

Intitulé de l'UE	Gestion commerciale d'entreprise 2.1
Section(s)	- (4 ECTS) Bachelier en Management du tourisme et des loisirs Cycle 1 Bloc 2

Responsable(s)	Heures	Période
Pierre CALLENS	50	Quad 1

Activités d'apprentissage	Heures	Enseignant(s)
Gestion d'entreprise et management	12.5h	Pierre CALLENS
Gestion de projets et événementiel I	25h	Pierre CALLENS
Gestion des clientèles et négociations commerciales	12.5h	Camille DESAUVAGE

Prérequis	Corequis

Répartition des heures
Gestion d'entreprise et management : 4.5h de théorie, 8h de séminaires
Gestion de projets et événementiel I : 7h de théorie, 18h de séminaires
Gestion des clientèles et négociations commerciales : 6h de théorie, 6.5h d'exercices/laboratoires

Langue d'enseignement
Gestion d'entreprise et management : Français
Gestion de projets et événementiel I : Français
Gestion des clientèles et négociations commerciales : Français

Connaissances et compétences préalables
Notions de Gestion d'entreprise et management (module I) et notions de Marketing (module I)
Bonnes connaissances et bases pratiques de gestion vues en Gestion d'Entreprise et Management I (module de Ba1)

Objectifs par rapport au référentiel de compétences ARES
Cette UE contribue au développement des compétences suivantes
<ul style="list-style-type: none"> • S'insérer dans son milieu professionnel et s'adapter à son évolution <ul style="list-style-type: none"> ◦ Travailler, tant en autonomie qu'en équipe dans le respect de la culture de l'entreprise ◦ Collaborer à la résolution de problèmes complexes avec méthode, rigueur, proactivité et créativité ◦ Adopter une attitude éthique et respecter les règles déontologiques

- Développer une approche responsable, critique et réflexive des pratiques professionnelles
- Identifier ses besoins de développement et s'inscrire dans une démarche de formation permanente
- Développer la polyvalence et proposer des solutions innovantes pour ses projets
- Communiquer : écouter, informer et conseiller les acteurs, tant en interne qu'en externe
 - Défendre des dossiers, des projets, des produits, traiter les objections, conseiller la clientèle, négocier avec les différentes parties prenantes
 - Présenter ou promouvoir l'information, les documents, les produits sélectionnés, tant à l'écrit qu'à l'oral, de manière rigoureuse et ciblée avec les moyens adéquats
 - Agir comme interface dans les relations en lien avec le projet dont il a la charge
 - Pratiquer l'écoute et l'empathie, s'ouvrir aux autres cultures en tenant compte des traditions
- Mobiliser les savoirs et savoir-faire propres à son activité
 - Utiliser des supports cartographiques et gérer la dimension espace-temps des produits
 - Exploiter les potentialités des logiciels et des outils de recherche d'information et de réservation spécifiques au secteur
 - Concevoir, produire les documents, les produits, les projets, les actions de promotion adéquats sur les supports idoines
 - Intégrer les procédures, les documents, les prescriptions légales et les stratégies spécifiques au secteur d'activité
 - Choisir et utiliser les technologies de l'information et de la communication
- Analyser les données utiles à la réalisation de sa mission en adoptant une démarche systémique
 - Identifier les attentes, les besoins, apprécier les réactions des clients, des fournisseurs et proposer des solutions
 - Rechercher, vérifier, comparer, et exploiter les informations nécessaires et pertinentes pour chaque projet ou mission
 - Assurer la gestion commerciale et financière des activités et / ou projets, calculer et optimiser les coûts de revient et les prix de vente
 - Exploiter des indicateurs de tendance du marché du tourisme et des loisirs et participer à leur conception
 - Évaluer les implications des activités en termes d'éthique et de développement durable, proposer des améliorations
- S'organiser : structurer, planifier, coordonner et gérer de manière rigoureuse les actions et les tâches liées à sa mission
 - Gérer les plannings et assurer le suivi des différents projets, dossiers et actions.
 - Constituer et rendre opérationnelle la documentation professionnelle, tenir à jour, trier et organiser les sources d'information
 - Coordonner et animer des équipes
 - Structurer et équilibrer les offres, les produits, en fonction du profil du public cible

Objectifs de développement durable



Consommation et production responsables

Objectif 12 Établir des modes de consommation et de production durables

- 12.6 Encourager les entreprises, en particulier les grandes et les transnationales, à adopter des pratiques viables et à intégrer dans les rapports qu'elles établissent des informations sur la viabilité.
- 12.8 D'ici à 2030, faire en sorte que toutes les personnes, partout dans le monde, aient les informations et connaissances nécessaires au développement durable et à un style de vie en harmonie avec la nature.
- 12.b Mettre au point et utiliser des outils de contrôle des impacts sur le développement durable, pour un tourisme durable qui crée des emplois et met en valeur la culture et les produits locaux.



Mesures relatives à la lutte contre les changements climatiques

Objectif 13 Prendre d'urgence des mesures pour lutter contre les changements climatiques et leurs répercussions

- 13.3 Améliorer l'éducation, la sensibilisation et les capacités individuelles et institutionnelles en ce qui concerne l'adaptation aux changements climatiques, l'atténuation de leurs effets et la réduction de leur impact et les systèmes d'alerte rapide.

Acquis d'apprentissage spécifiques

Faire une analyse de localisation d'implantation de projet commercial

Comprendre les composantes du marché et de l'action commerciale à entreprendre

Etablir un budget d'action promotionnelle

Respecter les lois sur les pratiques du marché

Calculer des prix de revient, prix de vente, chiffres d'affaires et seuil de rentabilité

Etablir un plan de financement

Trouver des possibilités d'obtention de fonds

Maîtrise de la mise en place et du suivi d'une Veille Informationnelle

Maîtrise de la recherche de partenaires financiers en fonction d'un projet précis

Rentabiliser un projet de développement

Décider quelle offre apporter à sa clientèle

Mise en place d'une stratégie/politique de prix

Etablir un Business Plan complet et précis sur un cas concret (présenter les idées pratiques)

Contenu de l'AA Gestion d'entreprise et management

2 journées d'**ateliers en e-tourisme** sur les thématiques:

* Développer mon site d'e-commerce pour mon offre de produits touristiques", théorie, exemples, cas pratique (Formateur externe invité V Bachely, 27/10)

**Communiquer avec l'e-mailing et la newsletter pour fidéliser le client (notions, application pratique): avec K.Theeuws, Community manager Ville de Tournai (23/11)

-Documents (à synthétiser pour présenter au groupe-classe) de conseils pratiques pour gérer efficacement une entreprise) (15 thématiques : Comment distribuer au mieux mes produits, Je vends beaucoup mais j'ai des difficultés de trésorerie, comment cela est-il possible?, etc.)

-Principes et thématiques de mise en place d'une veille informationnelle (concurrentielle, marketing, technologique,...)

-Financement et rentabilité de projets

-Localisation (critères de choix), choisir ses fournisseurs

-Stratégie commerciale et politique de prix

Contenu de l'AA Gestion de projets et événementiel I

Projet transfrontalier avec des étudiants de HEH, Condorcet e-business, Howest (Courtrai) en Tourisme et en Communication, Université de Lille (Bac 3 AIE)

2 journées de Workshop défi pour des opérateurs touristiques.

Journées constituées de

*informations sur la région et les lieux touristiques concernés, ainsi que sur des applications précises pour leur mise en valeur

*formations sur la vidéo sur smartphone, sur la créativité,...

*productions créatives à défendre devant professionnels

Contenu de l'AA Gestion des clientèles et négociations commerciales

- Gestion de la relation client
- Gestion et traitement des objections, plaintes et réclamations
- Résolution des conflits et médiation du Tourisme de voyage
- Les techniques professionnelles d'accompagnement
- Clients mécontents : traitement des réponses en ligne
- Gestion de l'espace d'accueil et de l'information
- Terminologie du secteur touristiques

Méthodes d'enseignement

Gestion d'entreprise et management : cours magistral, travaux de groupes, approche par situation problème, étude de cas

Gestion de projets et événementiel I :

Gestion des clientèles et négociations commerciales : cours magistral, travaux de groupes, approche interactive, approche déductive, approche avec TIC, étude de cas

Supports

Gestion d'entreprise et management : copies des présentations, activités sur eCampus, documents d'analyse

Gestion de projets et événementiel I : dossier de présentation du projet avec les objectifs poursuivis et les demandes formulées

Gestion des clientèles et négociations commerciales : syllabus, notes de cours, activités sur eCampus

Ressources bibliographiques de l'AA Gestion d'entreprise et management

- Business Model Création, Sophie Racquez, EdiPro, 2ème édition 2018
- Gestion pour les nuls, First Editions
- Réussir mon premier Business plan; StudyramaPro, 2017
- Le petit mnagement 2017, Dunod
- Réussir ma Première création d'entreprise, StudyramaPro, 2017
- divers sites internet tel que: www.manager-go.com, <https://infos-entreprises.be>, ...

Ressources bibliographiques de l'AA Gestion des clientèles et négociations commerciales

- Bensalem, S., & Chassillan, I., (2019), Gestion de la relation clientèle touristiques, France, Le génie Editeur.
- Glondu - Seloi, C., (2016), Gestion de la relation Client, France, Le Génie Editeur.

Évaluations et pondérations

Évaluation	Évaluation avec notes aux AA
Pondérations	Gestion d'entreprise et management : 25% Gestion de projets et événementiel I : 50% Gestion des clientèles et négociations commerciales : 25%
Langue(s) d'évaluation	Gestion d'entreprise et management : Français Gestion de projets et événementiel I : Français Gestion des clientèles et négociations commerciales : Français

Méthode d'évaluation de l'AA Gestion d'entreprise et management :

Présentation et défense interne 10%
Examen écrit 90%

Modalités pour la seconde session: Examen écrit: 100%

Méthode d'évaluation de l'AA Gestion de projets et événementiel I :
Evaluation continue basée sur les productions originales demandées
Méthode d'évaluation de l'AA Gestion des clientèles et négociations commerciales :
Examen écrit 100%

Année académique : **2023 - 2024**