

BTS TOURISME

Conseiller, concevoir, informer et accompagner

Comprendre les territoires. Construire une offre.
S'entraîner avec des situations touristiques concrètes.

60

fiches avec application corrigée

20

ateliers avec corrigés détaillés

04

cas transversaux pour relier les notions

120 pages · Sommaire cliquable · Méthodes et exercices originaux

GRCT · EPT · GIT · Territoires · CGE · Anglais et langue B

Synthèses indépendantes : à compléter par les cours et les consignes officielles.

MODE D'EMPLOI

Un pack pour comprendre et pratiquer

Lis une fiche, explique la notion avec tes propres mots, puis fais l'application avant de regarder la réponse. Les ateliers développent la méthode sur deux pages : énoncé, données, questions puis corrigé argumenté. Note la cause d'une erreur et reprends la compétence quelques jours plus tard.

Pour travailler...	Utilise...
Une notion	60 fiches, pages 7 à 66
Plusieurs domaines ensemble	4 cas transversaux, pages 67 à 74
Une méthode en situation	20 ateliers, pages 78 à 117
Tes révisions	Formules page 75 ; planning page 76
Les références	Examen page 3 ; sources pages 119-120

Ce que couvre cette édition

Les trois blocs professionnels sont accompagnés de repères en Tourisme et territoires, de méthodes CGE et de situations en langues. Les fiches géographiques expliquent des systèmes et des enjeux ; elles sont à compléter par des cartes, études de destinations et données actualisées. Le thème CGE 2027 est « Le vrai du faux ».

Outils numériques et langues

Les simulations GDS expliquent la logique des dossiers ; elles ne donnent ni accès au logiciel ni commandes universelles. Les exemples linguistiques développés sont en anglais, avec une méthode de transfert vers la langue B. Aucun audio ni cours exhaustif des autres langues n'est inclus.

Tes expériences et productions restent personnelles

Tous les organismes, données commerciales et cas de ce pack sont fictifs. Ne les présente pas comme des situations vécues. Les dossiers E5 et E7 nécessitent tes propres activités, productions et pièces conformes aux consignes de session. Les options facultatives ne font pas l'objet d'une préparation dédiée.

Navigation : sommaire, index et signets cliquables ; le pied de page ramène au sommaire.

Impression : A4, taille réelle ou ajustement aux marges. Les exercices chiffrés utilisent les hypothèses indiquées, sans constituer une simulation du régime fiscal réel des agences.

EXAMEN 2027

Les repères à connaître

La numérotation ci-dessous intègre l'arrêté du 30 mars 2026, applicable à la session 2027. Le CCF dépend du statut et de l'habilitation de l'établissement. Vérifie ta situation avec ton centre.

Épreuve	Coef.	Forme ponctuelle / repère CCF
E1 · Culture générale et expression	2	Écrit 3 h : corpus et essai
E2 · Anglais	2	Oral 30 min ; préparation 60 min. CCF : 2 situations
E3 · Langue B	2	Oral 30 min ; préparation 60 min. CCF : 2 situations
E4 · Tourisme et territoires	3	Écrit 3 h ; CCF étendu selon habilitation
E5 · Relation clientèle touristique	4	Oral 45 min ; préparation 30 min. CCF étendu : 1 situation
E6 · Prestation touristique	5	Étude de cas écrite 4 h
E7 · Information touristique	3	Oral et pratique 40 min ; CCF : 2 situations

E5 : conseil, GDS et accompagnement

En ponctuel : jeu de rôle jusqu'à 20 min, simulation de transport avec GDS jusqu'à 10 min, accompagnement et entretien jusqu'à 15 min. Dossier : fiche de compétences GRCT signée et justificatifs de stage, alternance ou travail prévus. Préparer des preuves de tes actions, dans le respect de la confidentialité.

E7 : productions et autonomie

En ponctuel : deux productions de nature différente et une production multimédia personnelle, avec les fiches requises et la fiche de compétences GIT ; présentation jusqu'à 10 min puis échange/démonstration jusqu'à 30 min. En CCF : deux situations de 20 min maximum, pondérées 40 % puis 60 %. Contrôler toutes les pièces dans les modèles de session.

Vérifier les consignes de session

Anglais et langue B : niveau B2 attendu en fin de formation. La circulaire spécifique Tourisme 2027 n'a pas été retrouvée dans les sources consultées au 21 octobre 2026 : ne transpose pas les échéances 2026. Les convocations, modèles de dossiers, conditions de stage et équipements doivent être confirmés auprès de ton établissement ou académie.

SOMMAIRE 1/3

Tes fiches de révision

Clique sur un titre pour rejoindre la fiche.

Relation clientèle touristique

- 01. Organiser un accueil touristique · p. 7
- 02. Découvrir la demande · p. 8
- 03. Écoute active et reformulation · p. 9
- 04. Conseiller avec des critères comparables · p. 10
- 05. Argumenter une offre · p. 11
- 06. Traiter une objection · p. 12
- 07. Prix, devis et transparence · p. 13
- 08. Forfait et information précontractuelle · p. 14
- 09. Formalités et accessibilité · p. 15
- 10. Réservation, option et confirmation · p. 16
- 11. GDS et dossier PNR : la logique · p. 17
- 12. Transport : lire les conditions · p. 18
- 13. Suivi et fidélisation · p. 19
- 14. Réclamation et recherche de solution · p. 20
- 15. Accompagner un groupe · p. 21
- 16. Préparer l'oral E5 · p. 22

Élaboration d'une prestation touristique

- 17. Acteurs et chaîne de valeur · p. 23
- 18. Analyser l'environnement · p. 24
- 19. Diagnostic et SWOT · p. 25
- 20. Étudier offre et demande · p. 26

FICHE 05 · RELATION CLIENTÈLE TOURISTIQUE

Argumenter une offre

Relier une caractéristique à un bénéfice concret et vérifiable.

Comprendre

Un argument comprend une caractéristique de l'offre, un avantage et une preuve. Sa pertinence dépend du besoin découvert. Dire qu'un hôtel possède une réception ouverte la nuit n'a d'intérêt que si le client arrive tard ou souhaite ce service. La preuve peut être une confirmation du prestataire, une fiche actualisée ou une condition écrite.

Présenter d'abord les bénéfices décisifs, puis les limites. Un vocabulaire précis vaut mieux que des superlatifs. Éviter les garanties non maîtrisées sur la météo, l'absence de foule ou la sécurité. Terminer par une question qui vérifie l'adéquation, puis proposer une étape suivante clairement définie.

Exemple expliqué

« Le transfert est inclus et le chauffeur suit l'horaire du vol : vous n'aurez pas à chercher un transport à l'arrivée. Voici les conditions de prise en charge. » Le bénéfice répond au souhait d'un voyage simple ; il reste nécessaire de vérifier le traitement d'un retard important.

À toi de jouer

Transforme « Cet hôtel est exceptionnel » en argument pour une personne voyageant en train avec deux valises.

Corrigé et raisonnement

« L'hôtel se situe à 300 mètres de la gare par un itinéraire piéton identifié ; vous réduisez le transfert avec vos bagages. Je vérifie avec vous les marches éventuelles et l'accès à la réception. » L'argument relie localisation, confort du trajet et preuve, tout en conservant une réserve sur l'accessibilité.

Piège à éviter : Accumuler des caractéristiques sans lien avec la demande ou inventer une preuve.

FICHE 15 · RELATION CLIENTÈLE TOURISTIQUE

Accompagner un groupe

Concilier programme, sécurité pratique et expérience de visite.

Comprendre

Avant le départ, vérifier effectif, contacts utiles, besoins annoncés, horaires et réservations. Présenter les règles de regroupement, les points de rendez-vous et les consignes adaptées au lieu. Pendant la visite, alterner explications, déplacements et pauses en tenant compte du rythme réel.

Un commentaire s'organise autour d'un fil conducteur, de faits vérifiés et d'un vocabulaire accessible. Ne pas inventer une histoire pour combler une incertitude. En cas d'aléa, évaluer les conséquences, contacter le prestataire ou le responsable et annoncer une solution faisable. Les procédures d'urgence et les limites de responsabilité doivent être connues avant la sortie.

Exemple expliqué

Un musée ferme exceptionnellement. Le guide vérifie une visite extérieure autorisée et la disponibilité d'un second site. Il informe le groupe du changement et préserve la pause prévue, plutôt que de courir pour reproduire un programme devenu impossible.

À toi de jouer

Départ à 9 h ; trajet 35 min ; visite 1 h 15 ; pause 20 min ; retour 35 min. À quelle heure finit le programme sans aléa ?

Corrigé et raisonnement

Durée totale : $35 + 75 + 20 + 35 = 165$ minutes, soit 2 h 45. Fin à 11 h 45. Ajouter une marge réaliste et vérifier l'heure limite de retour avant de promettre ce programme. Une durée calculée n'intègre pas automatiquement regroupements et imprévus.

Piège à éviter : Donner un point de rendez-vous ambigu ou quitter un lieu sans contrôler le groupe.

FICHE 24 · ÉLABORATION D'UNE PRESTATION TOURISTIQUE

Calculer le coût de revient

Séparer coûts fixes, variables et coût par participant.

Comprendre

Les coûts fixes du départ restent identiques dans l'intervalle d'activité étudié ; les coûts variables évoluent avec l'effectif. Coût total = coûts fixes + coût variable unitaire × participants, selon les hypothèses de l'exercice. Le coût unitaire dépend donc du nombre de participants payants.

Inclure les gratuités supportées, frais de distribution et autres charges du périmètre lorsqu'ils sont fournis. Les coûts par palier, comme un second véhicule, exigent un nouveau calcul. Utiliser une base monétaire cohérente ; le régime fiscal réel des agences ne se réduit pas à ajouter mécaniquement un taux de TVA au total.

Exemple expliqué

Autocar et guide : 1 200 € fixes. Repas et entrées : 45 € par personne. Pour 20 participants : total = 2 100 €, soit 105 € chacun. Pour 30 : total = 2 550 €, soit 85 € chacun, si la capacité reste suffisante.

À toi de jouer

Coûts fixes 960 €, coût variable 32 €, 24 participants. Calcule total et coût unitaire.

Corrigé et raisonnement

Variable total : $32 \times 24 = 768$ €. Coût total : $960 + 768 = 1\,728$ €. Coût unitaire : $1\,728/24 = 72$ €. Vérifier que les 24 personnes sont payantes et que les coûts d'accompagnateurs éventuels sont déjà inclus dans les données.

Piège à éviter : Diviser les coûts par la capacité maximale alors que l'effectif vendu est inférieur.

FICHE 36 · GESTION DE L'INFORMATION TOURISTIQUE

Nettoyer et contrôler les données

Corriger les anomalies sans effacer les informations utiles.

Comprendre

Le nettoyage porte sur doublons, formats, valeurs manquantes, incohérences et données périmées. Commencer par une copie de travail et une règle de contrôle. Une cellule vide n'est pas nécessairement un zéro ; un doublon apparent peut correspondre à deux personnes distinctes.

Tracer la correction, sa justification et la source utilisée. Contrôler les totaux avant et après traitement. Les validations de saisie évitent certaines erreurs mais ne prouvent pas la véracité de l'information. Les données personnelles doivent aussi respecter les durées de conservation et droits applicables.

Exemple expliqué

Une liste comporte « 01/02/2027 » et « 2027-02-01 ». Ces valeurs peuvent désigner le même jour, mais un import international peut inverser mois et jour. Définir un format de référence avant de fusionner les fichiers.

À toi de jouer

Sur 100 lignes, 8 sont des doublons confirmés et 5 dossiers restants n'ont pas de téléphone. Combien de dossiers uniques et quel taux de téléphone manquant ?

Corrigé et raisonnement

Il reste 92 dossiers uniques. Taux de manque = $5/92 \times 100 \approx 5,43 \%$. Ne pas utiliser 100 après dédoublonnage. Vérifier aussi si le téléphone est réellement nécessaire : un champ non indispensable ne doit pas être collecté uniquement pour améliorer un indicateur.

Piège à éviter : Supprimer automatiquement toutes les lignes incomplètes ou fusionner deux personnes sur leur seul nom.

FICHE 47 · TOURISME ET TERRITOIRES

La France : diversité et polarisation

Analyser l'articulation des espaces touristiques français.

Comprendre

La France associe métropoles culturelles, littoraux, montagnes, espaces ruraux et territoires ultramarins. Ressources patrimoniales et naturelles deviennent touristiques grâce aux accès, hébergements, services et représentations. L'analyse doit montrer les différences de saisonnalité et de clientèle.

La fréquentation se concentre dans certains pôles et périodes, tandis que d'autres espaces cherchent une diffusion des flux. Les enjeux varient : logement et saturation en ville, eau et artificialisation sur le littoral, diversification en montagne, mobilité dans les espaces ruraux. Les outre-mer ne forment pas un ensemble homogène ; distances, milieux et histoires doivent être distingués.

Exemple expliqué

Un séjour associant une métropole et son arrière-pays peut diffuser une partie des dépenses. Cette complémentarité suppose une offre lisible, des déplacements réalistes et une coordination des acteurs, pas seulement une communication commune.

À toi de jouer

Une station de montagne veut développer l'été. Propose deux ressources et deux limites à étudier.

Corrigé et raisonnement

Ressources possibles : paysages et activités de découverte, patrimoine local et événements. Limites : fragilité des milieux, accès et capacité d'accueil, disponibilité des emplois et rentabilité. Vérifier les usages existants et les besoins des habitants avant de transformer toute ressource en équipement touristique.

Piège à éviter : Réduire la France à Paris et aux plages ou appliquer une même stratégie à tous les territoires.

CAS TRANSVERSAL 01 · ÉNONCÉ

Un week-end culturel sans voiture

GRCT · EPT · GIT · Temps conseillé : 75 min · Situation fictive

Situation et données

L'agence fictive Rails et Musées veut proposer un week-end à 20 participants payants. Le cahier des charges impose un parcours sans voiture individuelle, deux nuits, une visite guidée et un budget client maximum de 300 € par personne. Les données sont homogènes hors fiscalité pour les calculs pédagogiques. L'agence souhaite un taux de marque de 20 % en vente directe. Les trains arrivent vendredi à 18 h et repartent dimanche à 17 h.

Poste ou contrainte	Donnée
Train	80 € par personne
Hôtel	60 € par personne et par nuit, 2 nuits
Entrée musée	12 € par personne
Guide	400 € par groupe
Mobilité locale	10 € par personne ; correspondances à vérifier
Dernière visite dimanche	Fin 15 h 45 ; trajet gare 35 min ; présence souhaitée 16 h 30
Communication	Photo autorisée ; prix et accessibilité à valider avant publication

Travail demandé

1. Calcule coût total, coût unitaire et prix avec taux de marque de 20 %.
2. Vérifie le budget et le dernier trajet ; indique la marge horaire.
3. Propose une présentation commerciale exacte avec une réserve.
4. Décris les contrôles avant publication et confirmation.

Méthode de travail

Relier cotation, faisabilité et information client. Un prix conforme ne suffit pas si le programme ou les prestations ne sont pas vérifiés. Ne pas inventer des repas inclus.

Prépare sur une feuille : données retenues → calculs ou argumentation → décision → contrôles. Cherche avant de lire la page suivante.

CAS TRANSVERSAL 01 · CORRIGÉ

Un week-end culturel sans voiture

Une solution expliquée. Des variantes argumentées peuvent convenir.

1. Cotation

Variable unitaire : $80 + 2 \times 60 + 12 + 10 = 222$ €. Variable total : 4 440 €. Avec le guide, coût total 4 840 €, soit 242 € par participant. Prix pour 20 % de taux de marque : $242/0,80 = 302,50$ €. Le chiffre d'affaires serait 6 050 € et la marge 1 210 €, soit 20 % du CA.

2. Contraintes

Le prix dépasse le plafond de 2,50 € par personne, soit 50 € au total. Il faut réduire le coût, revoir l'objectif de marge ou adapter le produit avec accord. À 300 €, marge totale = $6\,000 - 4\,840 = 1\,160$ €, taux de marque $\approx 19,33$ %. Le dimanche, arrivée gare à 16 h 20 : marge de dix minutes avant 16 h 30, à sécuriser avec les regroupements et aléas.

3. Présentation

Présenter deux nuits, train, musée, guide et mobilité locale selon les données validées. Préciser que les repas ne sont pas compris dans les postes fournis et que les conditions détaillées seront remises avant engagement. Une promesse « week-end tout compris à 300 € » serait inexacte. La solution tarifaire doit être validée par le responsable.

4. Contrôles

Vérifier horaires et correspondances, capacité et accès des hôtels et visites, conditions fournisseurs, coût complet et documents contractuels. Sur la page, contrôler prix total, inclusions, exclusions, photo autorisée, lien de réservation et affichage mobile. Archiver la version approuvée et les sources datées ; confirmer séparément chaque composante.

Interpréter et décider

Ce cas montre qu'une petite incompatibilité tarifaire ou horaire doit être traitée explicitement. La qualité professionnelle réside dans l'arbitrage documenté, pas dans l'arrondi silencieux du problème.

Contrôle de cohérence : $242/0,8 = 302,50$. Le prix de 300 € n'atteint pas exactement 20 % de taux de marque. Le train part à 17 h, mais la contrainte utile est la présence à 16 h 30.

Autoévaluation sur 20 : Cotation 7 ; contraintes 5 ; offre 4 ; contrôles 4.

ATELIER 08 · ÉNONCÉ

Coter un départ de 24 personnes

EPT · fiches 23 à 25 · Temps conseillé : 50 min · Situation fictive

Situation et données

Le réceptif fictif Cap Intérieur prépare une excursion pour 24 participants payants. Tous les coûts de l'exercice sont exprimés sur une base homogène hors fiscalité ; il ne s'agit pas d'un calcul de TVA d'agence. L'accompagnateur est déjà compris dans le poste guide. Le responsable vise un taux de marque de 20 % sur le prix direct, sans commission de distribution.

Poste	Montant
Autocar	720 € par départ
Guide	240 € par départ
Déjeuner	24 € par participant
Entrées	8 € par participant
Effectif	24 participants payants
Capacité	30 participants maximum, sans coût fixe supplémentaire

Travail demandé

1. Classe les coûts et calcule le coût total puis unitaire.
2. Détermine le prix unitaire exact pour 20 % de taux de marque.
3. Calcule la marge totale au prix obtenu.
4. Recalcule le coût unitaire pour 20 participants et interprète l'effet.

Méthode de travail

Coût total = fixes + variables unitaires × effectif. Pour le taux de marque, diviser le coût par 1 moins le taux. Garder les décimales jusqu'au résultat final et préciser les hypothèses.

Prépare sur une feuille : données retenues → calculs ou argumentation → décision → contrôles. Cherche avant de lire la page suivante.

ATELIER 08 · CORRIGÉ

Coter un départ de 24 personnes

Une solution expliquée. Des variantes argumentées peuvent convenir.

1. Coût de revient

Fixes : $720 + 240 = 960$ €. Variable unitaire : $24 + 8 = 32$ €. Variable total : $24 \times 32 = 768$ €. Coût total : 1 728 €. Coût unitaire : $1\,728/24 = 72$ €. Le guide est compté une fois et aucun coût supplémentaire d'accompagnateur ne doit être inventé.

2. Prix

Prix = $72/(1 - 0,20) = 90$ €. Multiplier 72 par 1,20 donnerait 86,40 €, correspondant à un taux de marge de 20 %, pas à un taux de marque de 20 %. Le prix calculé doit ensuite être confronté au marché et aux conditions de vente.

3. Marge

Chiffre d'affaires : $24 \times 90 = 2\,160$ €. Marge totale : $2\,160 - 1\,728 = 432$ €, soit 18 € par personne. Contrôle : $432/2\,160 = 20$ %. Cette marge est celle du périmètre fourni ; d'autres charges de structure pourraient exister hors exercice.

4. Effectif de 20

Coût total : $960 + 20 \times 32 = 1\,600$ €. Coût unitaire : 80 €. Au prix maintenu de 90 €, marge unitaire 10 €, soit taux de marque de 11,11 % environ. Le moindre remplissage répartit les fixes sur moins de clients ; il ne change pas le coût variable unitaire.

Interpréter et décider

La cotation dépend de l'effectif retenu. Une politique de prix doit prévoir les départs moins remplis et les engagements contractuels, sans ajuster arbitrairement un prix déjà accepté.

Contrôle de cohérence : À 24 : 72 € de coût et 90 € de prix. À 20 : 80 € de coût. Les deux scénarios restent sous la capacité de 30.

Autoévaluation sur 20 : Coûts 6 ; prix 5 ; marge 5 ; scénario 4.

RÉFÉRENCES 1/2

Sources et repères d'édition

Sources consultées le 21 octobre 2026. Liens cliquables. Édition pédagogique indépendante.

01. BTS Tourisme : texte de création

Arrêté du 5 mars 2019 modifié. Socle du diplôme ; consulter les modifications applicables à la session.

<https://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/JORFTEXT000038391626/>

02. Réforme applicable en 2027

Arrêté du 30 mars 2026, NOR ESR52604233A, JORF du 6 mai 2026. Numérotation, règlement et définition des épreuves, langues B2.

<https://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/JORFTEXT000054037538>

03. CGE 2027 : Le vrai du faux

Note de service du 1er avril 2026, BO n° 17 du 23 avril 2026. Thème officiel ; exemples culturels du pack choisis à titre pédagogique.

<https://www.education.gouv.fr/bo/2026/Hebdo17/ESRS2608144N>

04. Blocs de compétences

France compétences, fiche RNCP 37890. Repères sur les activités et compétences ; pour les codes d'épreuves 2027, utiliser le texte de 2026.

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/37890>

05. Ressources nationales Tourisme

CNRT, page du référentiel actualisée pour 2027. Point de veille pour les ressources et circulaires ; accès au document intégral indisponible lors de la consultation.

<https://tourisme.ac-versailles.fr/spip.php?article1768>

Hiérarchie des repères

Les textes réglementaires et leurs modifications priment. En 2027 : E4 Territoires, E5 GRCT, E6 EPT et E7 GIT. Ne pas reprendre les anciens numéros d'épreuves d'une annale sans préciser sa session. Les modalités dépendent aussi du statut et de l'habilitation.