



RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Liberté


Égalité

Fraternité

BTS Tourisme

L'élaboration d'une situation professionnelle

Gestion de la Relation de la Clientèle Touristique



Mise en situation
professionnelle

BLOC 1
GRCT

Ventes additionnelles : les assurances voyages

Compétences visées pour cette séance

Compétences visées : points du référentiel

C 5- Présenter les caractéristiques fondamentales des destinations ou des produits concernés

C 6 – Proposer une prestation touristique adaptée (à la demande du client et aux objectifs de l'organisation)

Savoirs associés :

Activité d'accueil, d'information, de conseil et entretien de vente

Activités et tâches :

Conseil et vente de prestations touristiques

- Exploiter les supports professionnels d'aide à la conduite de l'entretien
- Prendre en compte les objections du clients
- Proposer des services ou des produits additionnels : assurances

Tâches à réaliser

Création du cas (situation professionnelle)

Entrée par les activités et les tâches

Démarche pédagogique...Utilité du contexte professionnel....

Cette séance s'appuie sur la pédagogie par les cas
L'étudiant est placé en position d'acteur

Impliquer les étudiants dans un contexte avec des situations pro tirées de la réalité professionnelle

Le contexte pro donne des indications précises, l'environnement de travail, le poste occupé

Point de départ du cas à traiter

Il ne s'agit plus d'exercices théoriques ou de simples applicatifs d'un cours

Contexte : Vous venez d'être embauché comme agent de voyages au sein de l'agence Colb'Air Voyages.



Ce point de vente situé au 20 Rue Louis Jovet, 69008 Lyon est une agence de voyages distributrice adhérente au réseau volontaire Selectour. Le groupe Selectour est le premier réseau d'agences de voyages indépendantes en France, il compte 1200 agences comme membres actifs réparties sur tout le territoire et les DOM.

Les agences adhérentes conservent leur autonomie et le réseau est structuré en coopérative.

Hormis la politique de référencement du réseau, les agences n'ont pas d'intérêt dans le capital de leurs fournisseurs, ni de taux de remplissage à respecter, qui les obligent à orienter leurs ventes.

Dans ces conditions, elles peuvent proposer au client l'offre la meilleure et la plus adaptée à sa demande, en toute objectivité. Cette liberté d'action permet aux conseillers vendeurs de se concentrer sur une seule chose : apporter le meilleur service au client et lui garantir des vacances réussies. C'est là leur engagement, qui se traduit dans un premier temps par le partage de connaissances.

L'équipe commerciale de ce point de vente se compose d'un responsable d'agence, et de 2 conseillers en voyages dont vous faites partie.

L'agence est enregistrée au RCS de Lyon sous le numéro 987 654 321 et possède le n° d'immatriculation IM123456789 ; la garantie financière délivrée par l'APST est RCP Axa assurances contrat n°1212121204.

Elle propose à ses clients une très grande diversité d'offres allant du voyage sur mesure au package ainsi que du tourisme d'affaires.

Le point de vente est organisé en « open-space » équipé des dernières technologies : bureau avec ordinateur double écran pour permettre un partage d'informations, coin salon avec tablettes numériques et brochures à disposition des clients.

Démarche pédagogique... Utilité de la situation professionnelle

La situation professionnelle sert de support pour développer les compétences professionnelles visées

L'étudiant est placé au cœur de la situation professionnelle avec une ou plusieurs activités à réaliser

Le contexte et la situation professionnelle viennent nourrir la fiche de compétences exigée par l'épreuve



La situation professionnelle :

Le mois de septembre est un mois propice pour les réservations de la saison automne/hiver et de nombreux clients font appel à l'agence pour leur projet de voyages. La clientèle est très hétérogène. Elle se compose majoritairement de cadres dynamiques CSP ++ demandeurs de voyages sur mesure, et de jeunes seniors soucieux de leur bien-être et de leur sécurité recherchant des produits clés en mains.

Nous sommes le jeudi 8 septembre 2022, vous recevez un appel téléphonique.

Il s'agit de M. et Madame DUBOIS, l'agence leur a été recommandée par un de vos plus fidèles clients.

M. et Madame DUBOIS ont peu l'habitude de voyager à l'étranger mais, à l'occasion de leur 70^{ème} anniversaire, ils souhaitent découvrir l'Afrique avec un safari au Kenya. Ils disposent d'une quinzaine de jours et d'un budget total de 8000€. Ils ont besoin de conseils sur ce choix et d'être rassurés sur les risques et conséquences financières d'une éventuelle annulation ou d'un besoin de rapatriement.

M. et Madame DUBOIS disposent d'une carte bancaire proposant une couverture assurance voyages-

Vous leur proposez un rendez-vous dès le lendemain à l'agence.

Démarche pédagogique... définition d'une mission dans le cadre du contexte et de la situation professionnelle

HIER : entrée par les savoirs

❖ Afin de préparer l'entretien du lendemain vous :

- ❖ Rédigez grâce à l'outil de votre choix, une synthèse des informations collectées (ressources 1)
- ❖ Élaborez un glossaire sur les notions clés à maîtriser (cf annexe 1)
- ❖ Rédigez une note reprenant les arguments de vente du produit assurance (ressources 1)
- ❖ Situez le moment de l'entretien, où vous aborderez avec les clients, les assurances.
- ❖ Préparer une fiche réponse des éventuelles objections que le client pourrait évoquer
- ❖ Simulez, en binôme, la rencontre avec M. et/ou Mme DUBOIS.

VOTRE MISSION

AUJOURD'HUI : entrée par des consignes qui visent des compétences

- ❖ **Organiser** la rencontre avec M. et/ou Mme DUBOIS à l'agence.

La mission est précisée avec **des verbes d'action** ce que doit faire l'étudiant: créer, mettre, calculer, analyser, etc.

Elle décrit le résultat attendu sans préciser la stratégie à mettre en œuvre pour atteindre cet objectif

L'ÉVALUATION FORMATIVE

L'évaluation formative vise à identifier des traces de la compétence en recherchant la capacité du candidat à mettre en œuvre les capacités suivantes :

L'étudiant a-t-il su ...

S'approprier le contexte professionnel

Analyser la situation réelle ou la problématique : demande des clients

Mobiliser les ressources utiles

Maîtriser les techniques de vente

S'adapter à la demande du ou des clients

Formuler des recommandations pertinentes de nature à éclairer une prise de décision.

Argumenter efficacement

Produire une communication orale de qualité

- L'analyse des supports fournis a-t-elle été suffisante pour identifier l'appropriation du produit assurance?
- Les critères de choix que vous avez identifiés ont-ils été formulés de manière suffisamment opérationnelle afin de faciliter les comparaisons entre les différentes assurances?
- Êtes-vous parvenu à identifier les techniques de vente à mobiliser ?
- L'argumentation développée a-t-elle été suffisante et pertinente ?
- Avez-vous su recommander le choix de l'assurance le plus adapté à la demande de M. et Mme Dubois ?
- L'entretien final avec M. et Mme Dubois vous a-t-il paru efficace? C'est-à-dire de nature à convaincre et rassurer votre client ?
- .../...

Ce travail d'évaluation peut faire l'objet d'une troisième partie de séance où, après avoir fourni une proposition de corrigé, on demande à chaque groupe d'auto-évaluer son travail en répondant le plus objectivement possible à des questions du type :

Ce travail sera poursuivi dans une autre séance : M. Mme Dubois viennent annuler leur voyage à J-5 . L'étudiant devra mobiliser les techniques de mise en place d'ouverture d'un dossier et de calcul de l'assurance

L'ÉVALUATION CERTIFICATIVE

voir la grille d'évaluation dans la circulaire