

 Angers
Apprentissage



|| Cette formation est adaptée à la diversité des entreprises touristiques. Elle est centrée sur l'ensemble des compétences nécessaires à l'accueil du client, à la réservation des prestations choisies et à la mesure de sa satisfaction. Professionnalisante, la formation se déroule en alternance et est en prise directe avec les évolutions et les enjeux du secteur. ||

Claire Mandin
Responsable pédagogique
de la licence 3 Accueil, Conseil et Commercialisation



Les débouchés



Objectif de Formation

La formation explore l'ensemble des étapes clés du parcours-client pour l'activité touristique : accueil et information, conseil et personnalisation, commercialisation des prestations, service après-vente, satisfaction et fidélisation...

L'alternance des périodes à l'université et en entreprise permettent de délivrer et mettre en pratique les compétences nécessaires à ces missions.

Les métiers préparés sont chef de réception, responsable accueil, responsable du service des publics, responsable billetterie, responsable conciergerie, responsable boutique, animateur qualité...

Le parcours Accueil, Conseil et Commercialisation permet une intégration rapide dans le monde de l'entreprise.

Les employeurs potentiels sont les offices de tourisme et agences réceptives, les agences de voyage, les sites culturels, les entreprises de spectacle, les entreprises du transport touristique, les conciergeries, les parcs d'attraction et de loisirs les entreprises



Profil d'admission

Tout étudiant titulaire d'un Bac+2 : L2 tourisme, LEA, LLCE, DUT GACO, GEA, TC, BTS tourisme, MUC, AM, Ag PME-PMI, MCO, NDRC...

- Formation Bac+2.
- Professionnels en reprise d'études.

Modalités de recrutement :
dossier + entretien

+D'INFORMATIONS

Campus Saint-Serge | Angers
7 allée François Mitterrand,
49 004 Angers
02 44 68 81 00

Responsable de la formation :
Claire Mandin
claire.mandin@univ-angers.fr

Contact administratif :
licence.esthua@univ-angers.fr

GARDONS LE CONTACT



LinkedIn :
ESTHUA
Faculté de Tourisme,
Culture et Hospitalité.



Instagram :
@ufr_esthua



www.univ-angers.fr/esthua



Focus sur les Éduc'tours

Quoi de mieux qu'expérimenter pour apprendre ?

Chaque année, les étudiants de la Licence Accueil, Conseil et Commercialisation, pensent et organisent des Éduc'tours. Motivés par leur curiosité et leur désir de découvrir de nouveaux environnements professionnels, les étudiants gèrent le contact avec les lieux touristiques, organisent la visite et développent ainsi leurs compétences et expériences professionnelles.



Nota Bene

Rythme de l'apprentissage :

- 15 jours en entreprise
- 15 jours en cours
- 100% en entreprise de juin à fin août.



Retour en images sur les Éduc'tours



de gauche à droite : Collégiale Saint-Martin, Apothicairerie de Baugé, Chabada, Mine Bleue.

Semestre 5

- **Langues et compétences interpersonnelles :** Anglais, LV2, LV3, préparation certification anglais, communication, projet personnel universitaire et professionnel, projet tutoré.
- **Acteurs et territoires en tourisme :** Animation des destinations, Animation de réseaux, Conférences professionnelles.
- **Expérience touristique personnalisée :** Construction d'une offre personnalisée, Visites de sites, E Marketing.
- **Gestion opérationnelle en tourisme :** Analyser les performances comptables de l'entreprise, Etablir des prévisions financières et budgétiser, Négociation, Management d'équipe.

Semestre 6

- **Langues et compétences interpersonnelles :** Anglais, LV2, LV3, préparation certification anglais, communication opérationnelle, projet personnel universitaire et professionnel, projet tutoré.
- **Acteurs et territoires en tourisme :** Observation et analyse des visiteurs, Système d'acteurs et connaissance des clientèles en H, HPA et VV, Conférences professionnelles.
- **Expérience touristique personnalisée :** Comportement du consommateur, Commercialisation en B to B et B to C, Pratique de l'accueil, Visites de sites.
- **Gestion opérationnelle en tourisme :** Yield management, E marketing, Infographie, Informatique.

* maquette non contractuelle

ANGERS

Idéalement située aux portes du Grand Ouest et réputée pour sa douceur, Angers est classée 1ère ville verte de France. Une population jeune (48 % a moins de 30 ans, 25% est étudiante), des projets urbains ambitieux, Angers surprend par son équilibre et sa qualité de vie. C'est une ville où l'on aime prendre son temps, et ainsi profiter de chaque instant. Le Campus Saint-Serge, où se situe l'ESTHUA est très accessible, situé en centre-ville d'Angers.

