

Sommaire

1

MODULE

Découvrir le monde du tourisme • Testez vos connaissances !

Unité 1 : Les acteurs, les métiers, les lieux pp. 10-18

Savoir-faire professionnels	Documents professionnels
<ul style="list-style-type: none">• Identifier les partenaires du tourisme, leurs fonctions, leurs prestations• Identifier les tâches et les situations de communication	<ul style="list-style-type: none">• Présentation radiophonique d'un partenaire institutionnel• Présentation radiophonique des principaux types de tourisme• Présentation radiophonique des différents types de voyages d'affaires

Unité 2 : Le marché du travail pp. 19-26

Savoir-faire professionnels	Documents professionnels
<ul style="list-style-type: none">• Repérer les informations relatives à un parcours professionnel• Analyser une offre d'emploi, proposer sa candidature, se préparer à un entretien d'embauche	<ul style="list-style-type: none">• Présentations et portraits écrits• Offres d'emploi, annonces• Curriculum vitae

2

MODULE

Accueillir et assister le touriste • Testez vos connaissances !

Unité 1 : L'accueil et l'assistance pp. 30-38

Savoir-faire professionnels	Documents professionnels
<ul style="list-style-type: none">• Identifier les différents types de clients, comprendre la demande, réagir en professionnel• Identifier et fournir le document utile• Répondre par écrit à une demande de renseignements, annoncer une pièce jointe	<ul style="list-style-type: none">• Brochures, dépliants, circuits, encarts, affiches, fiches des horaires et des tarifs, programmes culturels et de loisirs, guides des restaurants et des hôtels, plans de ville• Fiches de renseignements• Lettres, fax (télécopies), courriers électroniques (e-mail)

Unité 2 : Les transports, les horaires, les programmes pp. 39-47

Savoir-faire professionnels	Documents professionnels
<ul style="list-style-type: none">• Identifier les transporteurs, leurs moyens de transport, leurs prestations• Rechercher et communiquer des renseignements sur les transports, les horaires, les titres de transport• Rechercher et communiquer des renseignements sur les programmes culturels et de loisirs	<ul style="list-style-type: none">• Sites Internet• Fiches horaires• Fiches de renseignements• Présentation du mode de consultation et de réservation en ligne : l'e-tourisme• Présentation des conditions d'annulation et de remboursement des billets d'avion• Programmes culturels et de loisirs• Lettres

Unité 3 : L'hôtellerie, la restauration, la gastronomie pp. 48-56

Savoir-faire professionnels	Documents professionnels
<ul style="list-style-type: none">• Identifier des informations précises à partir d'un document informatif• Identifier des informations précises lors d'une conversation ou d'une présentation orale• Répondre avec précision aux demandes des clients	<ul style="list-style-type: none">• Guide des établissements hôteliers• Cartes, menus• Carte de France : les indicatifs téléphoniques des régions• Guide des restaurants

3

MODULE

Concevoir un produit touristique • Testez vos connaissances !

Unité 1 : L'offre d'itinéraires, d'excursions, de circuits pp. 60-68

Savoir-faire professionnels	Documents professionnels
<ul style="list-style-type: none">• Analyser l'offre de prestations• S'informer auprès des producteurs• Concevoir un produit pour un client	<ul style="list-style-type: none">• Brochures• Excursions, circuits• Lettres

Unité 2 : L'offre d'animations culturelles et de loisirs pp. 69-73

Savoir-faire professionnels	Documents professionnels
<ul style="list-style-type: none">• Analyser l'offre d'animations culturelles et de loisirs• S'informer auprès des organisateurs• Concevoir un programme d'animation pour un client	<ul style="list-style-type: none">• Présentation radiophonique d'un programme musical• Calendrier des manifestations, fêtes et événements• Programme d'animation

Unité 3 : L'offre d'hébergement et de restauration pp. 74-84

Savoir-faire professionnels	Documents professionnels
<ul style="list-style-type: none">• Analyser l'offre d'hébergement et de restauration• S'informer auprès des hôteliers et des restaurateurs• Concevoir un produit d'hôtellerie ou de restauration pour un client	<ul style="list-style-type: none">• Feuillet des prestations et des tarifs hôteliers• Feuillet des formes d'hébergement• Forfait, formule• Recette• Cartes et menus

4

MODULE

Assurer la vente et l'après-vente • Testez vos connaissances !

Unité 1 : La vente des prestations et des services pp. 88-96

Savoir-faire professionnels	Documents professionnels
<ul style="list-style-type: none"> • Connaître le client et préciser ses besoins, repérer les stratégies de vente d'un produit, analyser une situation commerciale • Effectuer une réservation, préparer une cotation pour une réservation, prendre une commande • Modifier ou annuler une réservation, une commande, informer un prestataire, avertir un client 	<ul style="list-style-type: none"> • Tract publicitaire • Formulaire de réservation hôtelière • Lettres • Fiche de réservation informatique • Formulaire de demande de cotation

Unité 2 : Le paiement pp. 97-102

Savoir-faire professionnels	Documents professionnels
<ul style="list-style-type: none"> • Savoir parler des prix et des tarifs • Connaître et expliquer les moyens de paiement • Connaître et expliquer les procédures de règlement et de remboursement 	<ul style="list-style-type: none"> • Tract publicitaire • Facture • Présentation du fonctionnement des chèques-vacances par l'Agence nationale pour les chèques-vacances (ANCV) • Présentation de la réservation et de l'achat de billets électroniques en ligne • Formulaire précisant les conditions d'annulation et de remboursement • Formulaire expliquant les conditions de réservation et de facturation

Unité 3 : Les réclamations pp. 103-108

Savoir-faire professionnels	Documents professionnels
<ul style="list-style-type: none"> • Comprendre l'objet d'une réclamation • Formuler une réclamation et aviser le client • Répondre à une réclamation 	<ul style="list-style-type: none"> • Lettres de réclamation • Facture

5

MODULE

Promouvoir le produit et fidéliser le client • Testez vos connaissances !

Unité 1 : Promouvoir l'entreprise, son image, ses produits pp. 112-117

Savoir-faire professionnels	Documents professionnels
<ul style="list-style-type: none"> • Connaître une entreprise et ses produits et en caractériser les atouts • Valoriser l'image et les produits d'une entreprise • Concevoir des messages promotionnels : courte annonce, texte et encart publicitaires 	<ul style="list-style-type: none"> • Encarts publicitaires • Article de journal • Annonce publicitaire radiophonique • Textes promotionnels • Fiche technique

Unité 2 : Connaître et faire connaître le pays pp. 118-125

Savoir-faire professionnels	Documents professionnels
<ul style="list-style-type: none"> • Connaître et faire connaître le pays et ses caractéristiques : démarches à entreprendre, précautions particulières et recommandations utiles, traditions, coutumes, attitudes... • Valoriser l'image et les atouts d'une destination : l'histoire, les gens, le climat, la faune, la flore... • Concevoir des messages promotionnels oraux ou écrits sur une destination 	<ul style="list-style-type: none"> • Conférence sur les conseils sanitaires par un praticien de la médecine du voyage • Textes, annonces, encarts publicitaires • Fiches d'information

Unité 3 : Fidéliser le client pp. 126-132

Savoir-faire professionnels	Documents professionnels
<ul style="list-style-type: none"> • Analyser une action de fidélisation • Sélectionner des produits pour des clients ciblés • Concevoir et rédiger une lettre de fidélisation 	<ul style="list-style-type: none"> • Document publicitaire • Slogans publicitaires • Messages promotionnels • Questionnaire de qualité

6

MODULE

Exemples d'épreuves pour le Certificat de Français du Tourisme et de l'Hôtellerie

Types d'épreuves	Objectifs
Compréhension orale p. 134	<ul style="list-style-type: none"> • Montrer que l'on est capable de saisir, à vitesse normale, des informations simples mais ciblées, issues d'un enregistrement sonore, qui pourront être réutilisées pour renseigner le touriste.
Compréhension écrite p. 135	<ul style="list-style-type: none"> • Comprendre un texte écrit issu d'un document touristique ; pouvoir participer à la rédaction d'un texte promotionnel, en y insérant à bon escient les données et le lexique proposés.
Expression écrite pp. 136-137	<ul style="list-style-type: none"> • Concevoir et rédiger une lettre promotionnelle type à partir d'une situation et d'éléments d'information donnés. • Analyser une demande et ses contraintes, réfléchir sur les propositions à faire, évaluer et indiquer le prix des prestations. • Montrer que l'on est capable de réutiliser des informations professionnelles factuelles et de les présenter sous forme de texte construit, en tenant compte de sa fonctionnalité.
Expression orale pp. 138-139	<ul style="list-style-type: none"> • Montrer que l'on est capable de lire un document d'information professionnelle, de poser des questions utiles pour cerner les besoins et les goûts du client, de proposer des prestations et de convaincre de leur intérêt.