

ANNEXE 6 - FICHE DESCRIPTIVE D'UNE SITUATION DE RELATION CLIENT

BTS TOURISME – Session : 20...				
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	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
		Simulée	Vécue	<input type="checkbox"/>
	F2 Accueil, animation et accompagnement des touristes en langue française et en langues étrangères	Réelle	Vécue Observée	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
		Simulée	Vécue	<input type="checkbox"/>
CADRE PROFESSIONNEL DE RÉFÉRENCE (à renseigner même en cas de situation simulée)				
Lieu :		Date(s) :		
Contexte : <i>(managérial, linguistique, informationnel, technologique)</i>				
ACTEURS IMPLIQUÉS DANS LA SITUATION				
LISTE DES RESSOURCES DOCUMENTAIRES NUMERIQUES ET NON NUMERIQUES				
Description de la situation professionnelle : objectifs, démarche, résultats obtenus, difficultés rencontrées ...				