

Bloc 1 - Gestion de la relation clientèle touristique - BTS Tourisme [1^{re} et 2^e années]

Liste des ressources

Activité 1 - Gestion de l'espace d'accueil

Chapitre 1 - Aménager l'espace d'accueil et de vente

- **Livre du professeur :**

Chapitre 1 - Corrigé • GRCT_Chap01_Corrige.doc

- **Fichiers élèves :**

Chapitre 1 - Question 1 - Liste des exposants du Ditex • Chap01_Liste_exposants.docx

- **Fichiers complémentaires :**

Chapitre 1 - Question 7 - Flyer officiel du City Pass de Marseille • Chap01_Flyer_CityPass_Marseille.pdf

Chapitre 2 - Animer un espace d'accueil et de vente

- **Livre du professeur :**

Chapitre 2 - Corrigé • GRCT_Chap02_Corrige.doc

- **Fichiers complémentaires :**

Chapitre 2 - Question 9 - Exemple de carton d'invitation Havas • Chap02_Invitation.pdf

Activité 2 - Conseil et vente de prestations touristiques

Chapitre 3 - Communiquer professionnellement avec le client

- **Livre du professeur :**

Chapitre 3 - Corrigé • GRCT_Chap03_Corrige.doc

- **Fichiers élèves :**

Chapitre 3 - Question 9 - Fichier clients • Chap03_Fichier_clients_eleve.xlsx

- **Fichiers complémentaires :**

Chapitre 3 - Question 9 - Fichier clients corrigé • Chap03_Fichier_clients_corrige.xlsx

- **Vidéos :**

Chapitre 3 - Application 3, document 1 - Portrait Samuel Michaille, kite-surfeur et globe-trotter normand • <https://www.youtube.com/embed/d-PoVSZqLaQ>

Chapitre 4 - Accueillir et prendre en charge le client

- **Livre du professeur :**

Chapitre 4 - Corrigé • GRCT_Chap04_Corrige.doc

- **Fichiers élèves :**

Chapitre 4 - Annexe 3 - Carte des randonnées • Chap04_Carte_randonnees.pdf

- **Fichiers élèves :**

Chapitre 4 - Application 1, document 2 - Fiche de découverte des besoins à compléter • Chap04_Fiche_decouverte_besoins.pdf

- **Fichiers complémentaires :**

Chapitre 4 - Application 1, question 2 - Fiche de découverte des besoins corrigée • Chap04_Fiche_decouverte_besoins_Corrige.docx

- Fichiers élèves :

Chapitre 4 - Application 1, document 3 - Fiche produit • Chap04_Fiche_produit.pdf

- Vidéos :

Chapitre 4 - Application 3, document 1 - Rejoignez la nouvelle aventure du réseau Apidae Tourisme ! •

<https://www.youtube.com/embed/nm65Kj3NLEs>

- Fichiers complémentaires :

Chapitre 4 - Application 3, question 2 - Exemple de fiche prestataire d'activités • Chap04_Fiche_prestataire.docx

Chapitre 5 - Conduire un entretien de vente

- Livre du professeur :

Chapitre 5 - Corrigé • GRCT_Chap05_Corrige.doc

- Fichiers élèves :

Chapitre 5 - Annexe 4 - Fiche produit TUI • Chap05_Fiche_produit_TUI.pdf

- Fichiers complémentaires :

Chapitre 5 - Question 2 - Exemple de fiche technique sur la destination Cuba • Chap05_Fiche_technique.docx

- Fichiers élèves :

Chapitre 5 - Application 2, document 2 - Fiche produit Club Héliades • Chap05_Fiche_produit_Heliades.pdf

- Liens Internet :

Chapitre 5 - Application 2, document 2 - Site Internet Héliades • https://www.heliades.fr/peloponnese/clubs/hotel-club-peloponnese-club-heliades-ramada-poseidon-resort-4*-59577.html

Chapitre 6 - Concrétiser une vente de produit touristique

- Livre du professeur :

Chapitre 6 - Corrigé • GRCT_Chap06_Corrige.doc

- Fichiers élèves :

Chapitre 6 - Annexe 8 - Contrat de voyage à compléter • Chap06_Contrat_voyage.pdf

- Fichiers complémentaires :

Chapitre 6 - Question 10 - Contrat de voyage corrigé • Chap06_Contrat_voyage_corrige.docx

- Fichiers élèves :

Chapitre 6 - Annexe 9 - Facture à compléter • Chap06_Facture.pdf

- Fichiers complémentaires :

Chapitre 6 - Question 12 - Facture corrigée • Chap06_Facture_corrige.docx

- Fichiers élèves :

Chapitre 6 - Application 1, document - Fiche produit "Croisière Antilles" • Chap06_Fiche_produit.pdf

- Fichiers complémentaires :

Chapitre 6 - Application 1, question 2 - Devis • Chap06_Devis.pdf

- Fichiers élèves :

Chapitre 6 - Application 2, document 4 - Bulletin d'inscription à compléter • Chap06_Bulletin_inscription.pdf

- Fichiers complémentaires :

Chapitre 6 - Application 2, question 3 - Bulletin d'inscription corrigé • Chap06_Bulletin_inscription_Corrige.docx

Chapitre 7 - Contractualiser la relation avec le client

- **Livre du professeur :**

Chapitre 7 - Corrigé • GRCT_Chap07_Corrige.doc

- **Fichiers élèves :**

Chapitre 7 - Fiche ressource 3 - Exemple de contrat de voyage • Chap07_Exemple_contrat.pdf

Activité 3 - Suivi de la clientèle

Chapitre 8 - Assurer le suivi d'une vente

- **Livre du professeur :**

Chapitre 8 - Corrigé • GRCT_Chap08_Corrige.doc

- **Fichiers élèves :**

Chapitre 8 - Annexe 6 - Voucher à compléter • Chap08_Voucher.pdf

- **Fichiers complémentaires :**

Chapitre 8 - Question 11 - Voucher corrigé • Chap08_Voucher_Corrige.docx

- **Fichiers complémentaires :**

Chapitre 8 - Annexe 6 - Convocation aéroport à compléter • Chap08_Convocation.pdf

- **Fichiers complémentaires :**

Chapitre 8 - Question 12 - Convocation aéroport corrigée • Chap08_Convocation_Corrige.docx

Chapitre 9 - Analyser la qualité de la prestation touristique vendue

- **Livre du professeur :**

Chapitre 9 - Corrigé • GRCT_Chap09_Corrige.doc

- **Fichiers complémentaires :**

Chapitre 9 - Question 4 - Exemple de questionnaire • Chap09_Questionnaire.docx

- **Liens Internet :**

Chapitre 9 - Application 4 - Air France • <https://www.airfrance.fr/FR/fr/common/voyageurfrequent/flyingblue/discover-flying-blue.htm>

- **Liens Internet :**

Chapitre 9 - Application 4 - Flying Blue • <https://www.flyingblue.fr/fr/home/explorer>

Activité 4 - Accompagnement des touristes

Chapitre 10 - Assurer une mission d'accompagnement pour un groupe de touristes

- **Livre du professeur :**

Chapitre 10 - Corrigé • GRCT_Chap10_Corrige.doc

Chapitre 11 - Appliquer les règles de sécurité dans l'accompagnement des touristes

- **Livre du professeur :**

Chapitre 11 - Corrigé • GRCT_Chap11_Corrige.doc

- **Liens Internet :**

Chapitre 11 - Application 1 - Sénégal : conseils aux voyageurs (site du ministère des Affaires étrangères) • <https://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs/conseils-par-pays-destination/senegal/>

Chapitre 12 - Gérer l'accompagnement d'un groupe de touristes

- **Livre du professeur :**

