**Agrément/Habilitation**

**N° HA-2022 19MESRI/ANAQ-SUP/SE/DIPriv/nmf**

**DEPARTEMENT : Institut MERCURE**

**SPECIALITE Gestion**

**PROJET PROFESSIONNELLE**

Présenté par

**Mlle KAMA Sokhna**

Pour l'obtention du diplôme de

**Licence Professionnelle Commerce International**

# Sujet : Responsable Relation Clients dans le secteur du Tourisme

**Soutenu à Dakar le 25/07/2023 devant le jury composé de :**

| | | |
|---|---|---|
| **Présidente du jury : Dr Astou Manel FALL** | **Enseignant en Science des Gestions** | **SUPDECO** |
| **Encadreur : Dr Malick MANE** | **Enseignant chercheur en économie** | **SUPDECO** |
| **Membre du jury 1: M. Wahab BARRO** | **Intervenant en Commerce International** | **SUPDECO** |

**Année 2022-2023**

# DEDICACES

À mes chers parents

Je tiens à vous dédier ce travail qui représente un jalon important dans ma vie. Votre soutient et votre amour inconditionnel, ainsi que vos prières et bénédictions ont été les piliers sur lesquelles j'ai pu construire mes aspirations professionnelles.

Aucune dédicace ne pourrait rendre justice aux sacrifices que vous avez consentis depuis ma naissance, pour m'offrir les meilleures opportunités d'éducations et d'épanouissement.

En vous dédiant ce projet, je veux exprimer ma profonde gratitude pour tout ce que vous avez fait et continu de faire pour moi. Que Dieu vous préserve, vous accorde santé, longue vie et bonheur. Je vous aime plus que les mots ne puissent le dire.

Avec tout mon amour,

# REMERCIEMENTS

Je tiens à exprimer mes sincères remerciements aux personnes qui ont contribué à la rédaction de ce Projet Professionnel Personnel, qui représente trois années de travail.

Tout d'abord, je souhaite adresser ma profonde gratitude à mes chers parents, Gnilane FAYE et Mamadou KAMA, pour leurs soutiens indéfectibles et leurs prières qui m'ont constamment motivée et inspirée tout au long de ce parcours.

Je tiens également à remercier chaleureusement et à exprimer ma reconnaissance envers ma sœur, Fatou Siga Kama, pour sa constante présence à mes côtés, son soutien inconditionnel, ses conseils avisés et son aide précieuse dans mes prises de décision.

Ensuite, Un grand merci à mon encadreur, Dr Malick MANE, pour son soutien moral et son investissement en temps et en expertise. Je tiens également à remercier l'ensemble du corps professoral et administratif de SUP DE CO pour leur précieuse contribution à mon parcours.

Enfin, mes remerciements les plus sincères vont à ma famille, à tous mes proches et amis notamment à mes camarades de classe, qui m'ont accompagnée, soutenue, encouragée et apporté leur aide tout au long de cette aventure. Leur présence et leur soutien indéfectibles ont été des éléments déterminants dans la réalisation de ce projet.

Avec toute ma gratitude,

# SOMMAIRE

**INTRODUCTION** ..... **1**

**I- PRESENTATION DU SECTEUR DU TOURISME** ..... 3

**II - PRESENTATION DU METIER : RESPONSABLE RELATION CLIENTS** ..... 15

**III- BILAN ET PERSPECTIVE** ..... 21

**CONCLUSION** ..... **29**

**REFERENCE WEBOGRAPHIE** ..... **VII**

**ANNEXES** ..... **VIII**

**TABLE DE MATIERES** ..... **X**

**RESUME**

Dans notre projet, nous avons mis en avant notre intérêt pour le secteur tourisme et examiné attentivement les défis et opportunités qui s'y présentent, nous avons identifié les différentes composantes de ce secteur dynamique. Nous avons passés en revue les responsabilités clés du métier de Responsable Relation Client qui joue un rôle essentiel dans l'industrie du tourisme, étudié en détail les compétences et les qualités nécessaires pour exceller dans ce domaine, en nous appuyant sur des recherches en ligne et en ayant également l'opportunité de mener des entretiens avec des professionnels du métier. Nous avons également abordé notre bilan personnel et professionnel qui nous a permis d'évaluer notre profil et nos perspectives professionnelles et a souligné notre volonté de développer notre expertise dans la gestion de la relation client, ainsi que notre détermination à saisir des opportunités de croissance et d'avancement dans notre future carrière.

**SUMMARY**

In our project, we highlighted our interest in the tourism sector and carefully examined the challenges and opportunities in presents. We identified the different components of this dynamic sector. We reviewed the key responsibilities of the role of Customer Relationship Manager, which plays an essential role in the tourism industry. We delved into the required skills ans qualities in detail, drawing on online research and also having the opportunity to conduct interviews with industry professionals. We also discussed our personal and professional assessment, which allowed us to evaluate our profile and professional prospects. This underscored our commitment to developing expertise in Customer Relationship management and our determination to seize growth and advancement opportunities in our future career.

# LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1: Analyse SWOT du secteur du tourisme .....8
Tableau 2: Analyse SWOT du métier de Responsable Relation Client .....20
Tableau 3: Analyse SWOT de notre bilan personnel .....21
Tableau 4: Analyse SWOT de notre bilan professionnel .....22
Tableau 5: Organisation chronologique de notre bilan d'action .....27

# LISTE DES ABREVIATIONS

**ANPT** : Agence National de Promotion Touristique

**APIX :** Agence pour la Promotion des Investissements et des Grands Travaux

**ASPT :** Agence Sénégalaise de Promotion Touristique

**DPT** : La Direction de la Promotion Touristique

**ENFHT :** Ecole National de Formation Hôtelière et Touristique

**ONTS :** Office National du Tourisme au Sénégal

**OMT** : Organisation Mondial du Tourisme

**RRC :** Responsable Relation Clients

**SAV :** Service Après-Vente

**SAPCO** : Société d'Aménagement et de Promotion des Cotes et Zones Touristiques au Sénégal

**SNR** : Société National de Recouvrement

**SWOT :**Strengths(Faiblesses),Weaknesses(Faiblesses),Opportunities(Opportunités)and Threats(Menaces)

# INTRODUCTION

Actuellement en cours de formation en bachelor alternance en gestion des entreprises option Commerce International à l'Ecole Supérieure de Commerce de Dakar (SUPDECO), ce rapport illustre notre projet professionnel et donc la vision de notre futur emploi probablement pas définitif et donc susceptible de changer dans le temps. Pour l'instant nos idées sont encore vagues et rêveuses et on souhaite les préciser et les réaliser.

Le secteur du tourisme est un domaine où on pourrait nous épanouir totalement dans notre quête de connaissance et d'évolution. Il comprend les activités déployées par les personnes au cours de leur voyages et séjours dans des lieux situés en dehors de leur environnement habituel pour une période consécutive qui ne dépasse pas une année, à des fins de loisirs, pour une affaire et autres motifs non liés à l'exercice d'une activité rémunérée dans le lieu de visite. C'est un secteur très dynamique et est une industrie transversale difficile à appréhender, composé d'acteurs hétérogènes dont la mission consiste à satisfaire une clientèle (les touristes) très diversifiée de par leurs gouts, leurs pratiques et leurs origines géographiques. Il peut être un facteur de régénération urbaine et de développement rural et réduire les déséquilibres régionaux en donnant aux communautés les moyens d'assurer leur prospérité localement. Le tourisme constitue également un moyen efficace pour faire participer les pays en développement à l'économie mondiale, il est aussi un moteur important de la croissance économique, du développement des entreprises et de la création d'emplois. Le choix du métier est né suite à notre passion de vente et de négociation. On considère que nos compétences sont particulièrement bien adaptées à ce poste étant une personne qui aime le contact on est doté d'un excellent sens de la relation et de l'écoute. Le métier de Relation Clients est d'autant plus important car longtemps été l'apanage des grosses entreprises qui mettaient en place des gros services de relation client. L'explosion des moyens de communication rendent son interaction accessible à tous et elles sont de plus en plus attendu par les clients donc on assiste à un besoin d'outils de relations client dans tous types d'entreprises. Et vu que ce métier intervient dans l'économie d'une entreprise en termes de marché et bien d'autres, il a de même besoin de l'appui d'une étude bien approfondie et établie en vue de l'accroitre. Choisir ce métier sur ce projet est un réel moyen pour accroitre des connaissances dans notre futur travail professionnel. Le Responsable Relation Clients aide les entreprises à obtenir un aperçu du comportement de leur clientèle et de modifier leurs opérations commerciales afin de s'assurer qu'ils soient servis de la meilleure façon possible.

Aujourd'hui, gérer sa relation client est essentielle pour deux raisons. Si un client est insatisfait, il risque de quitter la marque et, potentiellement, nuire à l'image de l'entreprise. Et surtout, il sera plus facile et moins cher de garder ses clients actuels que d'en acquérir de nouveaux. Aujourd'hui, et même pour la relation en période de crise, chaque interaction client contribue à renforcer, ou à affaiblir, sa fidélité auprès de votre marque. La Relation Clients est un moyen de s'adapter aux nouvelles technologies et à la réalité du marché. En effet, elle nous accompagne dans toutes les étapes de notre carrière, tant pour l'obtention de notre diplôme que pour notre intégration dans une entreprise. C'est un domaine qui requiert une grande autonomie et une grande flexibilité où l'on est amené à travailler dans différents secteurs, ce qui nous permettra : d'apprendre des techniques et des outils nouveaux, de comprendre l'importance de la relation entre une entreprise et sa clientèle, et de sa place dans le processus de vente et comment gerer un client face à un mécontentement, à une crise.

Pour une étude documentaire donnée nous allons nous focaliser sur tout document parlant du tourisme et de la relation client, mais pour une bonne qualité de l'étude d'ailleurs le plus important, des entretiens avec des guides du secteur nous seront utile. Grace à cette technique, nous avons pu exploiter un ensemble de documents textuels pour réunir les informations fournies sur le projet. Le type d'entretien que nous avons vu est celui semi-directif. Il nous a semblé en effet être plus approprié pour conduire les interviews auprès des personnes, des acteurs afin d'obtenir des réponses tout en évitant les digressions.

D'abord, dans un premier temps nous allons faire la présentation du secteur puis la présentation du métier de notre choix et également dresser une analyse SWOT ce qui nous permettra de mieux cerner nos attentes et nos prédispositions à un emploi.

Ensuite, nous passerons à la présentation du métier choisi en nous appuyant sur des entretiens menés avec des professionnels du domaine et nous dresserons un diagnostic approfondi de ses composantes essentielles

Enfin, un bilan de nos connaissances que nous avons acquises au cours de nos différents projets : capitaliser sur nos compétences et aptitudes, se projeter en explorant les pistes identifiées et en préparant la suite de notre parcours professionnel.

# PREMIERE PARTIE

# I- PRESENTATION DU SECTEUR DU TOURISME

## 1.1 Présentation générale du secteur du tourisme

Le secteur du tourisme est un domaine d'activité économique dynamique et diversifié qui englobe toutes les activités liées aux voyages, aux séjours et aux loisirs des individus. Il joue un rôle crucial dans l'économie mondiale, générant des revenus importants, créant des emplois et favorisant le développement des infrastructures touristiques.

Le tourisme apparait en Angleterre en 1811, avec le déplacement de jeunes anglais de la plus haute société de l'Europe. Mais de nos jours le phénomène est devenu une activité pour tous, grâce au besoin de détente et de loisir, de découverte naturelle, de la connaissance de l'autrui que le tourisme a pris une dimension planétaire, mais aussi un secteur économique qui comprend en plus de l'hôtellerie l'ensemble des activités liées à la satisfaction et aux déplacements des touristes. Il est devenu un pôle de développement économique aussi bien dans les pays industrialisés que de ceux en voie de développement particulièrement au Sénégal. Le tourisme comprend une large gamme d'activités, notamment le transport (aérien, terrestre, maritime), l'hébergement (hôtels, ressorts, locations de vacances), la restauration, les attractions touristiques, les services de voyage (agences de voyage, tours opérateurs), les activités de loisirs et de divertissement, ainsi que les services connexes tels que les guides touristiques et les offices de tourisme.

Ce secteur est caractérisé par une diversité de destinations, allant des sites naturels préservés tels que les parcs nationaux et les réserves animalières, aux destinations urbaines animées, aux stations balnéaires idylliques, aux sites historiques et culturels, aux zones rurales pittoresques et aux destinations écotouristiques. Chaque destination offre des expériences uniques et attire des voyageurs ayant des motivations et des intérêts variés. Le tourisme est largement influencé par divers facteurs, notamment les tendances démographiques, les avancées technologiques, les conditions économiques, les préoccupations environnementales et les préférences changeantes des voyageurs. Les voyageurs cherchent de plus en plus des expériences personnalisées, des interactions authentiques avec les communautés locales, une durabilité environnementale, des options de voyages flexibles et des technologies innovantes pour faciliter leurs voyages.[1] (Marin, s.d.)

Les destinations touristiques compétitives mettent l'accent sur la qualité des services, la diversité des attractions, la préservation de l'environnement, la sécurité des voyageurs, ainsi que sur la promotion efficace de leurs atouts touristiques. Les entreprises du secteur du tourisme s'efforcent de fournir un service client exceptionnel, d'améliorer l'expérience touristique, de développer des produits et des services innovants, et de fidéliser leur clientèle. Cependant, le secteur du tourisme est confronté à des défis tels que la saisonnalité, les fluctuations économiques, les problèmes de durabilité, les enjeux de sécurité, la concurrence croissante et l'impact de crises mondiales telles que les pandémies. Les acteurs du secteur doivent s'adapter aux nouvelles tendances et technologies, gérer les risques, diversifier les marchés et les produits, et mettre en œuvre des pratiques durables pour assurer un développement durable du tourisme.

- **Contexte et historique du tourisme au Sénégal**

Le développement du secteur touristique au Sénégal est récent. Il a débuté une dizaine d'années après les indépendances (en 1970), et s'est essentiellement déroulé en trois phases que sont :

> 1970 0 â 1980 : Phase d'amorce

> 1980 â 1990 : Phase de lancement

> 1990 â 2000 : Phase de développement

Avec tout l'effort de promotion des années précédentes, le Sénégal a connu un envol remarquable de son secteur tourisme. C'est ainsi qu'on assiste â une évolution remarquable du secteur. Aussi, le pays passe d'une destination classique à une destination dite charter. Cela est dû â une prise de conscience de l'Etat par rapport au grand enjeu du secteur. Depuis 2000 â nos jours, le secteur connaît une phase assez complexe â décrire. Ce développement qui devrait se poursuivre, s'est vu bloqué aux lendemains des évènements du 11 septembre. Cela plongea le secteur dans trois années de stagnation. A partir donc de 2004, l'activité semble rebondir mais, avec une allure pas assez encourageante, ou encore inquiétante. (TCHITOU, 2005)

Au-delà de toutes ces phases, le secteur s'inscrit aussi dans un contexte : de stabilité et volonté politiques, de lutte contre la pauvreté, de croissance du tourisme africain, puis un contexte international très concurrentiel.

### 1.1.2 Atouts et handicaps du tourisme

#### ❖ Les atouts du secteur touristique

Le Sénégal est parmi les pays d'Afrique l'un des plus ouvert du continent. Sa position joue sur le plan économique un aspect stratégique. En effet l'accébilité de ce pays et les caractéristiques de son marché favorise l'entrée massive des investisseurs étrangers et en provenance d'organismes et d'autre grand représentant de multinationales. D'ailleurs l'accès et le positionnement de Dakar constitue une plateforme incontournable, à 5 heures d'avion du grand marché émetteur Européen. On a aussi d'importantes acteurs qui jouent un rôle remarquable dans le secteur pour un tourisme meilleur.

**-L'ASPT**

Créée en 2014, l'Agence Sénégalaise de Promotion Touristique promeut et développe la marque "Destination Sénégal, Pays de la Teranga".

**MISSIONS** :

- Assurer la promotion du tourisme ;
- Développer les produits touristiques et participer à l'amélioration de la qualité des prestations et services auprès des professionnels ;
- Accompagner les hôteliers et promoteurs touristiques installés au Sénégal dans le développement et la promotion de leurs offres ;

**-L'APIX**

Créée en juillet 2000, (APIX) a pour missions principales de promouvoir l'image économique et l'attractivité de la destination Sénégal, de réformer l'environnement des affaires.

**-L'ENFHT**

Depuis 1959, L'école nationale de formation hôtelière et touristique, une institution gouvernementale sous tutelle du Ministère du Tourisme, propose différentes formations professionnelles au service exclusif du tourisme, de l'hôtellerie et la restauration.

**Le DPT**

La Direction de la Promotion Touristique comprend :

- La division de la veille stratégique
- La division de la promotion touristique

Elle a pour principale missions de :

- De participer à la réalisation d'études générales et d'études spécifiques portant sur la compétitivité du secteur touristique ;
- De soutenir les initiatives visant l'amélioration de l'attractivité de la destination Sénégal ;

**-La SAPCO SENEGAL**

La Société d'Aménagement et de Promotion des Côtes et Zones Touristiques du Sénégal (SAPCO-SENEGAL) est une Société Anonyme à Participation Publique à 98,75% par l'Etat du Sénégal et à 1,25 % par la Société Nationale de Recouvrement (SNR). Initialement mise en place pour mettre en œuvre l'aménagement touristique de la Petite Côte, Au terme d'une nouvelle Convention Générale signée le 21 novembre 2013 avec l'Etat du Sénégal, le Gouvernement a assigné à la SAPCO-SENEGAL l'objectif fondamental de créer, de développer et de promouvoir le tourisme.

**Le gouvernement** : il met en place des politiques, des stratégies et des réglementations visant à soutenir le développement du tourisme, à renforcer les infrastructures, à améliorer la qualité des services et à promouvoir les destinations touristiques sénégalaises.

**L'offices de tourisme** : L'Office national du tourisme du Sénégal (ONTS) est l'organisme officiel responsable de la promotion touristique du pays. Il collabore avec d'autres organismes locaux, régionaux et internationaux.

**Les entreprises touristiques** : Les entreprises privées jouent un rôle essentiel dans le secteur du tourisme. Ces entreprises fournissent des services d'hébergement, de transport, de restauration, d'excursions et d'autres activités liées au tourisme.

**Les associations et syndicats** : Des associations professionnelles et des syndicats représentent les acteurs du secteur du tourisme. Ils travaillent pour la promotion des intérêts de leurs membres, à la formation professionnelle, à l'échange d'informations et à la coopération entre les différentes parties prenantes du secteur.

**Les communautés locales** : Les communautés locales, en particulier dans les zones touristiques, jouent un rôle important dans l'accueil des visiteurs et dans la promotion du tourisme durable.

**Les organisations internationales** : Des organisations internationales telles que l'Organisation mondiale du tourisme (OMT) et d'autres institutions régionales et continentales collaborent avec le gouvernement sénégalais et les acteurs locaux pour soutenir le développement du tourisme, promouvoir la durabilité et faciliter la coopération internationale dans le secteur du tourisme.

**Organisation mondiale du tourisme**

L'Organisation mondiale du tourisme (OMT) (anglais : *World Tourism Organization (UNWTO)*) est une institution spécialisée des Nations unies destinée à promouvoir et à développer le tourisme. L'OMT joue un rôle dans la promotion du développement du tourisme responsable, durable et accessible à tous, en veillant sur l'intérêt des pays en développement.

C'est une organisation technique non gouvernementale, composée d'organisations, d'entreprises et de groupements de consommateurs touristiques nationaux. Ses buts et objectifs ne sont pas seulement la promotion du tourisme en général mais aussi de tirer le meilleur parti du tourisme comme composant du commerce international ainsi que comme outil de développement stratégique pour les pays développés. (tourisme.gouv.sn, s.d.)

Ces acteurs travaillent en collaboration pour développer le secteur du tourisme, promouvoir les destinations, améliorer les infrastructures, assurer la qualité des services et garantir une expérience touristique satisfaisante pour les visiteurs.

- **Les handicaps du secteur touristique**

Le secteur du tourisme au Sénégal fait face à plusieurs handicaps qui peuvent entraver son développement et son plein potentiel. Voici quelques-uns des handicaps courants :

- **Infrastructures limitées**
- **Impact environnemental**

- **Dépendance saisonnière**
- **Image médiatique**
- **Manque de diversification**
- **Manque de promotion et de marketing**

### 1.2 Le cadre macroéconomie du secteur

Le cadre macroéconomique du tourisme est soumis à des facteurs externes tels que les conditions économiques mondiales, les tendances du marché du tourisme, les crises sanitaires et les enjeux de durabilité. Par conséquent, il est essentiel de maintenir une flexibilité et une adaptation constantes pour maximiser les avantages économiques du tourisme tout en atténuant les risques potentiels.

Quelques statistiques générales sur le secteur touristique au Sénégal, basées sur les données disponibles en septembre 2021 :

- Arrivées de touristes : En 2019, le Sénégal a enregistré environ 2 millions d'arrivées de touristes internationaux, enregistrant une augmentation constante au cours des dernières années.

- Recettes touristiques : Les recettes touristiques ont également connu une augmentation régulière ces dernières années. En 2019, elles étaient estimées à environ 542 millions de dollars américains.

On note que ces chiffres sont basés sur des données antérieures à 2021, et les statistiques récentes peuvent varier en fonction des développements économiques et de l'impact de la pandémie de COVID-19 sur l'industrie du tourisme. L'activité touristique a engendré 1 500 milliards de dollars US de recettes dans le monde en 2018, soit une progression de 4% comparée à l'année 2017. Dans le même sillage, les arrivées de touristes internationaux ont augmenté de 5% en 2018 par rapport à 2017 pour atteindre le chiffre record de 1,4 milliards de visiteurs. La croissance du secteur du tourisme est plus marquée en Afrique et en Asie-Pacifique (+7%) contre 5% pour l'Europe et le Moyen-Orient. Les Amériques ont enregistré la plus faible progression en 2018 en termes d'arrivées de touristes (+2%). Malgré les chocs occasionnels qui affectent l'Afrique, le continent a enregistré le chiffre record de 67 millions d'arrivées de touristes en 2018, sous l'effet de la bonne performance de l'Afrique du Nord (+10%) et de la croissance soutenue en Afrique Subsaharienne (+5%). Le nombre annuel de touristes serait de **1**

**400 000 en 2017**, avec une augmentation de 40 % depuis 2014. **Pour les 3/4, les touristes proviennent d'Afrique et 23 % d'Europe**. Les recettes issues du tourisme représentent près de 500 milliards de francs CFA, soit 7 % du PIB. Seul **1 touriste sur 5 (280 000 environ) vient pour un séjour de loisirs**, 1 sur 4 est en voyage d'affaires et 40 % viennent chez des parents ou amis. Le taux de remplissage des hôtels serait de 37 % et la durée moyenne de séjour de 3 jours. (Consultant, 2017/2018)

### 1.3 L'organisation du secteur

#### 1.3.1 le cadre réglementaire du secteur du tourisme

Au Sénégal, le secteur touristique est encadré par un cadre réglementaire qui vise à promouvoir le développement du tourisme tout en assurant la protection des droits des touristes, la préservation du patrimoine culturel et naturel, ainsi que la durabilité du secteur. Voici quelques éléments clés du cadre réglementaire du secteur touristique au Sénégal :

Vu la Constitution, notamment en son article 43 ; Vu la loi n° 94-69 du 22 août 1994 fixant le régime d'exercice des activités économiques ; Vu le Règlement C-REG-14/12/99 du 7 décembre 1999 portant adoption des normes de classement et des conditions d'homologation des hôtels, auberges et motels de tourisme ; Vu le décret n° 92-736 du 4 mai 1992 fixant les modalités de gestion de la taxe de promotion touristique ; Vu le décret n° 2004-1211 du 6 septembre 2004 portant création et fixant les règles d'organisation et de fonctionnement de l'Agence nationale touristique ; Vu le décret n° 71-1172 du 2 novembre 1971 relatif au classement des hôtels ;

Vu le décret n° 73-1107 du 11 décembre 1973 relatif au classement des restaurants de tourisme Vu le décret n° 2004-103 du 6 février 2004 portant organisation du Ministère du Tourisme ; Vu le décret n° 2004-579 du 30 avril 2004 relatif aux attributions du Ministre du Tourisme et des Transports aériens ;[7]

- **Loi du tourisme** : La loi n° 2005-07 du 21 février 2005 relative au tourisme régit le secteur touristique au Sénégal. Etablit les principes et les objectifs du tourisme, définit les modalités d'organisation et de fonctionnement des activités touristiques, et fixe les conditions d'exercice des différentes professions liées au tourisme.
- **Réglementation des établissements touristiques** : Le ministère du tourisme et de l'artisanat a mis en place des réglementations notamment sur les normes de sécurité, d'hygiène, de qualité des services, et les procédures d'obtention de licences et de classement.

- **Conservation de la biodiversité et du patrimoine culturel** : Le Sénégal possède un riche patrimoine naturel et culturel, et il existe des réglementations visant à préserver ces ressources.
- **Promotion et développement du tourisme** : Le gouvernement sénégalais met en place des politiques de promotion et de développement du tourisme afin d'attirer les investissements, de diversifier les offres touristiques et de stimuler l'emploi dans le secteur.
- **Coopération internationale** : Le Sénégal participe à des accords et des conventions internationales dans le domaine du tourisme, notamment ceux de l'Organisation mondiale du tourisme (OMT). (APIX, s.d.)

## 1.4 Marchés et Concurrences du tourisme

### 1.4.1 : Marchés du secteur touristique

Le marché du secteur du tourisme présente des opportunités intéressantes en raison de la richesse culturelle et naturelle du pays. Voici quelques éléments clés du marché du tourisme au Sénégal :

- Attraits touristiques
- Tourisme culturel, balnéaire, d'affaires, écologique et religieux
- Croisières

Il convient de noter que le secteur du tourisme au Sénégal est également confronté à certains défis, tels que l'amélioration :

l'infrastructure touristique, le renforcement des services de transport, la promotion plus efficace de la destination, et la diversification des offres touristiques pour attirer une clientèle plus large. (ST, 2011)

❖ **Structure du marché du tourisme**

Le marché du tourisme au Sénégal est composé de plusieurs acteurs et segments clés. Voici une présentation de la structure du marché du tourisme au Sénégal :

- **Hébergement** : Le secteur de l'hébergement comprend une variété d'établissements tels que les hôtels de différentes catégories, allant des établissements économiques aux hôtels de luxe.
- **Agences de voyage et tour-opérateurs** : ils proposent des forfaits tout compris, des excursions, des visites guidées, des services de transport et d'autres activités pour les voyageurs.

- **Restauration et services alimentaires** : les visiteurs peuvent déguster des plats sénégalais authentiques, ainsi que des cuisines internationales dans les restaurants du pays.
- **Transport** : Le Sénégal dispose d'un réseau de transport comprenant des compagnies aériennes nationales et internationales, des compagnies de transport terrestre, des services de location de voitures, des taxis et des services de transport fluvial pour faciliter les déplacements de voyageurs.
- **Guides touristiques et agences de location d'équipement** : Les guides touristiques fournissent des informations et des services de guidage pour les voyageurs afin de découvrir les attractions touristiques du pays.
- **Artisanat et souvenirs** : Le Sénégal est réputé pour son artisanat, offrant une variété de produits tels que les sculptures, les bijoux, les textiles, les articles en cuir et les souvenirs.
- **Organismes gouvernementaux et associations professionnelles** : Des organismes tels que le ministère du Tourisme et de l'Artisanat et l'Office National du Tourisme du Sénégal (ONTS) sont responsables de la mise en œuvre des politiques touristiques et de la promotion de la destination. (SALL, Juillet 2021)

### ❖ Les derniers chiffres du marché

En 2020, la pandémie de Covid-19 a eu des conséquences désastreuses, et le secteur du tourisme a été particulièrement durement touché par cette crise sanitaire.

Nos recherches révèlent que cette composante essentielle de l'économie sénégalaise (représentant 7% du PIB) est presque à genoux en raison de la pandémie. Les restrictions de voyage ont entraîné des pertes de recettes estimées à environ 230 milliards de francs CFA pour le secteur touristique.

À l'échelle mondiale, le secteur a enregistré des pertes de plus de 400 milliards de francs CFA en 2020. De plus, le nombre de nuitées dans les hôtels a chuté de 50% en raison des annonces gouvernementales ordonnant la fermeture des établissements dès le mois de mars.

Cependant, grâce aux nombreux efforts déployés par le gouvernement sénégalais pour relancer le secteur, cette dynamique, entravée par la Covid-19, a connu une belle reprise. Selon le ministre du Tourisme, Mame Mbaye Niang, le rapport économique et financier indique un taux de croissance de 3,2% en 2021, en contraste avec une récession de 19,8% en 2020.

À titre illustratif, il a annoncé qu'en 2021, 836 784 touristes ont été enregistrés, contre 454 450 en 2020. De plus, la croissance des secteurs de l'hébergement et de la restauration s'établit à 6,2%, comparé à 3,1% en 2020.
Enfin, il a souligné que tous ces éléments démontrent clairement la reprise qui s'est amorcée dans le secteur après la Covid-19. L'industrie hôtelière et le transport aérien ont été particulièrement impactés, avec une diminution de plus de 60% de leurs activités.

### 1.4.2 Les concurrences du tourisme

Au Sénégal, le secteur du tourisme fait face à une concurrence croissante tant au niveau régional qu'international. Voici quelques-unes des principales formes de concurrence auxquelles le tourisme sénégalais est confronté :

- Concurrence régionale
- Destinations africaines populaires
- Destinations balnéaires
- Destinations culturelles et historiques
- Destinations voisines
- Destinations internationales[11]

Le secteur est par nature complexe. Les raisons de cette complexité sont nombreuses : la nature multisectorielle du tourisme, la multiplicité des acteurs en présence, aux objectifs parfois contradictoires, les cibles de clientèles variées et aux attentes différenciées, et les évolutions permanentes des attentes des consommateurs et des solutions techniques qui donnent à chaque acteur du tourisme l'opportunité d'accéder à de nouveaux outils. Dans cet environnement complexe, en croissance et de plus en plus concurrentiel, chaque destination doit intégrer l'ensemble de ces éléments pour être compétitive. Mais la notion même de compétitivité ne peut se résumer à quelques indicateurs mesurables (prix, flux, dépenses par visiteur, …),[12]

elle doit intégrer l'ensemble des composantes de l'industrie touristique qui font le succès d'une destination.

### 1.4.3 Analyse SWOT du secteur du tourisme

*Tableau 1: Analyse SWOT du secteur du tourisme*

| Forces | Faiblesses |
|---|---|
| ✓ Innovation technologique<br>✓ Diversification des offres<br>✓ Forte présence des réseaux sociaux<br>✓ Collaboration entre les acteurs du tourisme | ✓ Dépendance à l'égard des infrastructures et des services<br>✓ Saisonnalité de la demande<br>✓ Impact environnemental |
| **Opportunités** | **Menaces** |
| ✓ Croissance de la classe moyenne et émergence de nouveaux marchés<br>✓ Technologie et innovation<br>✓ Augmentation des voyages intrarégionaux | ✓ Crises et instabilité politique<br>✓ Concurrence internationale<br>✓ Impact environnemental et sur le patrimoine culturel<br>✓ Concurrence<br>✓ Sensibilité aux crises et aux événements imprévus |

**Source** : nous même

En résumé, le secteur du tourisme est un secteur d'activité dynamique et Diversifié, offrant de multiples opportunités économiques, mais également confronté à des défis complexes. La gestion efficace de la relation client dans ce secteur revêt une importance cruciale pour assurer la satisfaction des clients, renforcer la compétitivité des entreprises et favoriser un développement durable du tourisme.

# DEUXIEME PARTIE

## II - PRESENTATION DU METIER : RESPONSABLE RELATION CLIENTS

### 2.1 Profil du métier de Responsable Relation Clients

Afin d'obtenir une vision plus complète du métier de Responsable Relation Client et de confronter nos idées préconçues avec la réalité du terrain, nous avons mené des recherches en ligne et réalisé une enquête métier. Cette démarche nous a permis de rencontrer et d'interviewer trois professionnelles :

Mme Gnilane FAYE, Responsable Relation Client du BAR-RESTO-CHAMBRES D'HOTES "LES PIROGUIERS" au Sénégal

Mme Betty LOU, Responsable Service Client des "AVENTURIERS DU SALOUM" au Sénégal

Mme Melissa BUOT, Chargée de la clientèle au sein de START UP BOX/France

Grâce à ces entretiens ciblés sur le métier du service après-vente, nous avons pu recueillir des informations précieuses pour mieux comprendre les réalités et les défis de cette profession.

#### 2.1.1Définition

Le responsable relation clients également connu sous le nom de responsable SAV (service après-vente) compte parmi l'un des métiers clés du commerce, il consiste avant tout à rester à l'écoute des clients toute activité commerciale ne peut se développer qu'avec une clientèle fidèle et satisfaite pour accroître la demande. Voici alors en quoi consiste la relation client. Le RRC joue un rôle crucial dans l'entreprise en assurant le suivi et la satisfaction des clients, tant particuliers que professionnels. Il gère un portefeuille de clients, traite leurs demandes, valide les commandes et veille à la qualité du service client. Il conseille les clients et propose de nouveaux produits ou services, tout en définissant des stratégies et des objectifs pour favoriser la fidélisation. En analysant les résultats et en recommandant des actions correctives si nécessaire, il contribue à l'amélioration continue des produits et services. Le RRC doit posséder une connaissance approfondie des attentes et des comportements des clients, ainsi que des compétences en communication et en gestion d'équipe. (hello Work , s.d.)

Son rôle est essentiel dans la satisfaction des consommateurs, le développement de stratégie marketing efficaces et la fidélisation des clients pour assurer la pérennité de l'entreprise.

Toute fois les Responsables interrogés le métier de RRC peut être défini comme étant le lien entre l'entreprise et le client, c'est celui qui s'occupe de la satisfaction du client et est l'intermédiaire du client une fois la transaction commerciale réalisée. Il propose des prestations et réponds au mieux aux attentes du client.

### 2.1.2 Attribution du métier

❖ **Activité du responsable relation client**

- Elabore et met en œuvre une stratégie de relation clientèle
- Assure l'amélioration continue
- Encadre des équipes

  - Suites aux entretiens on a comme activité

- Proposer des prestations
- Répondre aux interrogations des clients et être à leur disposition
- Mettre en avant l'entreprise
- Être à l'écoute des remarques des clients
- Faire perdurer le lien avec le client
- Apporter des réponses aux clients
- Accueillir, accompagner et orienter le client

❖ **Taches du responsable relation client**

Son champ d'action est vaste et diffère selon la taille et la nature de l'entreprise qui l'emploie. Il peut être amené à travailler avec des particuliers comme des professionnels.

Les missions qui lui sont confiées sont diverses :

- Accueillir et renseigner la clientèle
- Vendre des produits et des services adaptés aux besoins des consommateurs
- Réaliser des actions de prospection pour apporter de nouveaux clients à l'entreprise
- Fidéliser sa clientèle
- Répondre aux attentes de la clientèle ;
- Gerer les réclamations
- Organiser l'activité du service après-vente

  - Les taches selon les entretiens

- Traitement et suivi des demandes
- Rencontrer les clients
- Mettre en place des axes d'amélioration suite aux remarques clients
- Faire des enquêtes de satisfaction,
- S'assurer de la satisfaction client,
- Créer des évaluations de satisfaction client,
- Apporter des améliorations à notre service selon les retours clients comprendre le client

### 2.1.3 Connaissances requises : études et formations

Pour accéder à l'emploi de Responsable Relation Clients, il est généralement nécessaire d'avoir une expérience dans des postes similaires. Il existe diverses formations qui permettent d'ouvrir les portes de cette profession. Parmi ces formations, on peut citer :

- Un diplôme dans une école de commerce
- Un Bac +4
- Un Master dans le domaine du commerce
- Un BTS négociation et digitalisation de la Relation Client
- Un Master dans les secteurs du marketing, du commerce ou de la communication

Toutes fois selon les professionnels interrogés, les niveaux de formation varient du :

- BTS à BAC +5
- Stages et des expériences professionnelles
- Bachelor
- Licences et des Masters, notamment dans le domaine du commerce

### 2.1.4 Compétences requises pour l'exercice du métier de responsable relation client

**Compétences du responsable relation client**

Le Responsable des relations clients doit naturellement posséder des compétences commerciales particulièrement développées. Voici des compétences qui lui sont indispensables trouver sur le net et d'après les résultats des interviews.

❖ **Compétences techniques du RRC**

- Techniques de marketing

- Culture des mécanismes de fidélisation des clients
- Excellence connaissance des marchés des techniques de vente/ de promotion
- Bonne argumentation
- Avoir le verbe facile
- Maitrise des outils de gestion de la relation client
- Connaissance approfondie des produits ou services de l'entreprise
- Compétences en analyse des données

❖ **Compétences comportementales**

- Excellentes compétences en communication
- Orienté client
- Capacités à gérer les conflits
- Compétences humaines

❖ **Compétences humaines**

- Empathie
- Patience et résilience
- Esprit d'équipe

❖ **Compétences linguistiques**

- Maîtrise de la langue maternelle
- Compétences en langues étrangères
- Compétences en communication écrite
- Adaptabilité culturelle

### 2.1.5 Possibilités d'évolution

Avec des années d'expériences à son actif les Perspectives d'évolution sont réelles dans ce métier, on citera notamment une promotion vers un poste de directeur commercial, de responsable marketing, de directeur marketing ou encore de négociateur à l'international.

- Selon les réponses suite aux entretiens on retrouve également

- Gestionnaire d'un pôle d'entreprise
- Dirigeant adjoint
- Directrice commerciale

### 2.1.6 Niveau moyen de salaire

Le niveau moyen salaire à l'égard les Responsables interrogés varie en fonction du pays. Au Sénégal, un débutant peut s'attendre à un salaire moyen d'environ 300 000 Francs CFA, mais avec plus d'expérience, cela peut atteindre plus de 600 000 Francs CFA. En France, les salaires moyens sont généralement compris entre 2000 et 3500 euros.

D'après les témoignages recueillis, la réponse à la question de choisir ce métier avec un salaire identique varie. Mme LOU est d'avis que ce métier peut-être très usant, doc sa réponse est non. En revanche BUOT et FAYE affirment toutes les deux être épanouies dans ce métier et le font par passion, ce qui les conduit à répondre par oui. En ce qui concerne les relations avec les collègues, Mme BUOT rencontre des difficultés et a des rapports tendus avec certains d'entre eux. En retour, Mme FAYE et Mme LOU ont des rapports apaisés avec leurs collègues.

## 2-2 Diagnostic du métier

*Tableau 2: Analyse SWOT du métier de Responsable Relation Client*

**Source** : professionnelles interrogées

# TROISIEME PARTIE

# III- BILAN ET PERSPECTIVE

## 3.1 Bilan Personnel

Au terme de notre approfondissement sur le métier de Responsable Relation Clients et après avoir fait le rapport entre les conditions du métier et nos aptitudes personnelles, il est essentiel d'admettre que si d'une part certaines compétences nous font défauts d'autre part nous possédons des qualifications qui facilitent notre insertion dans ce métier. Nous allons présenter notre bilan à l'aide d'un tableau SWOT.

- **Analyse SWOT Personnel**

*Tableau 3: Analyse SWOT de notre bilan personnel*

| FORCES | FAIBLESSES |
|---|---|
| ✓ Ouverte<br>✓ Respect de mes engagements<br>✓ Capacité à travailler sous pression<br>✓ Altruiste<br>✓ Passionnée<br>✓ Empathique | ✓ Hésitante<br>✓ Difficulté à prendre la parole en public<br>✓ Difficulté avec les langues étrangère<br>✓ Indécise<br>✓ Introvertie<br>✓ Procrastinateur |
| **OPPORTUNITES** | **MENACES** |
| ✓ Présence de coach personnel<br>✓ Mentorat et conseil<br>✓ Participer à des projets d'étudiant<br>✓ Réseautage<br>✓ Formation continue | ✓ Pression académique<br>✓ Stress et santé mentale<br>✓ Concurrence et comparaison |

**Source** : nous même

### 3.2 Bilan professionnel

Cette partie nous montre notre position exacte par rapport à notre projet

- **Analyse SWOT Professionnelle**

*Tableau 4: Analyse SWOT de notre bilan professionnel*

| FORCES | FAIBLESSES |
|---|---|
| ✓ Formation reçue<br>✓ Capacité d'adaptation<br>✓ Maitrise de la bureautique | ✓ Expériences professionnel limité<br>✓ Réseau professionnel restreint<br>✓ Maitrise des langues étrangères limité |
| **OPPORTUNITES** | **MENACES** |
| ✓ Existence de formation spécialisé<br>✓ Stages et apprentissages<br>✓ Possibilités d'à l'étranger<br>✓ Réseau international | ✓ Instabilité politique et économique<br>✓ Manque de réseautage professionnel<br>✓ Concurrence accrue |

**Source :** nous même

### 3.3 Perspectives et Plan d'Action

Apres avoir analyser les résultats obtenus nous devons mettre en place des actions qui nous permettent d'acquérir les compétences qui nous manquent sans oublier de renforcer ceux que nous avons déjà.

#### 3.3.1 Plan d'Action

❖ **Plan d'action pour appuyer nos forces au profit du métier de RRC**

Pour appuyer nos forces en tant que personne ouverte, respectueuse de ses engagements, capable de travailler sous pression, altruiste, passionnée, empathique,

avec une formation et une maîtrise de la bureautique, voici un plan d'action pour les mettre à profit dans le métier de responsable relation clients :

**Développer des compétences en gestion de la relation clients** : Renforcer nos compétences en matière de gestion de la relation clients en suivant des formations spécifiques. Apprendre les meilleures pratiques de service à la clientèle, la résolution de problèmes, la gestion des plaintes.
**Utiliser les outils de gestion de la relation client** : Mettre en pratique nos connaissances en bureautique en utilisant des logiciels de gestion de la relation clients tels que les systèmes de gestion des contacts, les bases de données clients et les outils de suivi des interactions. Maîtriser ces outils nous permettra de gérer efficacement les données client, de suivre les interactions et de fournir un service personnalisé.

**Développer nos compétences en communication** : Améliorer nos compétences en communication en nous concentrant sur des aspects tels que l'écoute active, l'expression claire et concise, et l'adaptation à différents styles de communication.

**Pratiquer l'empathie** : Cultiver notre empathie en nous mettant à la place des clients et en comprenant leurs émotions et leurs perspectives. Cela nous aidera à offrir un soutien empathique et à résoudre les problèmes des clients de manière efficace.
**Maîtriser la gestion du temps** : Utilisez nos compétences en gestion du temps pour hiérarchiser les tâches, respecter les délais et maintenir une productivité élevée. Planifier et organiser notre travail de manière efficace pour répondre aux demandes des clients dans les délais impartis.
**Développer une connaissance approfondie du secteur** : Rester à jour sur les tendances, les développements et les défis du secteur de la relation client. Lire des articles spécialisés, participer à des webinaires et rejoindre des groupes professionnels pour rester informé et élargir notre expertise.
**Cultiver des relations de confiance** : Nous concentrer sur l'établissement de relations solides et de confiance avec les clients. Respecter nos engagements, être transparent dans nos communications et fournir un service fiable et de qualité.
**Développer notre capacité d'adaptation** : En tant que responsable relation client, nous serons confrontés à des situations changeantes et à des clients aux besoins divers.
Développer notre capacité d'adaptation pour ajuster rapidement aux nouveaux défis et aux demandes changeantes des clients.

### ❖ Plan d’action pour surmonter nos faiblesses

Pour surmonter les faiblesses que nous avons identifiées, voici un plan d'action qui pourrait nous aider :

**Développer des compétences en prise de parole en public :** nous entrainer régulièrement à prendre la parole en public en exerçant devant un miroir, en rejoignant des clubs de débat ou en suivant des cours de prise de parole.

**Améliorer nos compétences en langues étrangères** : Consacrer du temps à l'apprentissage des langues étrangères en utilisant des ressources en ligne, des applications mobiles, des cours en ligne ou en nous inscrivant à des cours de langues. Pratiquer régulièrement en nous exposant à la langue étrangère, en regardant des films ou en échangeant avec des locuteurs natifs.

**Travailler sur la prise de décision** : Identifier les causes de notre indécision et mettre en place des techniques pour prendre des décisions plus rapidement et efficacement. Établir des critères clairs pour évaluer les options, faire des listes des avantages et inconvénients, et demander des conseils à des personnes de confiance.

**Surmonter l'introversion** : Identifier des situations dans lesquelles notre introversion peut être un obstacle et chercher des moyens de les aborder de manière progressive. Pratiquer des techniques de communication assertive, nous mettre au défi de participer activement lors de réunions ou d'événements professionnels, et chercher des opportunités pour nous exprimer et interagir avec les autres.

**Lutter contre la procrastination** : Identifier les causes de notre procrastination et mettre en place des stratégies pour y faire face. Établir des objectifs clairs et détaillés, diviser les tâches en étapes plus petites et plus gérables, et trouver des sources de motivation pour nous aider à agir.

**Acquérir de l'expérience professionnelle** : Rechercher des opportunités pour acquérir de l'expérience professionnelle, même si elles sont limitées. Cela peut inclure des stages, des projets bénévoles, des missions ponctuelles ou des projets personnels.

**Développer un réseau professionnel** : Chercher des occasions de rencontrer de nouvelles personnes dans notre domaine. Rejoindre des associations professionnelles, participer à des événements de réseautage, utiliser les réseaux sociaux professionnels et nouer des relations avec des collègues, des mentors et des personnes influentes dans notre domaine.

**Investir dans l'apprentissage :** Identifier les domaines dans lesquels on souhaiterait améliorer nos compétences et investir dans notre développement professionnel.

En suivant ce plan d'action, on pourra progressivement surmonter ces faiblesses et renforcer nos compétences pour réussir dans le métier de responsable relation clients.

- **Tirer profit des opportunités pour mieux se positionner par rapport au métier**

Pour tirer profit de ces opportunités et nous positionner favorablement par rapport au métier de responsable relation clients, voici quelques actions qu'on pourrait entreprendre :

**Coach personnel, mentorat et conseil** : Profiter de l'accompagnement d'un coach personnel, d'un mentor ou d'un conseiller professionnel pour nous guider dans notre développement personnel et professionnel. Ils peuvent nous aider à identifier nos forces, à surmonter nos faiblesses et à définir des objectifs clairs pour notre carrière dans le domaine de la relation clients.

**Participation à des projets étudiants** : Nous impliquer dans des projets étudiants liés à la relation clients, tels que des études de cas, des simulations d'interaction client ou des projets de conseil. Cela nous permettra de développer des compétences pratiques en gestion des relations clients, de renforcer notre expérience et de nous démarquer des autres candidats lors de futurs recrutements.

**Réseautage :** Profiter des opportunités de réseautage pour rencontrer des professionnels de la relation clients, des experts du secteur et d'autres étudiants intéressés par ce domaine. Participer à des événements, des conférences et des forums professionnels pour établir des contacts.

**Formation continue** : Investir dans notre développement professionnel en suivant des formations continues axées sur la relation clients.

Cela peut inclure des cours en ligne, des ateliers, des certifications ou des programmes de formation spécifiques au métier de responsable relation clients. Cela nous permettra d'acquérir de nouvelles compétences et de rester à jour avec les meilleures pratiques du secteur.

**Possibilité d'étudier à l'étranger** : Si j'ai l'opportunité d'étudier à l'étranger, saisir cette chance pour développer une perspective internationale et interculturelle.

On pourrait acquérir une compréhension approfondie des différences culturelles dans la gestion des relations clients, ce qui sera un atout précieux dans un marché de plus en plus globalisé.

**Stages et apprentissages** : Rechercher des stages ou des programmes d'apprentissage dans des entreprises ou des organisations axées sur la relation clients. Cela nous permettra de mettre en pratique nos connaissances théoriques, d'acquérir une expérience professionnelle concrète.

**Formation spécialisée :** Identifier des formations spécialisées dans le domaine de la relation clients, telles que des programmes de certification en gestion de la relation clients ou des cours.

Cela renforcera notre expertise et notre crédibilité en tant que professionnel de la relation clients.

**Réseau international** : Si j'ai accès à un réseau international grâce à nos études, exploiter cette opportunité pour établir des contacts avec des professionnels de la relation clients du monde entier. Cela nous permettra de bénéficier d'une perspective globale, d'élargir nos horizons professionnels et d'explorer des opportunités de carrière à l'échelle internationale.

### ❖ Plan d'action pour réduire au maximum les menaces

Pour réduire au maximum ces menaces et préserver notre bien-être tout en poursuivant nos études et notre développement professionnel, voici quelques conseils :

**Gestion du stress et de la santé mentale** : Accorder une importance primordiale à notre bien-être mental et physique. Mettre en place des stratégies de gestion du stress telles que la pratique régulière d'exercices et si nécessaire, demander de l'aide à des professionnels de la santé mentale pour nous accompagner dans cette démarche.

**Équilibre entre travail et vie personnelle** : Nous accorder des moments de détente, des loisirs et du temps pour nous ressourcer. Établir des limites claires et apprendre à dire non lorsqu'on se sent submergé. Cela nous permettra de prévenir l'épuisement et de maintenir notre motivation à long terme.

**Développement de compétences en gestion du temps** : Apprendre à bien gérer notre temps en établissant des priorités, en planifiant nos tâches et en respectant les échéances. Utiliser des outils de gestion du temps tels que des agendas, des listes de tâches et des techniques de productivité pour optimiser notre efficacité. Cela nous aidera à réduire le stress lié à la pression académique et à mieux organiser notre travail.

**Se concentrer sur notre propre parcours :** Éviter de nous comparer constamment aux autres étudiants et de nous sentir en compétition permanente. Chacun a son propre cheminement et ses propres objectifs. Nous concentrer sur nos propres progrès, améliorations et réalisations.

**Renforcer le réseau professionnel** : Si on ressent un manque de réseautage professionnel, prendre des mesures pour l'élargir. Rejoindre des associations étudiantes, participer à des événements et des conférences liés à notre domaine d'études, et nous engager dans des activités de réseautage en ligne.

Chercher également des opportunités de stages, de projets ou de bénévolat qui nous permettront de rencontrer des professionnels et d'établir des contacts.

**Suivre l'actualité politique et économique** : Nous tenir informé de l'actualité politique et économique, en particulier des développements qui peuvent avoir un impact sur notre domaine. Cela nous permettra d'anticiper les changements, de nous adapter aux nouvelles réalités et de prendre des décisions éclairées.

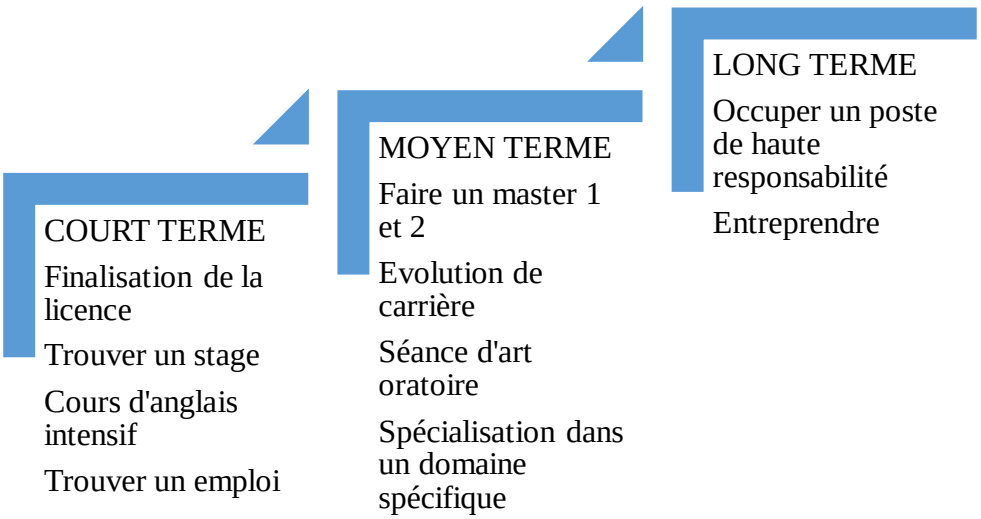
**Développer la résilience** : Cultivez notre résilience pour faire face à l'instabilité politique et économique. Apprendre à nous adapter aux changements, à surmonter les obstacles et à rebondir après les échecs. Développer notre confiance en soi, notre flexibilité et notre capacité à trouver des solutions créatives aux problèmes.

Il est également important de demander de l'aide lorsque nécessaire. Les conseillers académiques, les professionnels des ressources humaines et les services d'accompagnement étudiant peuvent nous fournir un soutien précieux dans ces domaines.

Ces plans d'action peuvent être organiser dans le temps conformément au tableau ci-dessus.

Organigramme du plan d'action

*Tableau 5: Organisation chronologique de notre bilan d'action*




**Source** : nous même

### 3.3.2 Perspectives

Comme énoncé précédemment, nous sommes actuellement en troisième année de licence en gestion d'entreprise avec une spécialisation en commerce international. Notre objectif ultime est de devenir RRC et de progresser dans notre carrière en tant que Directrice Commerciale. Pour atteindre cet objectif, nous envisageons de suivre un programme de master, idéalement en cours du soir ou le weekend, afin de pouvoir alterner avec des stages et maximiser notre préparation. Nous sommes conscients que pour exercer ce métier avec succès, nous devons acquérir une expertise approfondie.

Parallèlement, nous envisageons également de reprendre le restaurant familial spécialisé en chambre d'hôtes et de le transformer en hôtel. Nous souhaitons réaliser cette transformation grâce à des partenariats avec des associés qui pourront apporter leur soutien et leur expertise professionnelle. Nous croyons fermement que nos compétences professionnelles et notre passion pour le service à la clientèle joueront un rôle clé dans la réussite de ce projet.

En ce qui concerne les compétences que nous avons déjà acquises en lien avec notre métier de RRC, nous soulignons notre facilité à établir des relations avec les autres, notre capacité d'adaptation et notre esprit d'équipe.

Cependant, nous sommes également conscients des compétences supplémentaires que nous devons acquérir pour exceller dans ce poste. Nous avons identifié la nécessité de développer une vision stratégique, une communication sans ambiguïté et la capacité à gérer efficacement le stress. De plus, nous comprenons l'importance d'améliorer nos compétences en anglais, qui sont essentielles dans un environnement professionnel international.

En résumé, nos perspectives sont centrées sur l'achèvement de notre licence, la poursuite d'un programme de master, le développement de notre expérience professionnelle à travers des stages, ainsi que la reprise et la transformation du restaurant familial en hôtel. Nous sommes déterminés à acquérir les compétences nécessaires pour devenir des RRC performantes, tout en continuant à renforcer nos compétences existantes et à développer de nouvelles aptitudes pour réussir dans le monde professionnel exigeant d'aujourd'hui.

# CONCLUSION

En conclusion, ce projet professionnel personnel nous a permis d'explorer le secteur du tourisme et de nous familiariser avec le métier de Responsable Relation Clients dans cette industrie dynamique.

La présentation du secteur du tourisme nous a permis de prendre conscience de son importance économique et de ses particularités. La présentation du métier de RRC nous a permis de cerner les responsabilités et les compétences clés requises, pour exercer le métier. En faisant un bilan personnel, on a pu évaluer nos compétences et nos expériences antérieures en relation avec ce métier. On a pu identifier nos forces et des axes d'amélioration. Sur le plan professionnel ce projet à renforcer notre motivation. Grâce à une démarche d'analyse documentaire et d'entretiens, on a acquis une meilleure compréhension des enjeux et des compétences nécessaires pour exceller dans ce rôle. En synthétisant nos perspectives d'amélioration, on a identifié des actions concrètes pour renforcer notre profil de RRC dans le secteur du tourisme.

En somme, ce Projet Professionnel Personnel nous a permis de mieux cerner nos aspirations professionnelles dans le secteur du tourisme en tant que responsable relation client. On ait consciente des défis et des opportunités qui nous attendent, et on ait déterminée à continuer à nous former, à développer nos compétences et à nous positionner comme un professionnel compétent et passionné dans ce domaine en constante évolution.

# BIBLIOGRAPHIE


(s.d.). Récupéré sur tourisme.gouv.sn: http://www.tourisme.gouv.sn/sites/default/files/styles/thumb_services_85x55_/decret2005-145_portant_reglementation_des_eht.pdf 02/06/2023 17h-34

(s.d.). Récupéré sur hello Work : 14https://www.hellowork.com/fr-fr/metiers/responsable-clientele.html 17/06/2023 18h-53

*APIX*. (s.d.). Récupéré sur investinsenegal.com: 8https://investinsenegal.com/secteursporteurs/tourisme-2/ 08/06/2023 16h-53

Consultant, C. (2017/2018). *Amsa Asuurance* . Récupéré sur au-senegal.com: 5https://www.au-senegal.com/frequentation-touristique-du-senegal-les-vrais-chiffres,15814.html#:~:text=Les%20recettes%20issues%20du%20tourisme,chez%20des%20parents%20ou%20amis. 31/05/2023 01h-12

Marin, A. (s.d.). *cloudfront.net*. Récupéré sur fr.readkong.com: https://fr.readkong.com/page/1-presentation-generale-du-secteur-touristique-9219900

SALL, A. N. (Juillet 2021). *Impact du covid-19 sur le tourisme sénégalais.* Dakar. Récupéré sur 9http://geoconfluences.ens-lyon.fr/glossaire/acteurs-et-operateurs-economiques-du-tourisme#:~:text=En%20dehors%20des%20touristes%20eux,vocation%20sociale%20%3B%20les%20pouvoirs%20publics. 08/06/2023 21h-22

ST. (2011, Janvier). Récupéré sur 9http://geoconfluences.ens-lyon.fr/glossaire/acteurs-et-operateurs-economiques-du-tourisme#:~:text=En%20dehors%20des%20touristes%20eux,vocation%20sociale%20%3B%20les%20pouvoirs%20publics. 08/06/2023 21h-22

TCHITOU, J. R. (2005). *la politique de promotion touristique au Sénegal.* Dakar. Récupéré sur https://www.memoireonline.com/06/08/1171/m_analyse-politique-de-promotion-touristique-au-senegal6.html. 27/05/2023 22h-57

Zola. (458). *test.*

# ANNEXES

Guide d'Entretien pour le métier du Responsable Relation Clients

Nom

Réponse courte

Prénoms

Réponse courte

1- Dans quelle structure travaillez-vous ?
*

Réponse courte

2- Comment définissez-vous le métier de Responsable Relation Client ?
*

Réponse longue

3- Quelles sont les missions d'un Responsable Relation Client ?
*

Réponse longue

4- Quelles sont les taches d'un Responsable Relation Client ?
*

Réponse longue

5- Quelles sont selon vous les compétences nécessaires que doit posséder un Responsable Relation Client ?
*

Réponse longue

6- Quelles sont selon vous les compétences et connaissances acquise en exerçant le métier de Responsable Relation Client ?
*

Réponse longue

7- Quels sont les diplômes, les formations et expériences requises pour accéder au métier de Responsable Relation Client ?
*

Réponse longue

8- Quels sont selon vous les atouts qu'ils faut prendre en considération pour réussir dans le métier de Responsable Relation Client ?
*

Réponse longue

9- Quels sont vos possibilités d'évolution de carrière ?
*

Réponse longue

10- Quelle est selon vous l'intervalle salariale du métier de Responsable Relation Client ?
*

Réponse courte

11- A niveau de salaire identique choisiriez-vous le métier de Responsable Relation Client ?
*

Réponse courte

12- Quels sont les rapports professionnels avec les collègues ?
*

- apaisés
- plus ou moin
- tendus
- très tendus

Autre…

13- Quels sont selon vous les avantages et les inconvénients liés à l'exercice du métier de Responsable Relation Client ?
*

Réponse longue

14- Quelles sont selon vous les forces d'un Responsable Relation Client ?
*

Réponse longue

15- Quelles sont selon les faiblesses d'un Responsable Relation Client ?
*

Réponse longue

16- Quelles sont selon vous les opportunités exploitables d'un Responsable Relation Client ?
*

Réponse longue

17- Quelles sont selon vous les menaces à éviter où anticiper ?
*

Réponse longue

18- Quels conseils pouvez-vous donnez à un étudiant qui veut exercer le métier de Responsable Relation Client ?
*

Réponse courte

# TABLE DE MATIERES

**DEDICACES ..... I**

**REMERCIEMENTS ..... II**

**SOMMAIRE** ..... **III**
**RESUME** ..... **IV**
**LISTE DES TABLEAUX** ..... **V**
**LISTE DES ABREVIATIONS** ..... **VI**
**INTRODUCTION** ..... **1**
**I- PRESENTATION DU SECTEUR DU TOURISME** ..... 3
**1.1 Présentation générale du secteur du tourisme** ..... 3
**1.1.2 Atouts et handicaps du tourisme** ..... 5
**1.2 Le cadre macroéconomie du secteur** ..... 8
**1.3 L'organisation du secteur** ..... 4
**1.3.1 le cadre réglementaire du secteur du tourisme** ..... 4
**1.4 Marchés et Concurrences du tourisme** ..... 5
**1.4.1 : Marchés du secteur touristique** ..... 5
**1.4.2 Les concurrences du tourisme** ..... 7
**1.4.3 Analyse SWOT du secteur du tourisme** ..... 8
**II - PRESENTATION DU METIER : RESPONSABLE RELATION CLIENTS** ..... 15
**2.1 Profil du métier de Responsable Relation Clients** ..... 15
**2.1.1Définition** ..... 15
**2.1.2 Attribution du métier** ..... 16
**2.1.3 Connaissances requises : études et formations** ..... 17
**2.1.4 Compétences requises pour l'exercice du métier de responsable relation client** ..... 17
**2.1.5 Possibilités d'évolution (Carrière)** ..... 18
**2.1.6 Niveau moyen de salaire** ..... 19
**2-2 Diagnostic du métier** ..... 20
**III- BILAN ET PERSPECTIVE** ..... 21
**3.1 Bilan Personnel** ..... 21
**3.2 Bilan professionnel** ..... 22
**3.3 Perspectives et Plan d'Action** ..... 22
**3.3.1 Plan d'Action** ..... 22
**Organigramme du plan d'action** ..... 27
**3.3.2 Perspectives** ..... 28
**CONCLUSION** ..... **29**
**REFERENCE WEBOGRAPHIE** ..... **VII**
**ANNEXES** ..... **VIII**
**TABLE DE MATIERES** ..... **X**