

Les BTS2 dans la peau de guides touristiques

Durant deux jeudis après-midi consécutifs, en ce début février, les étudiants de BTS2 ont accueilli des membres de l'association AVF (Accueil des Villes Françaises) pour leur faire découvrir *in situ* Pont-l'Abbé sous toutes ses facettes.

Dans le cadre de leur formation, ils doivent en effet acquérir une compétence-clé de la Gestion de la Relation Clientèle Touristique (GRCT) : prendre en charge un groupe de touristes. Comme il est assez rare que cette mission leur soit confiée lors de leur stage en milieu professionnel, c'est dans le cadre des ateliers qu'ils ont l'opportunité de la travailler.

Les bénévoles d'AVF se sont prêtés de bonne grâce à l'exercice, permettant ainsi aux futurs professionnels du tourisme d'accompagner un « vrai » public.



Après une rencontre préalable avec leurs futurs « clients », afin de bien cerner les attentes et la spécificité de chacun des groupes qu'ils devraient prendre en charge, les BTS2, et surtout leurs enseignants, ont organisé une séance de repérage sur le terrain. Puis, c'est en classe qu'ils ont finalisé leur sortie afin de prévoir le circuit, ses étapes et les commentaires à apporter au fil du parcours (sur le contexte géographique, historique et culturel). Certains en ont également profité pour préparer différents supports d'information, en français et même en anglais.



Etudiants et membres d'AVF réunis avant le début, en petits groupes, de la visite de Pont-l'Abbé

Rendez-vous était donc pris, le premier jeudi, pour une visite culturelle et historique de Pont-l'Abbé.



Camille, Tyfenn et Mathilde prennent en charge leur groupe de « touristes » en commençant par le discours d'accueil



Le discours d'accueil de Maelle, Océane et Jade : nouer un bon premier contact, une étape essentielle pour une visite réussie



Un des groupes devant la fresque en dentelle de NeSpoon

La déambulation dans les rues de Pont-l'Abbé devait permettre aux étudiants de montrer leur compétence en matière de gestion des flux de « touristes » (respect des règles de sécurité notamment) et leur capacité à s'adapter aux demandes de leurs « clients ». Tout en évitant l'embouteillage des quatre groupes d'une dizaine de personnes présents simultanément pour cette visite de la capitale bigoudène.



Camille et Mathilde présentent l'Eglise de Lambour et son histoire



Dans un autre groupe, c'est Océane qui se livre au même exercice un peu plus tard

Le jeudi suivant, c'est la découverte de la rivière de Pont-l'Abbé qui était au menu : d'autres étudiants se sont glissés dans la peau de guides pour une petite balade le long du chemin de halage. Jusqu'à la Maison Blanche et la digue qui offre une vue sur l'aval de la Ria, le Menhir de Penglaouic, l'Île Chevalier et l'Île-Tudy. Et les bénévoles d'AVF toujours au rendez-vous !



Léa évoque l'histoire de Carabosse, la chamelle de Raoul de Najac, en face de l'Île Chevalier où celui-ci résidait

Un peu d'histoire sur le port de Pont-l'Abbé, sur le chemin de halage et sa construction, des petites anecdotes distillées au fil du parcours, quelques mots sur la richesse naturelle de cette magnifique ria dont certains secteurs sont classés NATURA 2000.



Elodie, guide du jour sur le chemin de halage pour plusieurs membres d'AVF : de la bonne humeur au programme



Embouteillage sur la digue : Louane, Audrey et Nolwenn doivent faire patienter leur groupe

Un vrai défi lorsqu'il s'agit de nommer les oiseaux que l'on rencontre en chemin : si tout le monde connaît bien les espèces communes que sont les mouettes, les goélands, les cormorans, les hérons ou les aigrettes, il n'en va pas de même pour d'autres oiseaux que l'on n'a jusque là vus qu'en photo. Difficile de s'improviser ornithologue, même avec un sérieux travail de préparation en amont !



Un cormoran vient de plonger : l'occasion d'une petite évocation de l'avifaune

Mais les touristes du jour continuent à jouer parfaitement leur rôle avec bienveillance, n'hésitant pas à encourager les étudiants ou à leur donner un petit coup de main de temps à autre.



Maceo, Romane et Malo avec leur groupe sur la digue : une prestation quasi professionnelle

Les étudiants de BTS2 et leurs enseignants tiennent à remercier chaleureusement les membres de l'association AVF.