

Thématique : Tourisme

Auteur : Anne-Lise Oliveira de Souza

CONSEILLER UN HEBERGEMENT

Public : Agents d'accueil en office de tourisme

Niveau CECR : A2

Durée : 2-3 heures.

Tâche à réaliser : Conseiller les hébergements de sa ville lors d'un Salon du tourisme

1. LES HEBERGEMENTS



1. Les hébergements touristiques

- **Qu'est-ce qu'un hébergement de tourisme ? Complétez les définitions avec les termes suivants : *hébergement de tourisme – le tourisme.***

_____ comprend les activités faites par les personnes au cours de leurs voyages et séjours :

- en dehors de leur environnement habituel,
- pendant moins de 365 jours consécutifs,
- pour les loisirs, pour affaires et autres motifs non liés à l'exercice d'une activité rémunérée dans le lieu visité.

On appelle _____ toute installation qui, régulièrement ou occasionnellement, pourvoit à l'hébergement de touristes.

D'après www.insee.fr

- **Voici une liste d'hébergements. Cochez les hébergements de tourisme.**

- | | | |
|---|---|--|
| <input type="checkbox"/> Aéroport | <input type="checkbox"/> Copropriété | <input type="checkbox"/> Maison |
| <input type="checkbox"/> Appartement | <input type="checkbox"/> Dortoir | <input type="checkbox"/> Maison de retraite |
| <input type="checkbox"/> Auberge | <input type="checkbox"/> Église | <input type="checkbox"/> Motel |
| <input type="checkbox"/> Auberge de jeunesse | <input type="checkbox"/> Gare | <input type="checkbox"/> Pensionnat |
| <input type="checkbox"/> Bungalow | <input type="checkbox"/> Gîte | <input type="checkbox"/> Prison |
| <input type="checkbox"/> Cabane dans les bois | <input type="checkbox"/> Grotte | <input type="checkbox"/> Refuge de montagne |
| <input type="checkbox"/> Camping | <input type="checkbox"/> Hôpital | <input type="checkbox"/> Station touristique |
| <input type="checkbox"/> Chambre d'hôtes | <input type="checkbox"/> Hôtel | <input type="checkbox"/> Tente |
| <input type="checkbox"/> Crèche | <input type="checkbox"/> Meublé de tourisme | <input type="checkbox"/> Yourte |

-  Associez les présentations aux types d'hébergement

Nos séjours :

- Clubs enfants ●
- Vacances en famille
- Week-ends ou Semaine

Au cœur du Château de Fontaine, cinq chambres de charme.

- Haute saison : 150 euros la nuitée pour 2 personnes avec petit déjeuner gourmand. ●

Tentes - Bungalows

- Nouveauté : nuit en yourte à partir de 55 euros. ●
- Électricité – Douches

Un lieu de détente pour un séjour riche en activités ludiques, culturelles, sportives, au calme et au grand air. ●

- 8 personnes – 3 chambres – Haute saison 400 euros / semaine

Un hébergement adapté (chambres à 1, 2, et 3 lits). Des espaces de convivialité (TV, billards, baby-foot, ping-pong...) ●

En cœur de ville, avec terrasse et jardins. Séminaires et évènements. ●

Séjour Gastronomie.

- Hôtel ***

- Gîte

- Village vacances

- Camping

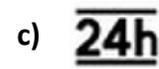
- Auberge de jeunesse

- Chambres d'hôtes

2. Des prestations variées !

- Associez chaque prestation avec le dessin correspondant.

1. Accès personnes à mobilité réduite
2. Animaux acceptés
3. Bagagerie
4. Blanchisserie
5. Chambres non-fumeurs
6. Climatisation
7. Internet
8. Parking
9. Petit-déjeuner
10. Piscine
11. Plage
12. Réception ouverte 24h/24
13. Restaurant
14. Salle de conférences
15. Salle de réunion
16. Salle de sports
17. Table d'hôte
18. Télévision





Grammaire : Pour présenter un hébergement

C'est un hôtel **qui** a une piscine et un très bon restaurant.

C'est un gîte **que** les familles apprécient beaucoup.

C'est une chambre **avec** vue sur la mer.

C'est une chambre **avec** un grand lit.

-  Décrivez l'hébergement suivant :



- C'est une chambre _____ un lit très confortable.
- C'est un hôtel _____ a quatre étoiles.
- C'est un hôtel _____ les clients recommandent.

3. Présenter un hébergement : à vous !

- Décrivez les hébergements suivants :



- a) C'est une cabane qui ...
- b) C'est une cabane avec ...



- c) C'est une chambre d'hôtes que ...
- d) C'est une chambre avec ...



- e) C'est un camping avec ...
- f) C'est un camping qui ...

4. Les hébergements de votre ville

- **Faites la liste des hébergements de la ville de votre choix. Choisissez les critères et complétez le tableau.**

Pour cela, vous pouvez rechercher sur les sites internet d'offices de tourisme locaux, ou des sites internet de réservation comme Booking.com ou Tripadvisor.fr

Vous pouvez vous aider du tableau suivant :

	Hébergement 1	Hébergement 2	Hébergement 3	Hébergement 4
Catégorie				
Nombre de lits				
Ouverture				
Restaurant(s)				
Piscine				
Salle de réunion				
Salle de sport				
Autres				
Prix par personne				
Pension				
Enfants bienvenus				
Vue sur la mer / les montagnes				
Type de tourisme				
Atouts				
Type de public				

2. POUR QUEL PUBLIC ?



1. Conseiller un client

- **Écoutez le dialogue et répondez aux questions :**
 - a) Quels sont les hébergements proposés ?
 - b) Pourquoi l'agent conseille-t-il ces hébergements ?
 - c) Quelle expression l'agent utilise-t-il pour conseiller les hébergements ?



Les différents types de tourisme

- **Associez les types de tourisme et leur définition**

Affaires •	• Pour faire de la randonnée ou du ski
Culturel •	• Pour pratiquer un sport
Littoral •	• Pour faire un pèlerinage ou voir des lieux saints
Montagne •	• Pour des raisons professionnelles
Nature •	• Pour se soigner
Religieux •	• Pour participer à un monde meilleur
Santé •	• Pour profiter de la mer, nager, faire du bateau
Solidaire •	• Pour découvrir une autre culture, visiter des musées
Sportif •	• Pour faire de la marche ou se reposer

2. Connaître le client

- Complétez le questionnaire-type utilisé par les agents de l'Office de tourisme de Sainte-Claire-Plage pour renseigner au mieux leurs clients :

 Office de tourisme de Sainte-Claire-Plage  <i>Questionnaire</i>	
Nombre de personnes :	Type d'hébergement souhaité :
<input type="radio"/> Adultes :	<input type="radio"/> _____
<input type="radio"/> _____	<input type="radio"/> _____
	<input type="radio"/> _____
	<input type="radio"/> _____
Durée séjour :	
<input type="radio"/> Nuitées :	
<input type="radio"/> _____	
	Services souhaités :
	<input type="radio"/> _____
Dates souhaitées :	
<input type="radio"/> _____	
Tourisme :	
<input type="radio"/> _____	
	Confort :
	<input type="radio"/> *
	<input type="radio"/> **
	<input type="radio"/> ***
	<input type="radio"/> ****
	Budget :
	<input type="radio"/> _____

Grammaire : Situer un lieu

L'hôtel est situé ...

- en centre –ville
- tout proche des magasins
- à côté du musée
- près d'un parc
- à l'extérieur de la ville
- en pleine campagne
- au bord de la mer / en bord de mer

3. Où est situé l'hôtel ?

- **Observez le plan de ville du Touquet Paris-Plage et la légende de ses infrastructures (cf. documents pages suivantes) et répondez aux questions :**

- a) Quel hôtel est situé près de l'hippodrome ?
- b) Est-ce que l'hôtel *Holiday Inn* est au bord de la mer ?
- c) Quel est l'hôtel le plus proche du marché couvert ?

- **Sur le plan le plan de ville du Touquet Paris-Plage, repérez :**

- a) L'hôtel *Le Manoir* est _____ golf, un peu _____ la ville.
- b) La base nautique Nord est _____ mer.
- c) Le Marché couvert est _____ .
- d) Le Centre d'affaires est _____ l'aéroport international.



Quelques infrastructures du Touquet-Paris-Plage

- 1 - LE PALAIS DES CONGRÈS**
Place de l'Hermitage
62520 LE TOUQUET-PARIS-PLAGE
Tél : 03.21.06.72.00
→ p. 10 (réunions),
→ p. 30 (événements)
- 2 - LE WESTMINSTER HÔTEL & SPA******
Avenue du Verger
62520 LE TOUQUET-PARIS-PLAGE
Tél : 03.44.60.28.51
→ p. 12 (réunions),
→ p. 20 (hébergement)
- 3 - HOLIDAY INN******
Avenue du Maréchal Foch
62520 LE TOUQUET-PARIS-PLAGE
Tél : 03.21.06.85.85
→ p. 13 (réunions),
→ p. 22 (hébergement)
- 4 - LE GRAND HÔTEL******
4 boulevard de la Canche
62520 LE TOUQUET-PARIS-PLAGE
Tél : 03.21.06.88.79
→ p. 14 (réunions),
→ p. 21 (hébergement)
- 5 - LE MANOIR******
Avenue du Golf
62520 LE TOUQUET-PARIS-PLAGE
Tél : 03.21.06.28.28
→ p. 17 (réunions),
→ p. 25 (hébergement)
- 6 - AQUALUD**
Boulevard Thierry Sabine
62520 LE TOUQUET-PARIS-PLAGE
Tél : 03.21.90.07.07
→ p. 32 (événements)
- 7 - AÉROPORT**
Centre d'Affaires du Touquet cocktails.
Aéroport international
62520 LE TOUQUET-PARIS-PLAGE
Tél : 03.21.06.85.92
→ p. 18 (réunions)
- 8 - BASE NAUTIQUE NORD**
1 avenue Jean Ruet
62520 LE TOUQUET-PARIS-PLAGE
Tél : 03.21.05.12.77
→ p. 44 (activités)
- 9 - BASE NAUTIQUE SUD**
Boulevard Pouget
62520 LE TOUQUET-PARIS-PLAGE
Tél : 03.21.05.33.51
→ p. 45 (activités)
- 10 - CENTRE ÉQUESTRE**
Avenue de la dune aux Ibups
62520 LE TOUQUET-PARIS-PLAGE
Tél : 03.21.05.15.25
→ p. 46 (activités)
- 11 - CENTRE TENNISIQUE**
Rond point des Sports
62520 LE TOUQUET-PARIS-PLAGE
Tél : 03.21.05.02.97
- 12 - GOLF**
Avenue du Golf
62520 LE TOUQUET-PARIS-PLAGE
Tél : 03.21.06.28.00
→ p. 47 (activités)
- 13 - THALASSO (NOVOTEL****)
ET IBIS THALASSA****)**
Boulevard Docteur Jules Pouget
62520 LE TOUQUET-PARIS-PLAGE
Tél : 03.21.09.85.00
→ p. 15 (réunions),
→ p. 23 et p. 24 (hébergement),
→ p. 56 (activités)

4. Les hébergements de votre ville : cibler la clientèle

- Reprenez le tableau des hébergements de votre ville que vous avez préparé.
À quel type de public chaque hébergement correspond-il ?
Quels sont les atouts de chaque hébergement ?
- Complétez le tableau.

Tâche finale : Au Salon du Tourisme

- Vous allez participer au Salon du Tourisme.
Vous devez conseiller à un maximum de personnes les hébergements de votre ville les mieux adaptés à leur profil.
Vous allez être à tour de rôle *agent d'accueil au guichet*, et *public* à la recherche de renseignements pour un hébergement.

Guichet :

- Utilisez le tableau des hébergements que vous avez préparé.
- Vous pouvez aussi utiliser le questionnaire de l'Office de tourisme de Sainte Claire.

Public :

- Réfléchissez à votre demande : elle doit être la plus précise possible.
- Pour vous y aider, complétez la grille suivante

Tâche finale : Au Salon du Tourisme – Fiche “Public”

Lieu : _____	Type d’hébergement souhaité :
Dates : _____	<input type="radio"/> Hôtel
Durée séjour : _____	<input type="radio"/> Gîte
	<input type="radio"/> _____
Séjour ...	Services souhaités :
<input type="radio"/> seul	<input type="radio"/> Piscine
<input type="radio"/> en couple	<input type="radio"/> Petit-déjeuner
<input type="radio"/> en famille	<input type="radio"/> Pension complète
<input type="radio"/> avec des amis	<input type="radio"/> _____
<input type="radio"/> avec des collègues	<input type="radio"/> _____
	<input type="radio"/> _____
	<input type="radio"/> _____
Nombre de personnes : _____	
	Critère impératif :
Pourquoi voyagez-vous ?	<input type="radio"/> _____
<input type="radio"/> pour les vacances	
<input type="radio"/> pour le travail	
<input type="radio"/> _____	
Budget : _____	Confort :
	<input type="radio"/> *
	<input type="radio"/> **
	<input type="radio"/> ***
	<input type="radio"/> ****

Réunion Bilan :

- Complétez le questionnaire d'évaluation du Salon du Tourisme - Fiche "Public"

Salon du Tourisme – Questionnaire d'Évaluation

Contact avec l'agent d'accueil : Êtes-vous satisfait-e des critères suivants ?

Complétez le tableau avec A, B, C, ou D :

A : très satisfait-e **B :** assez satisfait-e **C :** pas tellement satisfait-e **D :** pas du tout satisfait-e

	Guichet 1	Guichet 2	Guichet 3	Guichet 4	Guichet 5
Le temps d'attente pour entrer en contact avec un agent d'accueil					
L'amabilité de votre interlocuteur					
L'écoute					
La disponibilité					
La compréhension de votre demande					
La réponse apportée à votre demande					
La rapidité d'obtention de la réponse à votre demande					
Globalement, quel est votre niveau de satisfaction ?					

Quels sont les points à retravailler selon vous :
