

TABLE DES MATIÈRES

E1. CULTURE GÉNÉRALE ET EXPRESSION.....	7
Présentation de l'épreuve E1	8
Thème 1	
La synthèse de documents	10
1. Préparation de la synthèse.....	11
2. Rédaction de la synthèse.....	14
Thème 2	
L'écriture personnelle	33
1. Préparation de l'écriture personnelle	34
2. Rédaction de l'écriture personnelle	37
E2. COMMUNICATION EN LANGUE VIVANTE ÉTRANGÈRE LVA ANGLAIS.....	45
Présentation de l'épreuve E2	46
Thème 1	
Compétence d'expression écrite	47
1. Le courrier commercial	48
2. Écrire un court document professionnel.....	53
3. Conseils pour l'épreuve.....	59
Thème 2	
Compétence d'expression orale en continu	60
1. Méthodologie de l'épreuve.....	61
2. Conseils pour l'épreuve.....	80
Thème 3	
Compétence d'expression orale en interaction.....	81
1. Présentation.....	82
2. Exemples de sujets abordés.....	83
Thème 4	
Expressions et mots utiles	84
1. Décrire / Describing	85
2. Promouvoir / Promoting	86
E3. GESTION DE LA RELATION CLIENT.....	89
Présentation de l'épreuve E3	90
Thème 1	
Présentation et définition de la Gestion Relation Client en tourisme	94
1. Qu'est-ce que la Gestion Relation Client?.....	95
2. Comprendre le parcours client en tourisme, pour optimiser son expérience.....	96
3. Focus sur deux temps forts de la démarche de Gestion Relation Client	97
4. La GRC dans le BTS Tourisme	98
Thème 2	
Approche trans-fonctionnelle de la GRC.....	101
1. La vente dans le secteur émetteur.....	102
2. L'accueil sur les territoires	111
3. Accompagnement/médiation.....	136
4. Fidélisation et engagement	142

E4. ÉLABORATION DE L'OFFRE TOURISTIQUE	147
Sous épreuve – U41. Tourisme et territoire	148
Présentation de l'épreuve	149
Thème 1 Se préparer en deux ans	151
1. Comment savoir si l'on sait faire?.....	152
2. Comment organiser son temps?.....	154
3. Comment s'y retrouver?.....	155
Thème 2 Le contenu d'un sujet d'examen en tourisme et territoire	157
1. Lire et comprendre l'intitulé d'un sujet.....	158
2. Savoir exploiter les documents du dossier d'annexes.....	160
Thème 3 La mise en tourisme des territoires	161
1. Qu'est-ce qu'un territoire touristique?.....	162
2. Petite histoire des origines de la mise en tourisme	164
3. Le xx ^e siècle, ère de la mise en tourisme des territoires.....	165
4. La mondialisation du tourisme	166
Sous épreuve – U42. Production d'une prestation touristique	167
Présentation de l'épreuve U42	168
COJAT. CADRE ORGANISATIONNEL ET JURIDIQUE DE L'ACTIVITÉ TOURISTIQUE	171
Thème 1 La réglementation de l'offre touristique	172
1. La législation relative au tourisme.....	173
2. Les conditions d'exercice des opérateurs de vente de voyages et de séjours.....	176
Thème 2 Les acteurs de l'offre touristique	178
1. Les acteurs relevant du secteur commercial en France.....	179
2. Les acteurs relevant du secteur social et associatif.....	183
3. Les acteurs relevant du tourisme responsable et solidaire.....	187
Thème 3 Le cadre juridique de l'organisation touristique	190
1. Le statut de l'organisation.....	191
2. Le statut des personnes au travail	196
Thème 4 Les contrats liés à la relation client	205
1. Principes généraux sur les contrats.....	206
2. L'exécution des contrats.....	208
3. La responsabilité contractuelle	209
4. Les modes alternatifs de résolution des conflits relatifs aux contrats.....	210
6. Les dispositions protectrices du consommateur	221
7. L'e-contrat de voyages	223
8. Les contrats d'assurance liés aux voyages	227
9. Les instruments de paiement.....	229
MERCATIQUE ET CONCEPTION	233
Thème 1 La connaissance du marché	234
Introduction à la mercatique (marketing)	235
1. La demande	239
2. L'offre	248
3. L'environnement.....	250
4. L'étude de marché.....	251

Thème 2	Le fonctionnement de l'organisation.....	262
	1. L'orientation stratégique.....	263
	2. La structuration de l'organisation touristique.....	269
	3. La mobilisation des ressources humaines.....	273
	4. La mobilisation des ressources financières.....	280
Thème 3	L'action mercatique touristique	312
	1. Le produit.....	313
	2. Le prix.....	324
	3. La distribution.....	330
	4. La communication.....	335
Thème 4	Montage de produits touristiques.....	359
	1. Méthodologie de montage de produits touristiques.....	360
	2. Méthodologie de montage d'un évènement.....	369
E5. GESTION DE L'INFORMATION TOURISTIQUE.....		375
	Présentation de l'épreuve.....	376
Thème 1	Multimédia	378
	1. Système d'information touristique.....	379
	2. Les réseaux informatiques et la sécurité.....	381
	3. La recherche d'information sur internet.....	383
	4. Le cloud computing et les outils Google.....	385
	5. Présentation et Publication assistée par ordinateur.....	387
	6. Les sites internet.....	389
	7. Les images numériques.....	391
Thème 2	La touristmatique.....	393
	Présentation de la partie touristmatique de l'épreuve E5.....	394
E6. PARCOURS DE PROFESSIONNALISATION.....		399
	Présentation de l'épreuve : méthodologie et outils pour réussir l'épreuve de parcours de professionnalisation.....	400
Thème 1	Construire son parcours professionnel.....	401
	1. Valider des compétences dans le livret de professionnalisation.....	402
	2. Construire un parcours de professionnalisation cohérent.....	403
Thème 2	L'étude personnalisée encadrée	405
	1. Présentation et objectifs de l'étude.....	406
	2. Le sujet et la problématique d'étude.....	407
	3. La méthodologie d'étude.....	408
	4. La rédaction du rapport.....	410
Thème 3	L'oral du parcours de professionnalisation.....	412
	1. Les attendus dans chacune des deux phases de l'épreuve.....	413
	2. Conseils pour la préparation et la conduite de l'épreuve.....	414
Thème 4	Outils d'accompagnement dans la préparation de l'épreuve.....	415
	Outil 1 : les ressources à mobiliser pour le rapport d'Étude Personnalisée Encadrée.....	416
	Outil 2 : tableau de validation et d'utilisation des ressources documentaires.....	417
	Outil 3 : synthèse des ressources documentaires validées et utilisées pour l'étude.....	418
	Outil 4 : plan du rapport d'étude personnalisée encadrée.....	419
	Outil 5 : suggestion de plan pour l'oral.....	420
	Outil 6 : fiche de synthèse d'une situation professionnelle.....	421

ANNALES ET CORRIGÉS 2014–2015–2016–2017 423

E1 – Culture générale et expression

Annales 2014	424
Annales 2013	427
Annales 2016	430
Annales 2017	434

Corrigés – E1 Culture générale et expression

Corrigé 2014	437
Corrigé 2013	440
Corrigé 2016	442
Corrigé 2017	445

E4 – Élaboration de l'offre touristique

U41 – TOURISME ET TERRITOIRE

Annales 2014	449
Annales 2015	458
Annales 2016	468
Annales 2017	478

Corrigés – U41 Tourisme et territoire

Corrigé 2014	484
Corrigé 2015	485
Corrigé 2016	498
Corrigé 2017	491

U42 – PRODUCTION D'UNE PRESTATION TOURISTIQUE

Annales 2014 – Épreuve métropole	495
Annales 2014 – Nouvelle Calédonie	510
Annales 2015 – Épreuve métropole	524
Annales 2015 – Nouvelle Calédonie	539
Annales 2016 – Épreuve métropole	554
Annales 2016 – Nouvelle Calédonie	567
Annales 2017 – Épreuve métropole	584

Corrigés – U42 – Production d'une prestation touristique

Corrigé 2014 – Épreuve métropole	600
Corrigé 2014 – Nouvelle Calédonie	605
Corrigé 2015 – Épreuve métropole	612
Corrigé 2015 – Nouvelle Calédonie	621
Corrigé 2016 – Épreuve métropole	626
Corrigé 2016 – Nouvelle Calédonie	634
Corrigé 2017 – Épreuve métropole	641