

POUR L'ÉCOLE
DE LA CONFIANCE



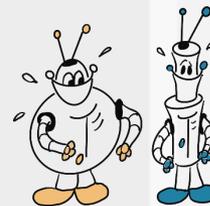
BTS TOURISME

Épreuve E4 : Gestion de la relation clientèle touristique

Visioconférence

09 Mars 2021

Véronique Monmaron (IA-IPR) –
Jessica Yannacopoulos – Gérard Bégards (enseignants d'économie – gestion)



RÉGION ACADÉMIQUE
AUVERGNE-RHÔNE-ALPES

MINISTÈRE
DE L'ÉDUCATION NATIONALE
ET DE LA JEUNESSE

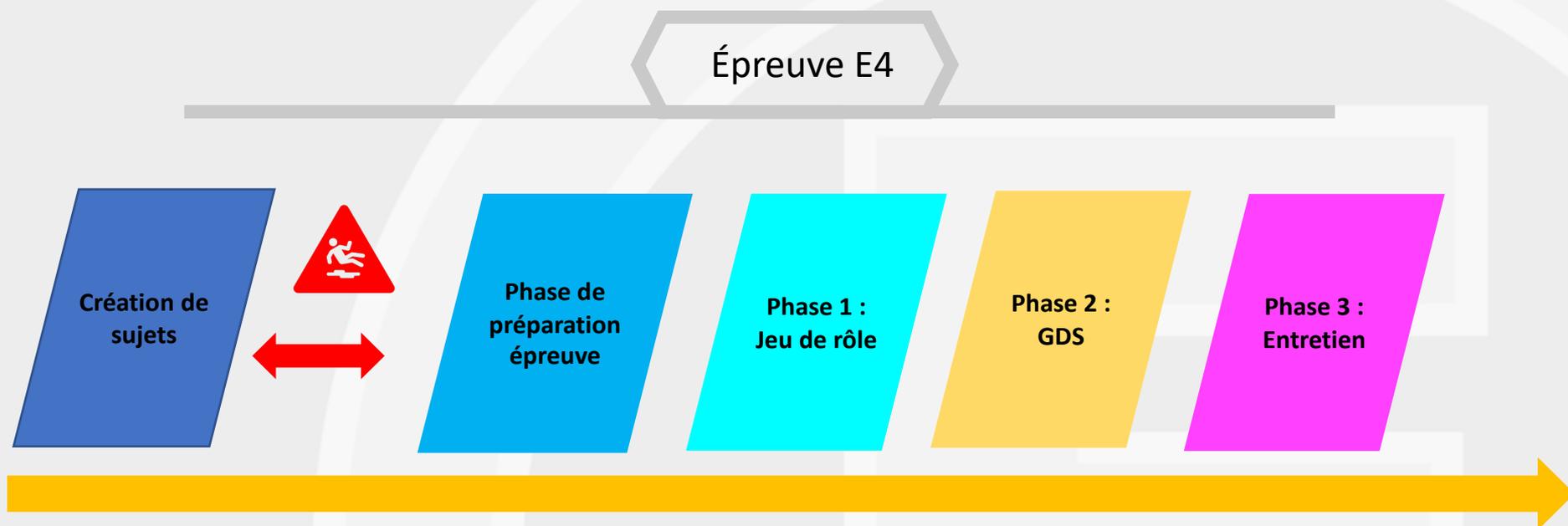
MINISTÈRE
DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR,
DE LA RECHERCHE
ET DE L'INNOVATION



Épreuve ponctuelle E4

L'épreuve E4 évalue l'acquisition des compétences et la maîtrise des savoirs associés relevant du bloc de compétences 1 « GRCT ». Durée 45' (+30') Coef : 4

Les différentes étapes : de la création des sujets à l'évaluation



Le dossier support du candidat



Les candidats sont soumis à une épreuve ponctuelle :

- d'une durée de 45 minutes maximum d'interrogation précédée de 30 minutes de temps de préparation
- d'un coefficient 4

L'épreuve prend appui sur un dossier fourni par le candidat.



Le dossier support comprend * :

- **une fiche de compétences et ses fiches de situation GRCT** établies et signées par le candidat fournies en **annexe 6**, précisant pour chacune des onze compétences listées dans le bloc GRCT, le contexte et les modalités d'acquisition de ces compétences au cours de la formation et des périodes d'insertion en milieu professionnel.
- **le (ou) les certificats de stage ou contrat d'apprentissage ou certificat de travail (annexes 9 et 10).**

Conformité du dossier candidat



Conformément à l'arrêté du 22 juillet 2008, une commission de contrôle sera chargée de vérifier la conformité des dossiers selon des modalités définies par chaque académie (annexe 11).



En cas de non-conformité du dossier, les candidats seront avisés par les autorités académiques qu'ils ne pourront pas subir l'épreuve ni se voir délivrer leur diplôme. La mention "non valide" (NV) sera portée sur le bordereau de notation.

En cas de doute, au vu du dossier, la commission d'interrogation devra :

- interroger le candidat ;
- consigner des réserves sur la feuille d'évaluation et en faire part au candidat ;
- informer les autorités pour permettre d'engager des contrôles complémentaires

Conformité du dossier candidat



La circulaire académique précise :

- le centre où devront être envoyés les éléments du dossier E4
- la date de réception des dossiers.

Pour la session 2021, le centre est le LYCEE COLBERT

La date de réception est fixée au vendredi 30 avril 2021.

Le déroulé de l'épreuve et les modalités d'évaluation



Phase de préparation du candidat de 30 minutes

• Phase 1 : 20' maximum (Jeu de rôle).

A partir d'une situation d'accueil, de vente et de suivi de clientèle décrite dans la fiche de consignes élaborée par la commission

• Phase 2 : 10' (GDS)

Simulation par un membre de la commission de l'achat d'un billet d'avion ou de train

• Phase 3 : 5' + 10' (Entretien)

Présentation par le candidat d'une situation de prise en charge d'un groupe de touriste.

Entretien sur l'activité d'accompagnement et les compétences non abordées dans les phases 1 et 2 à partir de la fiche de compétences fournie par le candidat.

C2. Accueillir le client
C3. Pratiquer une écoute active du client
C4. Caractériser la demande du client
C5. Présenter les caractéristiques fondamentales des destinations ou des produits concernés
C6. Proposer une prestation touristique adaptée (hors GDS)

C6. Proposer une prestation touristique adaptée (GDS)

C11. Prendre en charge un groupe de touristes

C1. Organiser l'espace d'accueil
C7. Finaliser la vente
C8. Respecter les règles juridiques, éthiques et déontologiques
C9. Assurer le suivi de la vente
C10. Analyser la qualité de la prestation touristique vendue

Phase de création de sujet



L'académie de Lyon organisera un temps pour la préparation des sujets (pour les phases 1 et 2) en amont des interrogations.

- Des établissements et centres privés ciblés auront la charge d'élaborer des propositions de sujets conformément au cahier des charges qui leur sera adressé.

La date de retour de ces sujets est fixée au **lundi 26 avril 2021.**

- Pour les autres une réunion sur l'élaboration des sujets est organisée dans l'académie **le jeudi 06 mai 2021.**

Les sujets prendront en compte la dimension d'un entretien en face à face seulement. Aucune simulation à distance exemple demande de renseignement téléphonique.

Les sujets ne tiendront compte que de la clientèle individuelle (pas de groupe)



Phase de création de sujet



- Du point de vue de la formation des candidats et pour leur préparation à l'épreuve de GRCT :
 - toutes les destinations et tous les produits touristiques (excepté le sur-mesure) peuvent être abordés pour les scénarios axés sur la vente « outgoing ».
 - pour les situations d'accueil en office de tourisme, et afin de ne pas déstabiliser les candidats, il est préconisé de les préparer à partir de scénarios sur la région administrative dans laquelle ils sont formés : AURA
- Les documents supports aux sujets :

Ils pourront être une brochure dans sa globalité ou une page produit, des plans, des cartes touristiques, un contrat de vente, une fiche contact, un calendrier, un dépliant assurances, des pages captures de pages écrans, etc.

Tout dépendra du sujet. Ces documents supports sont à fournir par la commission d'élaboration de sujets. En cas de documents « papier », il convient de prévoir, en nombre, ces derniers.



Phase de création de sujet



- Pour le sujet GDS

Il est préférable pour la commission d'interrogation qu'il y ait dans la fiche de consigne jury un maximum d'informations sur la situation demandée, ceci afin de ne pas perdre du temps. Il faut être facilitateur pour les membres de la commission.

(exemple : noms, prénoms des passagers, âges et date de naissance, si nécessaire n° de passeports....)

Les sujets GDS prendront compte de l'offre nationale mais aussi internationale (aérien/rail).

Penser également à l'après-vente : annulation immédiate.



Phase de préparation du candidat



Le candidat se voit remettre un sujet composé :

- d'une fiche de consignes (contexte et situation de GRCT à traiter)
- et de documents touristiques complémentaires (de l'ordre de 3 ou 4).



Il dispose d'un temps de préparation de 30 minutes (sans document autre que ceux fournis avec le sujet).

Durant cette phase de préparation, le candidat n'aura aucun accès à internet, aucun site professionnel, il ne pourra pas non plus apporter ses propres documents (fiche de prise de commande, fiche découverte client ou outils d'aide à la vente, etc.).

Phase du jeu de rôle



- La première phase, centrée sur un jeu de rôle, mobilise les compétences d'accueil, de vente et de suivi de clientèle. Elle prend la forme d'une mise en situation professionnelle contextualisée et présentée dans une fiche de consignes (élaborée par une commission académique en amont de l'évaluation).
- L'entrée dans la situation professionnelle se fait par une organisation touristique dans laquelle le candidat est positionné, et amené à résoudre différentes problématiques en liaison avec les compétences C2 à C6, voire C9. Il s'agit ici, pour le candidat, de mettre en œuvre un processus de traitement d'une demande avec différentes étapes qui s'enchaînent avec cohérence.

Phase du jeu de rôle



- Les principaux attendus du questionnaire seront bornés dans la fiche de consigne jury.
- Il est important que les étudiants maîtrisent la phase de découverte des besoins (cela fait partie d'une compétence à évaluer !), ils doivent donc la réaliser sans pour autant passer trop de temps dessus.
- Les éléments donnés sur la fiche de consigne sont là pour les guider dans le choix et la préparation de leur proposition.
- Dans certains sujets il n'y aura que très peu de découverte clients. Exemple : un client revient quelques jours plus tard pour finaliser la vente et procéder à la réservation ou à des modifications. Dans ce contexte, cette compétence d'accueil peut aussi être validée lors de la 2ème partie de la phase 3 de l'épreuve.



Phase du jeu de rôle



- Lors de cette phase les candidats ne pourront également pas se servir des sites professionnels.
- La réalisation d'un devis pourra être demandé au candidat, mais cela ne sera pas systématique.

Phase de simulation GDS



- La seconde phase vise à mobiliser des compétences de vente ciblant l'utilisation systématique de la touristique au travers d'une simulation (C5 à C9) ; parallèlement à la conception des scénarios de la première phase de l'épreuve, la commission académique élabore sur la « *fiche de consignes jury* » une trame donnant des éléments permettant une simulation sur un GDS (aérien et/ou rail).
- Cette simulation peut-être en lien, ou non, avec la situation de scénario de la phase 1. Elle ne fait pas lieu d'un temps de préparation.
- Attention nous sommes bien dans le cadre d'une simulation d'une demande client, il ne s'agit pas de dicter le sujet au candidat.

Phase de simulation GDS



POUR LA PHASE 2 :

Il s'agit donc pour le candidat, d'être en capacité de mobiliser, en toute autonomie et de façon pertinente (utile à l'organisation), le GDS « au service » de l'organisation.

Le candidat doit maîtriser une technique (savoir faire), la mobiliser et répondre à la problématique posée.



Ce qui est évalué, c'est l'aptitude du candidat à mobiliser de façon utile le GDS à une problématique et non de porter une évaluation sur la seule maîtrise d'un savoir-faire.

Le candidat doit intégrer dans sa réponse tous les éléments à une situation propre de conseils et de vente de prestations touristiques.

Phase de simulation GDS



- Lors de cette phase, le candidat n'aura accès à aucune note extérieure. Il pourra cependant, se référer aux pages HELP du GDS.
- Pour les questions subsidiaires telles que la météo, les formalités, le change, etc., le candidat devra utiliser les formats du GDS (exception faite des formalités où il pourra se rendre sur le site officiel du gouvernement : <https://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs/informations-pratiques/preparer-son-depart/formalites-administratives/>)
- Lors de la simulation, le candidat n'aura pas à expliciter sa démarche



Phase d'entretien



- Pendant cinq minutes maximum, le candidat présente aux membres de la commission une des situations d'accompagnement qu'il a vécue.
- Puis la commission s'entretient avec le candidat sur cette activité et sur les autres activités décrites dans la fiche de compétences afin que celui-ci puisse expliciter les activités réalisées au cours de l'ensemble du cycle de formation et des périodes d'activité professionnelle.
- La finalité de l'entretien pour la commission d'interrogation est de vérifier et d'apprécier par sondage le degré de maîtrise de compétences revendiquées par le candidat dans sa fiche descriptive.
- Les candidats sont également libres de choisir de présenter, lors de l'épreuve, des annexes leur permettant d'expliquer la situation.

Les fiches de situations

- Une situation peut être présentée à partir du moment où elle a eu lieu **durant le temps de formation** (2 années de BTS Tourisme). Toute situation précédente ne peut être présentée.
- Pour rappel, il n'y a pas de nombre minimum ni maximum de fiches de situation.

Le candidat doit opérer un tri et sélectionner les situations qui sont les plus emblématiques de son parcours et de l'acquisition des compétences.

En aucun cas, nous devons avoir un « déballage » de situations.

- Les centres de formation, veilleront également à varier les situations proposées dans le cadre de la formation.
- Une situation peut avoir été : **vécue et/ou observée en milieu professionnel**, il est possible de prévoir des situations simulées en classe sur les temps de cours, TP et atelier, à condition que le candidat est **été acteur** et donc ait réalisé la situation et **non un simple observateur** vécu.

Les fiches de situations

- Il n'est pas obligé qu'il y ait plusieurs situations pour une même compétence.
- Un candidat devrait avoir traversé l'intégralité des compétences dans le cadre de sa formation (lycée et/ou entreprise).

Cependant si par ses situations présentées, toutes les compétences n'ont pas été traversées, il ne doit en aucun cas changer la réalité et « mentir ». Le jury devra tenir compte du fait que ces (ou cette) compétence(s) n'a pas pu être développée dans le cadre des cours, TP, entreprise, etc.

Un cours, un atelier ne peuvent pas être une situation mais ils peuvent constituer un temps pédagogique dans lequel le candidat sera mis en situation professionnelle.

Les fiches de situations

- Il n'est pas impératif d'avoir des situation GDS déclarées dans la fiche de compétences, mais le candidat doit avoir traversé la C6 : « Proposer une prestation touristique adaptée » ce qui peut-être fait par d'autres situations.
- En revanche, il est obligatoire d'avoir une situation professionnelle pour la C11.

Attention, la prise en charge d'une famille ou de clients individuels lors d'une visite, la gestion des flux de passagers dans un aéroport, etc. ne visent pas la compétence C11.

- **Rappel, les 11 compétences doivent avoir été mobilisées lors de la formation.**

L'étudiant doit avoir traversé l'intégralité des 11 compétences mais il n'est pas obligé d'avoir couvert l'intégralité des tâches des activités pour valider la compétence.

Il est précisé dans la fiche de compétences : « cocher seulement les tâches réalisées dans le cadre des situations professionnelles rencontrées ».

L'évaluation de l'épreuve E4



- Un temps d'harmonisation est prévu au lancement de l'épreuve afin d'harmoniser le questionnement.

D'autres temps d'harmonisation seront organisés tout au long de l'épreuve.

« L'évaluation se fait par profil » :

La grille d'évaluation indique la liste des compétences du bloc, qui doivent être testées dans la ou les situations professionnelles proposées lors de l'épreuve.

Dans un premier temps, il revient à l'évaluateur, de positionner une croix dans la colonne des degrés d'acquisition de la compétence (en se référant aux différents critères d'évaluation présentés dans le référentiel du diplôme concerné) puis, dans un second temps, de transformer le nuage de points en une note sur 20 en se basant sur son expertise d'évaluateur et non sur une règle algorithmique.

L'évaluation de l'épreuve E4



La **grille d'évaluation** de l'épreuve conduit le binôme d'examineurs à rédiger une appréciation littérale et proposer une note sur 20. Pour renseigner cette partie, les examinateurs s'appuient sur une grille qui repose sur une entrée par les compétences, avec mention des indicateurs d'évaluation permettant de dresser le profil du candidat.

Le choix a été fait d'une différenciation du degré d'acquisition de la compétence en 4 niveaux :

- **non acquis** (compétences d'analyse et de compréhension du contexte non maîtrisées, outils de GRCT non maîtrisés) ;
- **en cours d'acquisition** (contexte partiellement compris, analyse partielle de la situation, maîtrise partielle des outils des GRCT et peu de compétences spécifiques mobilisées) ;
- **acquis** (bonne compréhension du contexte, maîtrise des outils de GRCT et des compétences visées, répond à la problématique) ;
- **expert** (excellente compréhension de la situation et du contexte ; excellente maîtrise des outils de GRCT. Mobilise des compétences avec pertinence et efficacité, est force de proposition et d'amélioration).

Situation COVID



Quelles mesures mises en œuvre?

A situation exceptionnelle = mesures et évaluations exceptionnelles

- ✓ Une diminution du nombre de semaines de stage désormais porté à 4 semaines
- ✓ Les jurys d'examen seront constitués exceptionnellement pour la session 2021 de professeurs d'économie gestion en charge de la spécialité "tourisme" : enseignants des blocs de compétences 1, 2 et 3.
- ✓ Préconisation d'utilisation d'annexes sous format numérique, sinon prévoir la documentation en nombre suffisant

Situation COVID



- ✓ Difficultés de mise en œuvre de situation d'accompagnement : les candidats n'ayant pu réaliser une situation d'accompagnement auront un temps de questions/réponses visant à évaluer le degré d'acquisition de la compétence C11.



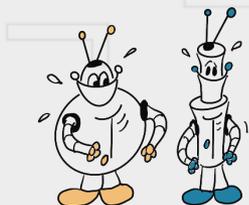
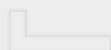
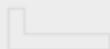
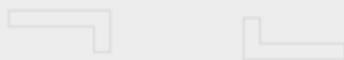
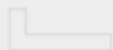
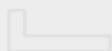
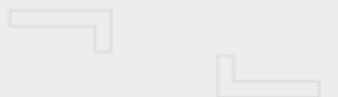
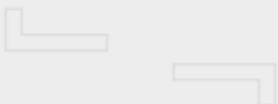
Centre d'interrogation : LYCEE COLBERT

DU 07 JUIN AU 17 JUIN 2021

Planning d'organisation issu de la circulaire académique:

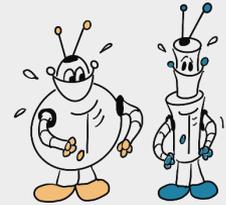
- Dépôt des dossiers et liste nominative GDS : **vendredi 30 avril 2021.**
- Dépôt des listes des professionnels : exceptionnellement aucune pour cette session.
- Commission de validation des dossiers : **lundi 03 mai 2021.**
- Dépôt des sujets : pour les centres et établissements privés ciblés : **lundi 26 avril mai 2021.**
- Commission élaboration de sujets (uniquement établissements et centres publics et sous contrat) : **06 mai 2021.**

POUR L'ÉCOLE
DE LA CONFIANCE



Temps d'échanges

Merci pour votre attention.



POUR L'ÉCOLE DE LA CONFIANCE

Site Economie-Gestion Académie de Lyon <http://ecogestion-legt.enseigne.ac-lyon.fr/spip>

Suivez Ecogestlyon sur Twitter <https://twitter.com/Ecogestlyon>



Nom de l'auteur