

# 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](mailto: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	<b>Perrine PIGEON</b> ( <a href="mailto:perrine.pigeon@helha.be">perrine.pigeon@helha.be</a> ) <b>Thierry EVERAERT</b> ( <a href="mailto:thierry.everaert@helha.be">thierry.everaert@helha.be</a> )		
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.e d'utiliser divers 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**
  - 1.2 Collaborer à la résolution de problèmes complexes avec méthode, rigueur, proactivité et créativité
  - 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
  - 2.4 Agir comme interface dans les relations en lien avec le projet dont il a la charge
  - 2.5 Entretenir des relations durables avec son réseau
  - 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
- Compétence 5 **S'organiser : structurer, planifier, coordonner et gérer de manière rigoureuse les actions et les tâches liées à sa mission**
  - 5.5 Coordonner et animer des équipes

### Acquis d'apprentissage visés

Au terme de cette UE, l'étudiant.e disposera d'outils de relations humaines, aura progressé dans le domaine de sa connaissance d'elle-même/lui-même, en tant que futur.e gestionnaire, dans le domaine de la communication à l'autre et plus spécifiquement, aux clients.

## 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) :

ECTO3B39RCLA	Outils de relations humaines	36 h / 3 C
ECTO3B39RCLB	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 :

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

#### Pondération des Activités d'Apprentissage dans l'Unité d'Enseignement:

Si l'Unité d'Enseignement est constituée d'une seule Activité d'Apprentissage, la note obtenue pour l'activité d'apprentissage est reportée automatiquement à la note de l'Unité d'Enseignement.

Si l'Unité d'Enseignement est constituée de plusieurs Activités d'Apprentissages :

Sauf décision contraire du jury de délibération. En cas d'échec à une Activité d'Apprentissage (AA) qui la compose, l'Unité d'enseignement ne sera pas validée. En cas d'échec à une ou plusieurs AA, la note de l'UE sera la note la plus faible des AA en échec.

Si toutes les AA ont une note supérieure ou égale à 10, alors 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.

En cas de note englobante (CM (certificat médical), ML (motif légitime), PP (pas présenté), PR (note de présence), Z (zéro) ou FR (fraude)) dans une des Activités d'Apprentissage composant l'Unité d'Enseignement, cette mention sera reportée automatiquement à la note de l'Unité d'Enseignement, et ce quelle que soit la note obtenue pour l'autre/les autres activités d'apprentissage composant l'UE.

Aussi, la non-présentation d'une partie d'une épreuve (ex : une partie écrite et une partie orale d'un examen) entraînera la mention PP pour l'ensemble de l'activité d'apprentissage, quelles que soient les notes obtenues aux autres parties de l'évaluation.

Notez que ces principes explicités en matière de pondération des activités d'apprentissage de l'UE et de notation restent identiques quelle que soit la période d'évaluation (première ou seconde session).

### 5. Cohérence pédagogique

La capacité à se connecter à autrui est un prérequis nécessaire à l'efficacité professionnelle de tout travailleur/toute travailleuse y compris dans le secteur du tourisme et des loisirs concerné par cette unité d'enseignement. Chaque situation de travail vécue (dans l'entreprise et en-dehors) nécessite d'entrer en relation avec un.e autre, de dialoguer et donc de communiquer dans le respect des codes en vigueur et des personnes. Acquérir ce sens du relationnel est un enjeu de formation continue (de soi à soi ; de soi aux autres et de soi au monde) mais également de management. Au-delà, être capable d'entrer en relation de manière saine et durable constitue une soft skill susceptible de favoriser la qualité des échanges avec les clients, notamment à travers une meilleure capacité d'écoute et un sens de l'adaptation de l'offre en fonction des besoins.

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 2022-2023).

# 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](mailto: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	<b>Perrine PIGEON</b> ( <a href="mailto:perrine.pigeon@helha.be">perrine.pigeon@helha.be</a> )		
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 des relations interpersonnelles.

### Objectifs / Acquis d'apprentissage

Au terme de cette UE, l'étudiant.e disposera d'outils de relations humaines, aura progressé dans le domaine de sa connaissance d'elle-même/lui-même, en tant que futur.e gestionnaire, dans le domaine de la communication à l'autre et plus spécifiquement, aux clients.

Cette AA contribue à l'atteinte des compétences suivantes (Cf. Référentiel de compétences) :

1.2 ; 1.3 ; 1.4 ; 1.6 ; 2.1 ; 2.5 ; 2.6 ; 4.1 ; 5.5.

## 3. Description des activités d'apprentissage

### Contenu

Le cours propose aux étudiant.e.s d'aborder les attitudes relationnelles au départ d'un laboratoire de partage d'expériences individuelles et collectives. Ce dernier, organisé en auditoire, a pour objectif de replonger l'étudiant.e au cœur de son parcours relationnel et des éventuelles épreuves qui ont jalonné ce dernier.

Les échanges - initiés au cœur du laboratoire - agissent comme un levier afin d'aborder les attitudes relationnelles sur un plan pratique comme théorique. Divers outils - dont de gestion des groupes et des conflits - seront présentés aux étudiant.e.s en vue d'une appropriation personnelle notamment au sein d'exercices de mise en situation organisés directement en classe et orienté "Clients". Une attention, toute particulière, sera accordée à l'entrée en relation avec des personnes porteuses de handicap.

### Démarches d'apprentissage

- Cours magistraux (dans une optique de co-construction et de réappropriation des contenus par l'étudiant.e).
- Laboratoire de partage d'expériences individuelles et collectives (dont avec des invités extérieur.e.s).
- Exercices simulés.

### Dispositifs d'aide à la réussite

Des coaching individuels réflexifs (notamment quant aux difficultés d'entrée en relation de l'étudiant.e) peuvent être organisés lors d'entretiens individuels avec l'enseignante.

### Sources et références

La liste complète des références bibliographiques de base, ainsi que des références complémentaires, se trouve sur la plateforme du cours.

## Supports en ligne

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

- Supports Power Point ;
- Cartable d'outils pratiques et d'exercices ;
- Portefeuille de lectures.

L'ensemble des documents de référence, ainsi que toutes les consignes utiles notamment pour le fonctionnement du laboratoire, se trouvent sur la plateforme du cours.

## 4. Modalités d'évaluation

### Principe

#### Première session (Q1)

- Evaluation continue comprenant la présence au cours, la participation active au sein de ce dernier et la réalisation/validation des travaux journaliers demandés (70% de la note finale attribuée) ;
- Examen oral de retour réflexif au départ d'une situation-problème vue en classe au cours du quadrimestre (30%).

#### Seconde session (Q3)

- Examen oral de retour réflexif au départ d'une situation-problème vue en classe au cours du quadrimestre (100%).

Les modalités opérationnelles de l'évaluation seront déposées au regard de l'UE sur ConnectED.

#### NB:

- Etudiant.e.s « diplômables » en janvier -

Pour un.e étudiant.e diplômable en janvier, les modalités d'évaluation ainsi que la matière sur laquelle il/elle sera interrogé.e seront définies dans une convention spécifique, signée par l'étudiant.e et l'enseignante.

### Pondérations

	Q1		Q2		Q3	
	Modalités	%	Modalités	%	Modalités	%
production journalière	Evc + Trv	70				
Période d'évaluation	Exo	30			Exo	100

Evc = Évaluation continue, Trv = Travaux, Exo = Examen oral

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

### Dispositions complémentaires

#### Pondération des Activités d'Apprentissage dans l'Unité d'Enseignement

Si l'Unité d'Enseignement est constituée d'une seule Activité d'Apprentissage, la note obtenue pour l'activité d'apprentissage est reportée automatiquement à la note de l'Unité d'Enseignement.

Si l'Unité d'Enseignement est constituée de plusieurs Activités d'Apprentissages :

Sauf décision contraire du jury de délibération. En cas d'échec à une Activité d'Apprentissage (AA) qui la compose, l'Unité d'enseignement ne sera pas validée. En cas d'échec à une ou plusieurs AA, la note de l'UE sera la note la plus faible des AA en échec.

Si toutes les AA ont une note supérieure ou égale à 10, alors 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.

En cas de note englobante (CM (certificat médical), ML (motif légitime), PP (pas présenté), PR (note de présence), Z (zéro) ou FR (fraude)) dans une des Activités d'Apprentissage composant l'Unité d'Enseignement, cette mention sera reportée automatiquement à la note de l'Unité d'Enseignement, et ce quelle que soit la note obtenue pour l'autre/les autres activités d'apprentissage composant l'UE.

Aussi, la non-présentation d'une partie d'une épreuve (ex : une partie écrite et une partie orale d'un examen) entraînera la mention PP pour l'ensemble de l'activité d'apprentissage, quelles que soient les notes obtenues aux autres parties de l'évaluation.

Notez que ces principes explicités en matière de pondération des activités d'apprentissage de l'UE et de notation restent identiques quelle que soit la période d'évaluation (première ou seconde 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 2022-2023).

# 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](mailto: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	<b>Thierry EVERAERT</b> (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.

Pour un étudiant diplômable en janvier, les modalités d'évaluation ainsi que la matière sur laquelle il sera interrogé seront définies dans une convention spécifique 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 20

### Dispositions complémentaires

Si l'Unité d'Enseignement est constituée d'une seule Activité d'Apprentissage, la note obtenue pour l'activité d'apprentissage est reportée automatiquement à la note de l'Unité d'Enseignement.

Si l'Unité d'Enseignement est constituée de plusieurs Activités d'Apprentissages :

Sauf décision contraire du jury de délibération, en cas d'échec à une Activité d'Apprentissage (AA) qui la compose, l'Unité d'enseignement ne sera pas validée. En cas d'échec à une ou plusieurs AA, la note de l'UE sera la note la plus faible des AA en échec.

**Si toutes les AA ont une note supérieure ou égale à 10**, alors 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.

En cas de note englobante (CM (certificat médical), ML (motif légitime), PP (pas présenté), PR (note de présence), Z (zéro) ou FR (fraude)) dans une des Activités d'Apprentissage composant l'Unité d'Enseignement, cette mention sera reportée automatiquement à la note de l'Unité d'Enseignement, et ce quelle que soit la note obtenue pour l'autre/les autres activités d'apprentissage composant l'UE.

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

Pour justifier valablement une absence à l'examen, le certificat médical doit être annoncé (téléphone ou mail) au secrétariat le jour même de sa rédaction par le médecin traitant et rentré au secrétariat le premier jour de la reprise de l'étudiant. Dans les autres cas, l'examen sera considéré comme NON PRÉSENTÉ.

Tout retard sur l'horaire de passage de l'épreuve annoncé à l'étudiant sera sanctionné d'une cote nulle pour l'épreuve.

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 2022-2023).