

# LICENCE PROFESSIONNELLE, 3<sup>ÈME</sup> ANNÉE MENTION COMMERCIALISATION DES PRODUITS TOURISTIQUES



Parcours  
Négociation-Commercialisation de Prestations Touristiques Spécialisées

## OBJECTIFS DE LA FORMATION

La licence professionnelle permet de donner une spécialisation forte aux étudiants désirant travailler dans le secteur touristique, de la production à la commercialisation de prestations touristiques. L'UFR Langues propose :

- une formation courte qui permet une insertion professionnelle rapide ;
- un diplôme Bac +3 dans un secteur dynamique et en mutation, avec une forte demande de nouvelles compétences ou d'adaptation des capacités techniques déjà acquises ;
- le développement ou le renforcement des compétences en langues et dans le secteur touristique, avec la volonté d'innover ;
- une ouverture à l'international et aux différentes cultures afin de préparer les étudiants à une éventuelle intégration professionnelle à l'étranger.

## CONNAISSANCES À ACQUÉRIR

La formation est composée d'unités d'enseignements à la fois dédiées à la maîtrise des langues étrangères et à des matières spécifiques au secteur du tourisme et à la commercialisation de prestations touristiques visant à rendre les étudiants autonomes et immédiatement opérationnels en milieu professionnel.

## COMPÉTENCES À ACQUÉRIR

- Identifier les évolutions significatives dans un environnement touristique donné.
- Analyser l'économie, la géographie, la sociologie et les réglementations du tourisme dans un environnement donné.
- Connaître et respecter les dernières réglementations sur le marché du tourisme français.
- Disposer d'une pratique linguistique permettant de maîtriser l'interculturalité et l'approche des marchés touristiques étrangers.
- Contribuer à construire une ligne et des supports de communication, aussi bien écrits que mis en ligne par Internet ou accessible via les médias mobiles, en sélectionnant des réseaux de distribution et des supports de communication adaptés.
- Créer et animer une communauté autour des offres touristiques proposées.
- Assurer une veille concurrentielle et informationnelle du marché touristique.
- Lire et comprendre un bilan et un compte de résultat d'une organisation touristique.
- Déterminer un coût de revient et élaborer un budget prévisionnel d'une prestation touristique.
- Sélectionner et mettre en place des moyens de prospection des clients cibles.

- Proposer une prestation touristique adaptée aux besoins des clients en respectant les différences culturelles.
- Capitaliser sur les nouvelles technologies afin de réfléchir sur des offres innovantes et créatives.
- Connaître les étapes de la méthodologie de l'innovation.
- Maîtriser le processus de l'entretien commercial, bâtir un argumentaire commercial et le mettre en œuvre au bon moment.
- Adapter son style de négociation au public.
- Définir les composantes de la Gestion de la Relation Client, ses enjeux, et les bénéfices attendus pour un établissement touristique.
- Gérer son e-réputation et répondre à l'insatisfaction client par un système de SAV.
- Faciliter la mise en route ou le renforcement d'une démarche d'amélioration de l'expérience client.

## ORGANISATION DU PARCOURS

La formation dure de septembre à juin avec 19 à 20 semaines de cours (400 heures) et 24 à 25 semaines en entreprise. Les étudiants bénéficieront de la possibilité de travailler pendant plusieurs mois à l'étranger, dans le cadre d'un programme de « work study » dans une université partenaire.

## CONTRÔLE DES CONNAISSANCES

Les enseignements feront l'objet d'un contrôle continu en cours d'année qui repose sur des épreuves diverses. Le stage et le projet tutoré feront chacun l'objet d'une note. Pour obtenir son diplôme, soit 60 ECTS, l'étudiant devra obtenir une moyenne générale d'au minimum 10/20 et avoir au moins une note de 10/20 à l'ensemble constitué du projet tutoré et du stage.

## CONTENU DE LA FORMATION

### Semestre 5

#### UE 1 : Savoirs Fondamentaux : Environnement Touristique

- Economie, Géographie, Sociologie du Tourisme
- Droit du Tourisme

#### UE 2 : Cultures et Sociétés

- Sociétés, Cultures et Institutions anglophones en anglais (UFR Langues)
- Culture générale, Médiation et écriture
- Communication Interculturelle
- Management Interculturel

#### UE 3 : Communication Numérique Promotionnelle

- TP Marketing digital
- TP Multimédias

#### UE 4 : Préparation à la Certification en Langues

- Langue A : Anglais
- Langue B

#### UE 5 : Compétences Professionnelles

- Atelier sur la posture professionnelle
- Méthodologie et posture entrepreneuriales

#### UE 6 : Projet tutoré - Mise en place

#### UE 7 : Stages et Alternances - Suivi

### Semestre 6

#### UE 8 : Analyse des Marchés Touristiques

- Analyse des marchés touristiques
- Comptabilité et gestion
- Enjeux de la destination touristique et la prestation touristique

#### UE 9 : Commercialisation des Prestations Touristiques

- Fondamentaux de la Vente et de Prospection Commerciale
- Négociation

#### UE 10 : Gestion de la Vente et Après-Vente

- Gestion de la Relation Client
- Gestion de situations conflictuelles

#### UE 11 : Enjeux de l'Innovation

- Innovation dans le tourisme
- Le Design Thinking

#### UE12 : Anglais Renforcé

- Séminaire Terminologie et Traduction appliquées au tourisme (en anglais)
- Séminaires d'entraînement au CLES en anglais

#### UE13 : Projet Tutoré - Travaux Pratiques

#### UE14 : Stages et Alternances - Soutenances

## DÉBOUCHÉS

Ce diplôme, en stage ou en alternance, se fixe pour objectif de former des professionnels bilingues ou trilingues directement opérationnels et maîtrisant les fondamentaux des métiers de la négociation et de la commercialisation de prestations touristiques, et notamment avec une appétence pour la créativité et l'innovation sous toutes ses formes. Les débouchés visés correspondent à ceux identifiés par les codes des fiches ROME G1301, G1102 et D1401.

## PUBLICS VISÉS

La licence professionnelle s'adresse à des publics avec un Bac +2 en formation initiale, en formation en alternance et en formation continue. Il est possible de valider la licence professionnelle par le biais de la VAE.

## PRÉ-REQUIS

Avoir un niveau de deuxième année de langues, tourisme, commerce, communication, histoire, géographie, lettres, etc., avoir des connaissances en anglais, maîtriser un minimum l'outil informatique.

## ADMISSION

L'inscription des étudiants en licence professionnelle « Négociation-Commercialisation de Prestations Touristiques Spécialisées » se fera par la plateforme e-candidature de l'Université Lyon 2.

Des entretiens en anglais et en français sont proposés systématiquement aux candidats préalablement sélectionnés sur dossier.

## RÉGIME D'INSCRIPTION

Plusieurs statuts possibles :

- En formation initiale en tant qu'étudiant sans interruption dans son parcours de formation ;
- En formation continue pour les contrats de professionnalisation, pour les demandeurs d'emploi ou les salariés en Congé Individuel de Formation.

## CONTACT : UFR LANGUES

**Responsable pédagogique**

Thanh-Ha BARGAS

## DROITS D'INSCRIPTION :

Droits d'inscription 2019/2020 en licence 170 euros  
+ Contribution Vie Étudiante et de Campus (CVEC) 91 euros.

## LIEU DES COURS

Campus Porte des Alpes  
5, avenue Pierre Mendès-France 69500 Bron