|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **BTS Tourisme – session : 201...**  **FICHE DESCRIPTIVE D’UNE SITUATION DE RELATION CLIENT** | | | | | | |
| E3 – Gestion de la relation client | | | | | N° de fiche : ……. | |
| **ÉTUDIANT(E)** | | | | | | |
| **Nom :** | | **Prénom :** | | | | |
| Situation de | F1 Accueil, vente et suivi de la clientèle en langue française et en langues étrangères | | Réelle | | Vécue Observée |  |
| Simulée | | Vécue Observée |  |
| F2 Accueil, animation et accompagnement des touristes en langue française et en langues étrangères | | Réelle | | Vécue Observée |  |
| Simulée | | Vécue Observée |  |
| **CADRE PROFESSIONNEL DE RÉFÉRENCE (à renseigner même en cas de situation simulée)** | | | | | | |
| **Lieu :** | | | | **Date(s) :** | | |
| **Contexte : (managérial, linguistique, informationnel, technologique)** | | | | | | |
| ACTEURS IMPLIQUÉS DANS LA SITUATION | | | | | | |
|  | | | | | | |
|  | | | | | | |
|  | | | | | | |
| **LISTE DES RESSOURCES DOCUMENTAIRES NUMERIQUES ET NON NUMERIQUES** | | | | | | |
| **Description de la situation professionnelle :** objectifs, démarche, résultats obtenus, difficultés rencontrées … | | | | | | |