

Bachelier en gestion hôtelière orientation : management

HELHa La Louvière Rue de Belle-Vue 32 7100 LA LOUVIERE

Tél :

Fax :

Mail :

1. Identification de l'Unité d'Enseignement

Relation client			
Code	ECHG3B64RCL	Caractère	Obligatoire
Bloc	3B	Quadrimestre(s)	Q1
Crédits ECTS	5 C	Volume horaire	60 h
Coordonnées des responsables et des intervenants dans l'UE	Patricia MOLET (patricia.molet@helha.be) Thierry EVERAERT (thierry.everaert@helha.be)		
Coefficient de pondération	50		
Cycle et niveau du Cadre Francophone de Certification	bachelier / niveau 6 du CFC		
Langue d'enseignement et d'évaluation	Français		

2. Présentation

Introduction

Cette unité d'enseignement permet à l'étudiant d'utiliser des outils pour comprendre les relations interpersonnelles, les gérer et les appliquer tant dans une situation d'équipe qu'avec la clientèle.

Contribution au profil d'enseignement (cf. référentiel de compétences)

Cette Unité d'Enseignement contribue au développement des compétences et capacités suivantes :

- Compétence 1 **S'insérer dans son milieu professionnel et s'adapter à son évolution**
 - 1.4 Développer une approche responsable, critique et réflexive des pratiques professionnelles
- Compétence 2 **Communiquer : écouter, informer et conseiller les acteurs, tant en interne qu'en externe**
 - 2.2 Pratiquer l'écoute et l'empathie et fonctionner « orienté client »
 - 2.4 Négocier avec les différents interlocuteurs
 - 2.5 Développer un argumentaire efficace vis-à-vis de ses publics afin de renforcer l'image de l'entreprise dans son environnement
- Compétence 5 **S'organiser : structurer, planifier, coordonner et gérer de manière rigoureuse les actions et les tâches liées à sa mission**
 - 5.2 Former, évaluer, motiver et animer les collaborateurs

Acquis d'apprentissage visés

Les acquis d'apprentissage visés sont repris dans chaque description des activités d'apprentissage composant cette unité d'enseignement.

Liens avec d'autres UE

Prérequis pour cette UE : aucun

Corequis pour cette UE : aucun

3. Description des activités d'apprentissage

Cette unité d'enseignement comprend l(es) activité(s) d'apprentissage suivante(s) :

ECHG3B64RCLA Outils de relations humaines 36 h / 3 C
ECHG3B64RCLB Management de la clientèle 24 h / 2 C

Les descriptions détaillées des différentes activités d'apprentissage sont reprises dans les fiches descriptives jointes.

4. Modalités d'évaluation

Les 50 points attribués dans cette UE sont répartis entre les différentes activités de la manière suivante :

ECHG3B64RCLA	Outils de relations humaines	30
ECHG3B64RCLB	Management de la clientèle	20

Les formes d'évaluation et les dispositions complémentaires particulières des différentes activités d'apprentissage sont reprises dans les fiches descriptives jointes.

Dispositions complémentaires relatives à l'UE

Principe général : la note de l'unité d'enseignement est obtenue en effectuant une moyenne arithmétique pondérée des notes finales obtenues lors des évaluations des différentes activités d'apprentissage qui la composent.

Exceptions :

1. En cas de mention CM (certificat médical), ML (motif légitime), PP (pas présenté), Z (zéro), PR (note de présence) ou FR (fraude) dans une des activités d'apprentissage composant l'UE, la mention dont question sera portée au relevé de notes de la période d'évaluation pour l'ensemble de l'UE (quelle que soit la note obtenue pour l'autre/les autres activités d'apprentissage composant l'UE).

N.B. La non-présentation d'une partie de l'épreuve (par exemple un travail) entraînera la mention PP pour l'ensemble de l'activité d'apprentissage, quelles que soient les notes obtenues aux autres parties de l'évaluation.

Le principe général et les exceptions en matière de pondération des activités d'apprentissage de l'UE et de notation restent identiques quelle que soit la période d'évaluation.

Référence au RGE

En cas de force majeure, une modification éventuelle en cours d'année peut être faite en accord avec le Directeur de département, et notifiée par écrit aux étudiants. (article 67 du règlement général des études 2020-2021).

Ces modes d'évaluation pourront être modifiés durant l'année académique étant donné les éventuels changements de code couleur qui s'imposeraient de manière locale et/ou nationale, chaque implantation devant suivre le code couleur en vigueur en fonction de son code postal (cfr. le protocole année académique 2020-2021 énoncé dans la circulaire 7730 du 7 septembre 2020 de la Fédération Wallonie Bruxelles).

Bachelier en gestion hôtelière orientation : management

HELHa La Louvière Rue de Belle-Vue 32 7100 LA LOUVIERE

Tél :

Fax :

Mail :

1. Identification de l'activité d'apprentissage

Outils de relations humaines			
Code	4_ECHG3B64RCLA	Caractère	Obligatoire
Bloc	3B	Quadrimestre(s)	Q1
Crédits ECTS	3 C	Volume horaire	36 h
Coordonnées du Titulaire de l'activité et des intervenants	Patricia MOLET (patricia.molet@helha.be)		
Coefficient de pondération		30	
Langue d'enseignement et d'évaluation		Français	

2. Présentation

Introduction

Cette activité d'apprentissage s'inscrit dans l'unité d'enseignement *Relation client*. Elle vise à donner des outils pour améliorer la connaissance de soi et les relations interpersonnelles.

Objectifs / Acquis d'apprentissage

Au terme de l'activité d'apprentissage, l'étudiant sera capable de:

- développer une approche réflexive sur soi,
- identifier, expliciter et appliquer des outils permettant d'améliorer les relations interpersonnelles
- développer une connaissance de l'individu en situation de handicap

3. Description des activités d'apprentissage

Contenu

Intelligence émotionnelle

Type psychologique d'un individu

Sensibilisation à l'analyse transactionnelle en tant qu'outil de communication

Sensibilisation à l'assertivité avec mise en application dans la gestion de conflit

La personne en situation de handicap

Démarches d'apprentissage

Cours magistral

Mises en situation (individuel et équipe)

Activités pédagogiques obligatoires: intervenants extérieurs...

Dispositifs d'aide à la réussite

Néant

Ouvrages de référence

Néant

Supports

Syllabus

Supports powerpoint

Notes personnelles

4. Modalités d'évaluation

Principe

L'évaluation finale de cette activité d'apprentissage est réalisée à travers un **examen écrit** reprenant l'ensemble de la matière vue (y compris les résultats des mises en situation et autres activités pédagogiques réalisées dans le cadre du cours).

Pondérations

	Q1		Q2		Q3	
	Modalités	%	Modalités	%	Modalités	%
production journalière						
Période d'évaluation	Exe	100			Exe	100

Exe = Examen écrit

La pondération de cette activité d'apprentissage au sein de l'UE dont elle fait partie vaut 30

Dispositions complémentaires

Néant

Référence au RGE

En cas de force majeure, une modification éventuelle en cours d'année peut être faite en accord avec le Directeur de département, et notifiée par écrit aux étudiants. (article 67 du règlement général des études 2020-2021).

Ces modes d'évaluation pourront être modifiés durant l'année académique étant donné les éventuels changements de code couleur qui s'imposeraient de manière locale et/ou nationale, chaque implantation devant suivre le code couleur en vigueur en fonction de son code postal (cfr. le protocole année académique 2020-2021 énoncé dans la circulaire 7730 du 7 septembre 2020 de la Fédération Wallonie Bruxelles).

Bachelier en gestion hôtelière orientation : management

HELHa La Louvière Rue de Belle-Vue 32 7100 LA LOUVIERE

Tél :

Fax :

Mail :

1. Identification de l'activité d'apprentissage

Management de la clientèle			
Code	4_ECHG3B64RCLB	Caractère	Obligatoire
Bloc	3B	Quadrimestre(s)	Q1
Crédits ECTS	2 C	Volume horaire	24 h
Coordonnées du Titulaire de l'activité et des intervenants	Thierry EVERAERT (thierry.everaert@helha.be)		
Coefficient de pondération		20	
Langue d'enseignement et d'évaluation		Français	

2. Présentation

Introduction

Dans toute activité économique et l'hôtellerie est une activité économique, le contact avec la clientèle est essentiel. Ce cours met donc l'accent sur l'apprentissage des techniques d'accueil, l'intégration de techniques de vente.

Objectifs / Acquis d'apprentissage

Au terme de cette activité d'apprentissage, l'étudiant sera capable :

- de démontrer qu'il a intégré les techniques d'accueil afin de présenter une attitude d'accueil et de respect vis-à-vis du client
- de mettre en oeuvre les techniques de vente, de conseil et d'argumentation vues, de manière à répondre le plus adéquatement possible à la demande du client
- d'identifier les informations nécessaires pour mener à bien sa négociation
- de réagir de manière adaptée face à une réclamation

3. Description des activités d'apprentissage

Contenu

Les thèmes abordés dans le cadre de ce cours sont : Les techniques d'accueil et de conseil à la clientèle (Attitude d'accueil, Ecoute active, Orientation et information, Aide à la décision, C.R.M.,),

Les techniques de vente (recherche des besoins, reformulation, argumentation, objections)

Démarches d'apprentissage

Diverses techniques sont utilisées dans le cadre de cette activité :

l'enseignant intervient de manière magistrale

les étudiants réalisent des exercices présentés dans le support de cours remis par le professeur

des experts interviennent

des exercices de simulation de vente sont réalisés par groupe

Dispositifs d'aide à la réussite

Un syllabus et le diaporama utilisés au cours sont en ligne sur la plateforme. Le professeur est à la disposition des étudiants durant le cours et via la plateforme.

Ouvrages de référence

Marketing du tourisme (1ère et 2ème années), Viviane Tauran-Jamelin, édition Bréal, 2002

Ventes et productions touristiques (1ère et 2ème années), Georges Gautheret, Armand Huet, Charline Pischler, M-D. Sultan, édition Bréal, 2003

Négociation et relation client (1ère et 2ème années BTS), Laurence Garnier, Bruno Roussel, édition Nathan Technique, 2004

Supports

Notes de cours et exercices déposés sur la plate-forme

4. Modalités d'évaluation

Principe

L'évaluation portera sur l'ensemble de la matière vue et intégrera la cote obtenue par l'étudiant pour les exercices réalisés pendant les cours.

Pondérations

	Q1		Q2		Q3	
	Modalités	%	Modalités	%	Modalités	%
production journalière						
Période d'évaluation	Exe	100			Exe	100

Exe = Examen écrit

La pondération de cette activité d'apprentissage au sein de l'UE dont elle fait partie vaut 20

Dispositions complémentaires

L'absence lors d'un exercice pratique annoncé ou lors de l'examen ne sera justifiée valablement que par un certificat médical qui aura été remis par toute voie au secrétariat et au professeur le jour même de sa rédaction par le médecin traitant. Dans le cas d'un exercice, avant l'exercice que l'étudiant devait présenter et dans le cas d'un examen avant la tenue de cet examen. Il sera remis par l'étudiant au secrétariat au plus tard le jour de son retour dans l'établissement. Hors de cette procédure, la cote pour cet exercice sera nulle et pour l'examen sera un PP.

En cas de seconde session, l'étudiant conservera la note obtenue pour les exercices et ne devra représenter que l'évaluation écrite dans les mêmes conditions que celles qui présidaient à sa réalisation pour la première session.

Référence au RGE

En cas de force majeure, une modification éventuelle en cours d'année peut être faite en accord avec le Directeur de département, et notifiée par écrit aux étudiants. (article 67 du règlement général des études 2020-2021).

Ces modes d'évaluation pourront être modifiés durant l'année académique étant donné les éventuels changements de code couleur qui s'imposeraient de manière locale et/ou nationale, chaque implantation devant suivre le code couleur en vigueur en fonction de son code postal (cfr. le protocole année académique 2020-2021 énoncé dans la circulaire 7730 du 7 septembre 2020 de la Fédération Wallonie Bruxelles).