

CONFERENCE TECHNICIENS SUPERIEURS MERCREDI 11 JANVIER 14H30

Lycée du Gué à Tresmes – 77440 Congis sur Therouanne tél : 0164355256

Salle Desagneaux

Création d'entreprise :

Les étudiants proposent de revisiter le site du Gué à Tresmes, en partant d'un terrain nu et en y implantant un centre de vacances (type village-club), où l'enfant est le maître des lieux et les parents ses annexes.

Nous traitons, par ce projet, une partie du référentiel qui paraît souvent très théorique aux étudiants.

Concrétiser un enseignement constitue un moyen efficace d'impliquer et responsabiliser, ce qui est le propre du technicien supérieur.

Les BTS hôtellerie – restauration ne sont certes pas des architectes ou des professionnels de la construction, mais ils ont des idées novatrices dans lesquelles ils incluent leurs besoins et expériences ; ce projet en porte toute la fraîcheur et spontanéité qui font souffler un vent de renouveau bienvenu sur l'hébergement et la communication professionnelle.

Gilles Moreau, Janvier 2012.

Extrait de leur référentiel (programme) concerné :

CONNAISSANCES	ETRE CAPABLE DE
1/ CONCEPT D'ACCUEIL HEBERGEMENT COMPOSANTES MATERIELLES, HUMAINES ET ORGANISATIONNELLES	
<ul style="list-style-type: none">• Dimensions matérielles de l'accueil (hall, chambres, lieux publics, décoration, ambiance).• Segmentation clientèle• Besoins des clients• Relations interpersonnelles• Comportement et attitudes d'accueil• Techniques d'accueil différenciées (VIP, groupes, familles...).• Organisation du travail (normes, standards)• Accueil et qualité (gestion de l'attente, zéro défaut à l'hôtel...).• Animation à l'hôtel (produits touristiques, informations...).	<ul style="list-style-type: none">✚ Définir et mettre en place le concept d'accueil général et approprié à chaque segment.✚ Maîtriser la relation d'accueil.✚ Définir les comportements et les attitudes en rapport avec les exigences de qualité et de production de service.✚ Maîtriser la relation d'accueil.✚ Animer un point de vente.