

<i>Durée de la séance</i>	1h
<i>Savoir-faire langagier(s)</i>	Présenter et proposer une formule de voyage
<i>Outils langagiers</i>	Répondre à une demande spécifique, argumenter en faveur d'une proposition
<i>Préparation au Diplôme</i>	Tourisme-Hôtellerie-Restauration B1 Comprendre et traiter l'information – Activité 6



1 MISE EN ROUTE

Activité 1

🕒 Déclencheur ⌚ 5 minutes 📖 Compréhension écrite 👥 En grand groupe

Associez les formules suivantes aux photos.

- Vous y trouverez une cuisine traditionnelle, simple et raffinée. n°6
- Il offre les meilleurs soins personnalisés, en fonction des envies de chaque client. n°3
- C'est l'endroit idéal pour se détendre et profiter d'une vue sublime sur la mer. n°1
- Cette élégante demeure propose des chambres tout confort au charme de l'ancien. n°2
- Vous découvrirez la ville sous un nouvel angle : un moment inoubliable dans les airs. n°5
- Vous bénéficierez des conseils d'un professionnel, pour profiter au mieux des merveilles de l'océan. n°4



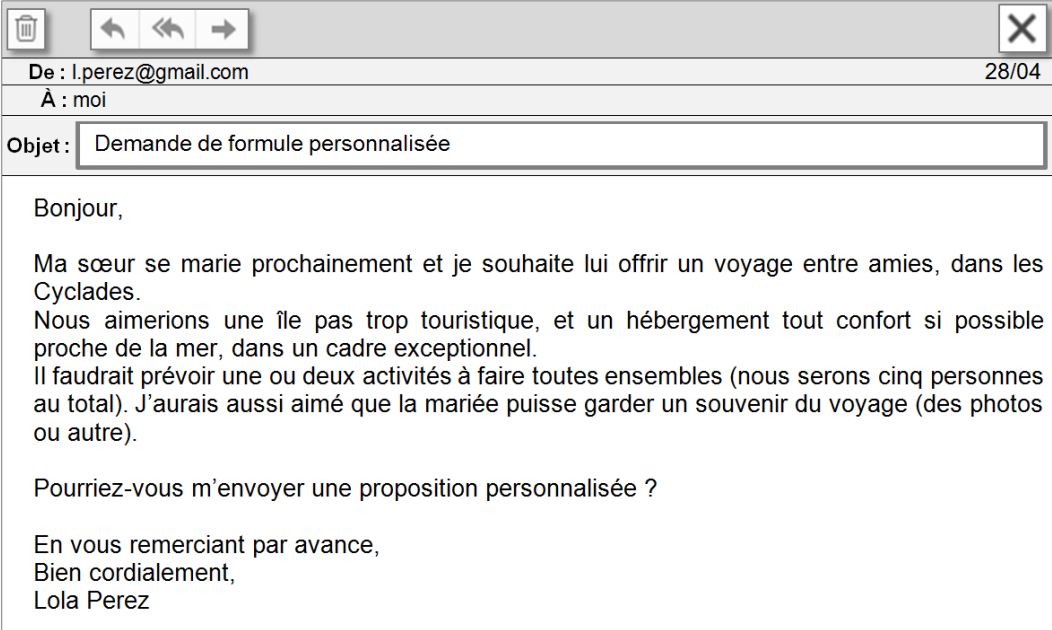
1

Activité 2

① Repérage et conceptualisation ⌚ 25 minutes 📖 Compréhension écrite 👤 Individuellement, correction par pair

Observez les documents suivants :

Courriel 1 :



De : l.perez@gmail.com 28/04

À : moi

Objet : Demande de formule personnalisée

Bonjour,

Ma sœur se marie prochainement et je souhaite lui offrir un voyage entre amies, dans les Cyclades.

Nous aimerions une île pas trop touristique, et un hébergement tout confort si possible proche de la mer, dans un cadre exceptionnel.

Il faudrait prévoir une ou deux activités à faire toutes ensemble (nous serons cinq personnes au total). J'aurais aussi aimé que la mariée puisse garder un souvenir du voyage (des photos ou autre).

Pourriez-vous m'envoyer une proposition personnalisée ?

En vous remerciant par avance,
Bien cordialement,
Lola Perez

2

Brochure 1 :



LIOSTASI

Le *Liostasi Hotel & Suites* est un hôtel de charme d'Ios, situé à quelques mètres seulement du port et des plages de sable doré de Yalos.

Le spa de l'hôtel offre une atmosphère idéale pour se relaxer, grâce à un massage aux pierres chaudes ou un soin anti-stress.

Les 28 suites de luxe mêlent architecture traditionnelle des Cyclades et aménagements contemporains. Chacune des chambres dispose d'un balcon avec piscine privée et/ou bain à remous, face à la mer Égée. Un décor naturel inoubliable.

Adresse et contact :
Liostasi Hotel & Suites
Ios Cyclades
Santorin
84001
Grèce
Tél. +30 22860 92140
<https://www.liostasi.gr/fra>

Brochure 2 :

Dîner-croisière au coucher du soleil incluant la visite de Nea Kameni



Naviguez vers l'île voisine de Santorin et regardez la nuit tomber lors d'un dîner-croisière :

- Embarquez sur votre bateau tout confort au port d'Ios, direction le célèbre volcan de Santorin
- Admirez le paysage volcanique de Nea Kameni et ses incroyables falaises noires, qui contrastent avec les vagues bleues de la mer Égée
- Détendez-vous dans les sources d'eau chaude naturelles du volcan et profitez de leurs bienfaits pour la peau
- Terminez par un dîner traditionnel grec à bord, au coucher du soleil

Informations importantes :

Point de départ

Le port d'Ios

Heure de départ

14:00

Inclus

Service de ramassage et dépôt à l'hôtel

Guide local

Dîner et boissons

Brochure 3 :

3



Une heure inoubliable avec un(e) photographe passionné(e) et créatif(ve) qui dirige la séance photo et met en confiance la future mariée et ses ami(e)s. Nous vous promettons des photos naturelles et une séance pleine de joie. En plus la séance est offerte pour la future mariée !

RÉSERVATION – PAIEMENT

BILLET INDIVIDUEL

60,00€

BILLET « GROUPE D'ÈVES »

200,00€

Le billet collectif est valable pour un groupe de 3 à 6 participants + la mariée.

Adresse et contact :

Andrea Dimopoulos

Ios Cyclades

Santorin

84001

Grèce

Tél. +30 22867 45890

<https://www.andreaphotos.gr/fra>

1) Lisez le courriel (voir document 1) et répondez aux questions suivantes :

a. De quel type de courriel s'agit-il ?

Il s'agit d'une demande de formule personnalisée pour un voyage dans les Cyclades

b. Quelle est la demande spécifique de la cliente ?

La cliente veut offrir un voyage à sa sœur qui va se marier. Elle souhaite être hébergée en bord de mer, dans un endroit confortable et tranquille. Elle aimerait également une ou deux activités prévues pendant le séjour. Enfin elle veut que la mariée puisse garder un souvenir de ce voyage.

2) Vous travaillez pour l'agence de voyage à qui la cliente a envoyé sa requête. Pour comprendre ses besoins, identifiez dans chaque offre ce qui pourrait correspondre à la demande de la cliente et complétez le tableau.

	Hébergement	Activités
Demande de la cliente	- Vue sur la mer - Cadre exceptionnel - Hébergement tout confort	- Une ou deux activités à faire toutes ensembles - Garder un souvenir du voyage (photos par exemple)
Brochure 1	- Balcon face à la mer Égée - Décor naturel inoubliable - Spa dans l'hôtel - Suites de luxe avec aménagements contemporains	
Brochure 2		- Bateau tout confort - Découverte de Nea Kameni et de ses paysages volcaniques - Baignade dans les sources d'eau chaude - Dîner traditionnel à bord
Brochure 3		- Séance photo d'une heure
		Avantages : - Séance offerte pour la mariée - Réduction proposée pour les groupes

4

2 BOITE À OUTILS

① Repérage et conceptualisation ⌚ 10 minutes 📖 Compréhension écrite 👥 En grand groupe

Relisez les documents et complétez les boîtes à outils :


Envoyer un courriel de réponse à un-e client-e

Formule d'appel
 ➔ Chère Madame + **Nom**/Cher Monsieur + **Nom**

Formule d'introduction
 ➔ Nous vous remercions de votre demande d'informations.
 Voici notre proposition personnalisée : ...
 ➔ Nous avons bien reçu votre demande d'informations et nous vous en remercions.
 Veuillez trouver ci-dessous notre proposition personnalisée : ...

Formule de conclusion
 ➔ En espérant que notre offre retiendra votre attention et dans l'attente de votre réponse

Formule pour prendre congé
 ➔ (Bien) Cordialement


Argumenter en faveur d'une formule touristique

Faire la promotion d'une formule

 ➔ Le [Liostasi Hotel & Suites] {

est l'endroit idéal pour + **infinitif**
 est parfait-e pour + **infinitif**
 offre/propose + **nom**

Ex : Le *Liostasi Hotel & Suites* est l'endroit idéal pour se reposer, tout en profitant d'une vue splendide.

Impliquer le/la client-e

 ➔ Vous {

apprécierez
 y trouverez
 bénéficierez du/de/d'/des
 Profiterez du/de/d'/des
 serez charmés-ées par

} + **nom**

Ex : Vous apprécierez la cuisine traditionnelle, à la fois simple et raffinée.

Parler du prix d'une prestation

Vous pourrez profiter de
 Vous serez séduits par
 Vous bénéficierez de

}

+ **nom de la prestation** +

{

à partir de 45 euros seulement.
 à 40 euros au lieu de 60 euros.
 à moitié prix.

Ex : Vous serez séduites par l'offre « Groupe d'Èves » à 200 euros au lieu de 240 euros.

5

3 EXERCICE

① Systématisation ⌚ 10 minutes 📄 Production écrite 👤 Individuellement

Vous êtes agent-e de voyage et vous avez rassemblé des brochures sur les prestations qu'offre l'île d'Ios et ses alentours (voir brochures de la Mise en route).

Pour chaque prestation, donnez deux arguments qui font ressortir les points forts de l'offre.

Brochure 1 : Le Liostasi Hotel & Suites, hôtel de luxe idéalement situé, est l'endroit parfait pour se détendre et se reposer./Dans un style traditionnel des Cyclades, il offre tout le confort. Vous serez charmées par ses suites luxueuses et la vue incroyable sur la mer.

Brochure 2 : Le dîner-croisière vers les îles de Santorin et Nea Kameni est parfait pour aller explorer les paysages volcaniques, tout en profitant aussi de baignades dans les sources d'eau chaude naturelles. Vous apprécierez le repas traditionnel sur le bateau, dans un environnement magnifique, au coucher du soleil.

Brochure 3 : Ève photography vous propose une séance photo inoubliable, entre amies./Vous bénéficierez de l'offre « Groupe d'Èves », à partir de 200 euros seulement et la séance est offerte pour la future mariée.

4 EN SITUATION !

① Réinvestissement ⌚ 20 minutes 📄 Production écrite 👤 Individuellement

Vous travaillez à l'agence *Europalove* à Athènes, en Grèce.

Répondez à Madame Perez dans un courriel personnalisé. Dans votre message, vous devez :

- respecter le format du courriel de réponse,
- faire une proposition de formule en expliquant vos choix.

6

Proposition de grille d'évaluation :

	★	★★	★★★
Les étapes du courriel de réponse sont respectées			
Les formules d'appel et de prise de congé sont utilisées à bon escient			
La réponse est complète (hébergement, activités, souvenir, prix)			
Les propositions sont détaillées et justifiées			
La cliente est impliquée dans les réponses			

Modèle de production attendue :

Chère Madame Perez,

Nous vous remercions de votre demande d'informations.

Voici notre proposition personnalisée :

Pour l'hébergement : Le Liostasi Hotel & Suites est un hôtel de luxe merveilleusement situé ; l'endroit idéal pour se détendre et se reposer. Cet établissement élégant offre tout le confort. Vous serez charmées par ses suites avec vue incroyable sur la mer.

Comme activité : Le dîner-croisière vers les îles de Santorin et Nea Kameni est parfait pour aller explorer les paysages volcaniques et se baigner dans les sources d'eau chaude naturelles. Vous apprécierez le repas traditionnel sur le bateau, dans un environnement magnifique, au coucher du soleil.

Pour garder un souvenir : Ève photography vous propose une séance photo avec un professionnel, pour passer un moment inoubliable entre amies. Vous bénéficierez de l'offre « Groupe d'Èves », à partir de 200 euros seulement, et la séance est offerte pour la future mariée.

En espérant que notre offre retiendra votre attention et dans l'attente de votre réponse,

Cordialement,