



Bac+1 Hospitalité : accueil et expérience client

Ce diplôme vise un accès direct à l'emploi et permet de découvrir le secteur du tourisme.

Il permet de se préparer sur le plan théorique et pratique à occuper des fonctions d'accueil et d'accompagnement de la clientèle au sein de ce dernier (hôtellerie, restauration, œnologie, patrimoine historique) ou d'envisager par la suite une poursuite d'étude au sein d'un des BTS associés ou une reprise d'un cursus universitaire

PREREQUIS – CONDITION D'ACCES :

La formation est accessible aux titulaires d'un Baccalauréat orienté Tourisme ou toute autre filière en cohérence, plus précisément :

- aux jeunes bachelier-ère-s fraîchement diplômé.e.s souhaitant prendre une année pour dessiner leur projet professionnel et personnel pour mieux rebondir par la suite,
- aux jeunes qui, après l'obtention de leur Bac, se trouvent en difficulté dans le supérieur ou sur le marché du travail,
- aux actifs en reconversion

Inscription :

- sur la plateforme <https://www.parcoursup.fr/> pour les bacheliers et étudiants
- sur le site <http://bit.ly/3nHhLpn> pour les candidats libres (sans passer par parcoursup ...)

COMPETENCES VISEES :

- Savoir accueillir le nouveau client en respectant les nouvelles normes de sécurité, savoir rassurer et accompagner l'expérience client...
- Connaître et savoir diffuser le patrimoine culturel, historique, géographique... du Fenua
- Développer le marketing et la communication pour créer une stratégie de reprise globale en appuyant sur la notion essentielle de sécuritié de notre destination : distanciation facilitée par des espaces sans tourisme de masse, territoire de paix, de tranquillité d'esprit, bonne structure médicale et hospitalière.
- Développer les compétences en webmarketing et numérique pour faire parler du fenua (territoire) et digitaliser les activités touristiques

ORGANISATION
PEDAGOGIQUE

- 12 modules d'enseignement
- Un stage en entreprise de 400 h soit 3 mois
- Cohorte min 14 / max 16 auditeurs

DUREE/DATES

- 300 h de tronc commun + 300 h de spécialité + 400 h de stage
- Séquences de 3 ou 4 h du lundi au vendredi (8h-16h)
- Du 05 septembre 2022 au 16 juin 2023

LIEU DE FORMATION

CNAM en Polynésie française
situé au Lycée Hôtelier de Tahiti
à Punaauia

FRAIS DE SCOLARITE

- Gratuité pour tous les auditeurs
- 6 000 F CPS + 21 000 F d'inscription (gratuité pour les boursiers)

VALIDATION

- Diplôme d'établissement Cnam
- 60 ects validées (Bac+1)

EQUIPE PEDAGOGIQUE

Professeurs agréés par le
CNAM

RENSEIGNEMENTS ET
INSCRIPTION

CONTENU PEDAGOGIQUE

UE1 – tronc commun

Ouverture : (90 h)

- Approches historiques, anthropologiques et socio-techniques de l'environnement.
- Approches historiques, sociologiques et socio-techniques du numérique.
- Approches historiques, socio-économiques et politiques des enjeux de société.

UE2 - tronc commun

Anglais professionnel (30 h)

- Cette unité d'enseignement est centrée sur l'expression orale et écrite en anglais en contexte professionnel (conduite d'une relation professionnelle en anglais par écrit (messagerie) et à l'oral dans des contextes d'expression différents (meeting, meetup, etc.), exploitation et rédaction d'une documentation technique en anglais)
- Ces éléments seront déclinés selon les problématiques propres au secteur touristique

UE3 - tronc commun

Mathématiques (30 h)

- Arithmétique et algèbre
- Analyse : Fonctions Généralités
- Statistiques - Variable statistique

UE4 : tronc commun

Economie, gestion et organisation de l'entreprise (30 h)

- L'entreprise et son environnement micro-économique
- Organisation de l'entreprise et du travail
- Préparation et pilotage de l'action commerciale
- Gestion de la relation avec la clientèle

UE5 : tronc commun

Méthodes et outils de la communication écrite (30 h)

- Le rapport à l'écrit à travers plusieurs types d'écrit
- Travailler l'orthographe (Projet Voltaire)

UE6 : Démarches de projet

Démarches de projet (30 h)

- Démarches de projet (management, pilotage, gestion, outils)
- Démarches personnelles de construction d'un projet

UE12 - Unité de spécialité

Approfondissement langue vivante (40 h)

UE7 – tronc commun

Informatique et outils numériques (60 h)

- Traitement de texte
- Tableur
- SGBD
- Traitement de l'image
- Recherche sur internet

UE8 - Unité de spécialité

Culture touristiques : Tourisme et Touristique (60 h)

- Connaissances sur les différentes formes de tourisms et les catégories de touristes
- Acquisition de compétences méthodologiques pour saisir et identifier les transformations du secteur et des pratiques touristiques à différentes échelles
- Familiarisation avec les outils professionnels de mise à jour et de veille des évolutions du secteur

UE9 - Unité de spécialité

Les fondamentaux de l'hospitalité touristique (60 h)

Cette US a pour objectifs l'acquisition :

- des savoir-être et des savoir-faire professionnels de l'hospitalité dans différents contextes touristiques
- la gestion d'une relation clientèle sur une destination et/ou un lieu touristique
- l'accompagnement de la clientèle lors d'une réservation ou l'achat de prestation touristique en ligne. Accueillir, informer et orienter la clientèle touristique
- Contribuer à l'organisation, à l'accueil et à l'animation lors d'événements touristiques.
- des compétences linguistiques professionnelles.

UE10 - Unité de spécialité

Personnalisation de l'expérience client (60 h)

Cette US a pour objectifs l'apprentissage

- des différents parcours clients et des outils numériques (réseaux sociaux, etc.)
- de la gestion de la satisfaction client- réclamation
- du conseil/ vente auprès des clients
- des outils de personnalisation de l'expérience client
- L'appropriation des politiques / référentiels client et la mise en œuvre dans son poste

UE11 - Unité de spécialité

Données, droits et sécurité de la clientèle (60 h)

Cette US a pour objectifs l'apprentissage :

- de l'organisation des données touristiques et diffuser de l'information sur différents supports.
- des outils élémentaires de gestion des données clientèles
- des fondamentaux des droits de la clientèle en matière de protection des données personnelles
- des fondamentaux de la sécurité de la clientèle dans différents contextes touristiques (sécurité sanitaire, physique, etc.).

UE13 - Unité de spécialité

Expérience professionnelle (3 mois)

Le Cnam en Polynésie française

<https://www.parcoursup.fr/>

<http://bit.ly/3nHhLpn>

Lycée Hôtelier de Tahiti LHT - Punaauia

Tél : 40 43 25 44

Cette formation est proposée dans le cadre du projet HESAM 2030 - « Construisons nos Métiers ! », lauréat du second appel à projets « Nouveaux cursus à l'université » du troisième Programme d'Investissements d'Avenir (PIA 3) - convention n°ANR -18 - NCU - 0028 www.hesam.eu

HESAM 2030
« Construisons nos Métiers ! »

