

BTS TOURISME

CCF du 2^{ème} semestre 2012-2013

Classes de situations	Contexte professionnel	Types de documents	Types de tâches
Découverte attentes client(s) <i>à distance</i>	Agence de voyages	- Lettre de demande de renseignements d'un client - Vidéo - Extraits de brochures - Profil client	- Réponse au client sous forme de courriel - élaboration d'un programme
Découverte attentes client(s) <i>en face à face</i>	Agence de voyages	- Vidéo - Extraits de brochures - Profil client	- Liste de questions à poser au(x) client(s) - Caractéristiques de la région / ville etc...
Vente de produits touristiques (coffret, pass etc...) <i>à distance</i>	Agence de voyages OT	- Vidéo - Site web - Pass - Box	Envoi par courriel : - Argumentaire produit(s) - Proposition d'une offre commerciale + objection(s)
Vente de produits touristiques (coffret, pass etc...) <i>en face à face</i>	Agence de voyages OT	- Vidéo - Site web - Pass - box	- Argumentaire produit(s) - Proposition d'une offre commerciale + objection(s)

Variables :

↳ Profils des clients (famille avec enfants, seniors, célibataire, sportif, client à mobilité réduite etc...)

↳ Type d'hébergement

↳ Région, ville, parc d'attractions, city break, weekend break etc...