment de la remise du carnet de voyage. Agnès, leur conseillère, pour une première entrée en Asie, a vendu la Thaïlande. Les clients passent à l'agence récupérer leur carnet de voyage. Nous commençons au moment de la remise du dépliant ECPAT</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Identifiez à quelle étape de la vente se situe cette scénette. Rappelez les étapes précédentes. Quelles sont les suivantes ? 2. Indiquez qui sont les acteurs de l'ESET, les éléments déclencheurs. Listez les conséquences induites par l'ESET. Existe-t-il des solutions ? 3. Analysez le comportement du client, de la cliente, de la conseillère en voyage. Formulez deux adjectifs qualifiant chacun de ces éléments de la communication pour chacun des trois personnages 4. Interprétez le comportement d'Agnès, puis décrivez son objectif. Questionnez-vous sur le moment choisi pour introduire l'ESET. Cela vous semble-t-il justifié ? Illustrez. 5. Interrogez-vous enfin sur les réactions des clients. L'objectif d'Agnès est-il atteint ?
Modalités	Les étudiants travaillent en binômes Rendu écrit du travail en binôme Rendu individuel après la séance
Durée/Planning	<p>Durée totale : 3h</p> <p>Planning :</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Lecture du scénario (10') ○ Temps de travail des binômes sur les questions (1h à 1h30) ○ Correction collective, conceptualisation, réponse aux objectifs pédagogiques et à la problématique (1h)
Evaluation : critères de performance	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Communication efficace ▪ Information de la clientèle dans une perspective de satisfaction et de fidélisation
Prolongement	Analyse de la relation entre client et fournisseur
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.