

Bachelier en management du tourisme et des loisirs

HELHa La Louvière Rue de Belle-Vue 32 7100 LA LOUVIERE		
Tél : +32 (0) 64 23 76 23	Fax : +32 (0) 64 23 76 33	Mail : eco.lalouviere@helha.be

1. Identification de l'Unité d'Enseignement

Relation client			
Code	ECTO3B39RCL	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**
 - 1.3 Adopter une attitude éthique et respecter les règles déontologiques
 - 1.4 Développer une approche responsable, critique et réflexive des pratiques professionnelles
 - 1.6 Identifier ses besoins de développement et s'inscrire dans une démarche de formation permanente
- Compétence 2 **Communiquer : écouter, informer et conseiller les acteurs, tant en interne qu'en externe**
 - 2.1 Accueillir et informer les clients, les partenaires et les prestataires
 - 2.2 Défendre des dossiers, des projets, des produits, traiter les objections, conseiller la clientèle, négocier avec les différentes parties prenantes
 - 2.6 Pratiquer l'écoute et l'empathie, s'ouvrir aux autres cultures en tenant compte des traditions
- Compétence 4 **Analyser les données utiles à la réalisation de sa mission en adoptant une démarche systémique**
 - 4.1 Identifier les attentes, les besoins, apprécier les réactions des clients, des fournisseurs et proposer des solutions
 - 4.2 Rechercher, vérifier, comparer, et exploiter les informations nécessaires et pertinentes pour chaque projet ou mission
 - 4.4 Veiller à la qualité et à l'amélioration constante des ressources matérielles et humaines, anticiper et gérer les situations de crise, les plaintes, les litiges

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) :

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 :

ECTO3B39RCLA	Outils de relations humaines	30
ECTO3B39RCLB	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 2021-2022).

Bachelier en management du tourisme et des loisirs

HELHa La Louvière Rue de Belle-Vue 32 7100 LA LOUVIERE
Tél : +32 (0) 64 23 76 23 Fax : +32 (0) 64 23 76 33

Mail : eco.lalouviere@helha.be

1. Identification de l'activité d'apprentissage

Outils de relations humaines			
Code	4_ECTO3B39RCLA	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 les outils permettant d'améliorer les relations interpersonnelles
- développer une connaissance de la personne en situation de handicap, à besoins spécifiques

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...

Importance de la prise de notes personnelles de l'étudiant

Dispositifs d'aide à la réussite

Néant

Sources et références

Néant

Supports en ligne

Les supports en ligne et indispensables pour acquérir les compétences requises sont :

Syllabus

Supports powerpoint

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).

Pour un étudiant diplômable en janvier, les modalités d'évaluation ainsi que la matière sur laquelle il sera interrogé seront définies dans une convention à part signée par l'étudiant et l'enseignant concerné.

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

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 2021-2022).

Bachelier en management du tourisme et des loisirs

HELHa La Louvière Rue de Belle-Vue 32 7100 LA LOUVIERE
Tél : +32 (0) 64 23 76 23 Fax : +32 (0) 64 23 76 33

Mail : eco.lalouviere@helha.be

1. Identification de l'activité d'apprentissage

Management de la clientèle			
Code	4_ECTO3B39RCLB	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 le tourisme est une activité économique, le contact avec la clientèle est essentiel. Ce cours met donc l'accent sur l'apprentissage des techniques d'accueil et 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 effectuer une réservation à l'aide d'une application informatique
- 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., Internet et agences),

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.

Sources et références

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 en ligne

Les supports en ligne et indispensables pour acquérir les compétences requises sont :

Notes de cours et exercices déposés sur la plateforme

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

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 2021-2022).