

**NOSCHOOL**

# **PROGRAMME DE FORMATION**

**BTS TOURISME**

**2026**

# 1. PRESENTATION BTS TOURISME

## Description

Le BTS Tourisme forme des professionnels capables d'exercer des missions variées au sein du secteur touristique, tant dans la relation clientèle que dans la conception et la commercialisation de prestations touristiques.

Les diplômé·e·s sont en mesure d'accueillir, informer et conseiller des clientèles françaises et internationales, de concevoir des prestations touristiques adaptées (séjours, circuits, forfaits, événements), et d'assurer le suivi et l'accompagnement des clients tout au long de leur parcours.

La formation développe également des compétences en gestion et diffusion de l'information touristique, indispensables dans un secteur en constante évolution. L'environnement professionnel étant fortement internationalisé, les apprenant·e·s mobilisent plusieurs langues vivantes, dont l'anglais obligatoire, ainsi que les outils numériques et les technologies de l'information.

À l'issue de la formation, les titulaires du BTS Tourisme peuvent exercer dans des agences de voyages, des organismes institutionnels du tourisme (offices de tourisme, comités territoriaux), des entreprises de transport, des structures d'hébergement, des sites de loisirs ou encore des organisateurs d'événements.

Public visé :  
Bachelier·ère·s (baccalauréat général, technologique ou professionnel) ou titulaires d'un diplôme équivalent souhaitant s'orienter vers les métiers du tourisme.

Niveau requis :  
Baccalauréat ou équivalent (niveau 4).

Prérequis :

- Bonne maîtrise de la langue française, à l'écrit comme à l'oral.
- Intérêt pour la relation client, la communication et le travail en environnement multiculturel.
- Appétence pour la culture, la géographie, l'histoire et l'actualité touristique.
- Connaissances de base en anglais (niveau B1 à B2 recommandé).

Accessibilité :  
Formation accessible aux personnes en situation de handicap, avec possibilité d'aménagements pédagogiques adaptés.

Admission :  
Entretien de motivation.

## **2. OBJECTIFS DE LA FORMATION**

Cette formation vise à préparer les apprenant·e·s à l'obtention du BTS Tourisme. Elle permet de développer des compétences professionnelles organisées autour de trois grands pôles d'activités :

### **Gestion de la relation clientèle touristique**

- Accueil, information, conseil et vente de prestations touristiques, en français et en langues étrangères.
- Suivi de la relation client, gestion des réclamations et évaluation de la qualité de service.
- Accompagnement des touristes, en situation individuelle ou en groupe, dans un contexte multiculturel.

### **Élaboration d'une prestation touristique**

- Analyse du marché touristique et de l'environnement économique, juridique et concurrentiel.
- Diagnostic stratégique d'une organisation touristique.
- Conception de produits touristiques (forfaits, circuits, séjours, événements).
- Diffusion et commercialisation de la prestation, mise en œuvre d'actions de communication externe.

### **Gestion de l'information touristique**

- Mise en place d'une veille informationnelle et mise à jour des données touristiques.
- Traitement, production et exploitation de l'information à l'aide d'outils numériques professionnels (GDS, CRM, bases de données, plateformes digitales).
- Diffusion ciblée de l'information auprès des publics concernés et archivage sécurisé des données.

La formation développe également des compétences transversales essentielles au secteur du tourisme, notamment :

- La maîtrise des langues vivantes étrangères :
  - LV A : anglais obligatoire (niveau B2),
  - LV B : langue vivante obligatoire (niveau B2),
  - LV C : langue vivante optionnelle (niveau B1).
- Une connaissance approfondie des territoires touristiques, incluant la géographie, le patrimoine, les ressources locales, les enjeux de durabilité et les dimensions économiques et socioculturelles du tourisme.

### **3. PROGRAMME PÉDAGOGIQUE**

#### **BLOC DE COMPÉTENCES 1 : CULTURE GÉNÉRALE ET EXPRESSION (U1)**

- Approfondissement de la maîtrise de la langue française à l'écrit et à l'oral (rédaction, argumentation, synthèse).
- Développement de l'esprit critique à travers l'étude de thèmes d'actualité et la production d'écrits professionnels variés (analyses, rapports, synthèses).

#### **BLOC DE COMPÉTENCES 2 : COMMUNICATION EN LANGUES VIVANTES ÉTRANGÈRES**

*(U21 : Langue vivante A – Anglais / U22 : Langue vivante B)*

- Maîtrise de la communication écrite et orale en contexte professionnel touristique (accueil, conseil, vente, négociation, accompagnement).

- Niveau B2 requis en anglais (langue A) et dans une deuxième langue vivante obligatoire (allemand, espagnol, italien, etc.).
- Développement des compétences interculturelles adaptées aux métiers du tourisme et à la relation client internationale.

### **BLOC DE COMPÉTENCES 3 : TOURISME ET TERRITOIRES (U3)**

- Approche géographique, historique et culturelle des principales destinations touristiques en France et dans le monde.
- Études de cas portant sur la mise en tourisme des territoires : acteurs, stratégies, impacts économiques, sociaux et environnementaux.
- Analyse et valorisation des ressources patrimoniales, naturelles, culturelles et touristiques d'un territoire.

### **BLOC DE COMPÉTENCES 4 : GESTION DE LA RELATION CLIENTÈLE TOURISTIQUE (U4)**

- Accueil et information des clientèles : techniques de conseil, de vente et de négociation, traitement des objections.
- Vente et suivi des prestations touristiques : contrats de vente, documents de voyage, facturation, encaissement et service après-vente.
- Accompagnement des touristes, individuels ou en groupe : organisation de l'accueil, gestion des aléas, sécurité, posture professionnelle et expertise terrain.

### **BLOC DE COMPÉTENCES 5 : ÉLABORATION D'UNE PRESTATION TOURISTIQUE (U5)**

- Analyse du marché touristique et diagnostic stratégique d'une organisation (forces, faiblesses, opportunités, menaces).
- Conception de produits touristiques : assemblage des composantes, négociation avec les prestataires, calcul des coûts et fixation des prix.

- Définition de la stratégie de communication, choix des canaux de distribution et mise en œuvre d'actions de promotion commerciale.

## **BLOC DE COMPÉTENCES 6 : GESTION DE L'INFORMATION TOURISTIQUE (U6)**

- Mise en place d'une veille informationnelle : sélection des sources, fiabilité, actualisation des données.
- Utilisation des outils numériques professionnels du tourisme (GDS, CRM, bases de données, sites web, applications mobiles).
- Traitement, diffusion et archivage de l'information, dans le respect des règles de sécurité et de protection des données.

## **UNITÉS FACULTATIVES (UF)**

- **Langue vivante C (UF1)** : langue optionnelle, niveau B1 exigé.
- **Parcours de professionnalisation à l'étranger (UF2)** : valorisation d'une expérience internationale en lien avec le secteur du tourisme.
- **Projet de spécialisation (UF3)** : approfondissement sectoriel ou thématique (tourisme durable, événementiel, tourisme culturel, etc.).

# **4. ÉVALUATION ET VALIDATION DES ACQUIS**

## **CONTRÔLE CONTINU ET EXAMENS**

### **Contrôles réguliers :**

- Devoirs surveillés écrits et oraux.
- Tests de compétences et évaluations formatives.
- Mises en situation professionnelles en lien avec les blocs de compétences.

### **Examens blancs :**

- Épreuves écrites et orales simulant les conditions de l'examen final.
- Entraînement aux études de cas et aux situations professionnelles reconstituées.

#### **Dossier professionnel :**

- Rédaction d'un rapport de stage ou de dossiers d'études de cas présentant les activités, projets et missions réalisés.
- Évaluation des compétences professionnelles mobilisées à travers des projets concrets ou des situations réelles ou simulées.

#### **Soutenance orale :**

- Présentation orale du dossier professionnel ou d'un projet touristique.
- Entretien individuel avec un jury de professionnels portant sur l'analyse, la méthodologie et les compétences mises en œuvre.

### **MODALITÉS D'OBTENTION DU DIPLÔME**

- Validation de l'ensemble des unités constitutives du diplôme (U1 à U6).
- Obtention d'une moyenne générale minimale de **10/20** à l'ensemble des épreuves obligatoires.
- Possibilité de valorisation par des **unités facultatives**, donnant lieu à des points bonus.

## **5. STAGE ET ALTERNANCE**

- **STAGE EN ENTREPRISE** : Durée obligatoire : 14 semaines, réparties sur les 2 ans, dont au moins 4 semaines consécutives en première année.
- **ALTERNANCE** : Possibilité d'effectuer le BTS en contrat d'apprentissage ou de professionnalisation
- **MISSIONS CONFIEES EN ENTREPRISE** : Accueil en office de tourisme, agence de voyages, tour opérateur, hôtellerie, structure d'événementiel, etc.

## **6. DÉBOUCHÉS ET PERSPECTIVES**

## MÉTIERS ACCESSIBLES APRÈS LE BTS TOURISME

- Conseiller·ère en voyages, agent de voyages, forfaitiste, agent réceptif, conseiller·ère en séjour.
- Chargé·e de promotion touristique, animateur·rice de tourisme local, agent d'escale.
- Accompagnateur·rice de groupes touristiques.
- Commercial·e dans le secteur du tourisme.
- Chargé·e de mission tourisme ou développement territorial.
- Responsable d'office de tourisme (après expérience professionnelle).

## POURSUITES D'ÉTUDES POSSIBLES

- Licences professionnelles dans les domaines du tourisme : tourisme culturel, événementiel, e-tourisme, tourisme durable, développement territorial, etc.
- Écoles spécialisées en management du tourisme et de l'hôtellerie.
- Bachelor dans les domaines du tourisme, du marketing, de la communication ou du management.

## **7. MODALITÉS PRATIQUES**

**LIEU DE FORMATION :** NOSCHOOL

**DURÉE DE LA FORMATION :** 2 ans

**RYTHME :**

- Formation initiale : cours en présentiel + périodes de stage.
- Alternance : 2 jours au centre de formation / 3 jours en entreprise

**TARIF :** Variable selon le statut (initial ou alternance)

94 QUAI DE BACALAN - 33300 BORDEAUX

[www.noschool.fr](http://www.noschool.fr) / 05 56 49 41 33



**NOSCHOOL**