|  |
| --- |
| **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 … |