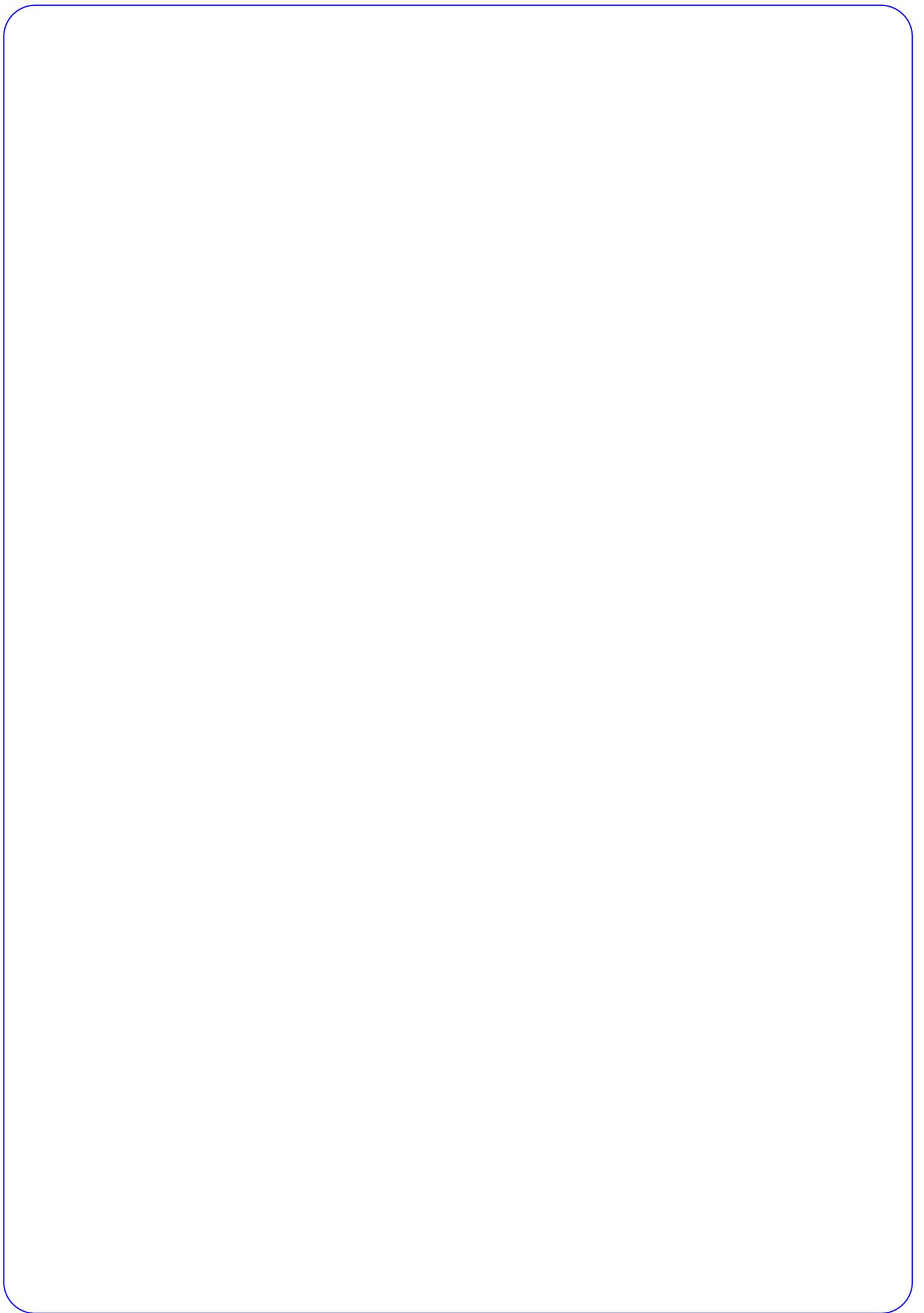


**Listes de tâches de communication
professionnelle**
**TOURISME - HÔTELLERIE
RESTAURATION**

 **LE FRANÇAIS
DES AFFAIRES**



Diplôme de français du tourisme, de l'hôtellerie et de la restauration A2

Les contenus d'un programme de français du tourisme, de l'hôtellerie et de la restauration A2 recouvrent un champ de la langue commun aux différentes activités et métiers de ces trois secteurs. Ils renvoient aux situations de communication professionnelle les plus transversales aux métiers du secteur touristique.

Ces contenus correspondent à un ensemble de tâches de communication relationnelles, commerciales ou d'organisation simples, couramment accomplies en situation professionnelle.

Vous trouverez ci-dessous des exemples de tâches de communication professionnelle que vous pouvez intégrer à vos cours de français du tourisme, de l'hôtellerie et de la restauration A2 :

Tourisme

- Accueillir un(e) client(e), prendre congé
- Orienter à l'aide d'un plan un(e) voyageur/voyageuse, indiquer un itinéraire
- Décrire, informer sur un produit touristique
- Répondre simplement à une demande d'information
- Donner des informations sur les horaires, les tarifs, la localisation

Hôtellerie

- Accueillir un(e) client(e), prendre congé
- Confirmer une demande de réservation
- Compléter un registre de réservation
- Noter la demande d'un(e) client(e)
- Identifier et traiter un mécontentement
- Transmettre un avis négatif aux services de l'hôtel pour traitement
- Identifier les différents services d'un hôtel
- Répondre à une demande d'information
- Établir une facture
- Demander un paiement, encaisser

Restauration

- Accueillir et installer un(e) client(e) à sa table
- Prendre une réservation
- Présenter la carte/le menu d'un restaurant
- Prendre une commande
- Dire le prix
- Présenter une addition
- Présenter, suggérer un plat
- Répondre à une demande d'information

Diplôme de français du tourisme, de l'hôtellerie et de la restauration B1

Les contenus d'un programme de français du tourisme, de l'hôtellerie et de la restauration B1 recouvrent un champ de la langue commun aux différents secteurs d'activités et postes de travail de ces trois secteurs. Ils renvoient aux situations de communication professionnelle les plus transversales aux métiers du tourisme, de l'hôtellerie et de la restauration.

Ces contenus correspondent à un ensemble de tâches de communication relationnelles, commerciales ou d'organisation dans les situations professionnelles courantes.

Vous trouverez ci-dessous des exemples de tâches de communication professionnelle que vous pouvez intégrer à vos cours de français du tourisme, de l'hôtellerie et de la restauration B1 :

Tourisme

- Répondre à une demande d'information
- Aider un(e) client(e) à choisir, acheter, réserver
- Confirmer, modifier, annuler une réservation, des prestations
- Rédiger un courriel adapté en réponse à une demande précise
- Rédiger une proposition de formule de voyage sur mesure
- Présenter et commenter un itinéraire / un programme de visite touristique

Hôtellerie

- Expliquer les conditions de réservation
- Effectuer, modifier, annuler une réservation
- Renseigner un registre de réservation
- Régler un litige mineur
- Apporter une réponse adaptée en cas de mécontentement

Restauration

- Accueillir et installer le/la client(e) à sa table
- Présenter la carte/le menu du restaurant
- Répondre à des questions des client(e)s sur le menu
- Prendre une commande en tenant compte des demandes spécifiques du/de la client(e) (changement par rapport à la carte)
- Régler un litige mineur lié à la restauration (erreur sur le plat, qualité du service, délai du service)
- Proposer un menu spécial ou personnalisé (forfait groupe, menu enfant, régimes alimentaires)
- Proposer une prestation sur mesure

Diplôme de français du tourisme, de l'hôtellerie et de la restauration B2

Les contenus d'un programme de français du tourisme, de l'hôtellerie et de la restauration B2 recouvrent un champ de la langue commun aux différents secteurs d'activités et postes de travail de ces trois secteurs. Ils renvoient aux situations de communication professionnelle les plus transversales aux métiers du tourisme, de l'hôtellerie et de la restauration.

Ces contenus correspondent à un ensemble de tâches de communication relationnelles, commerciales ou d'organisation dans une grande variété de situations professionnelles.

Vous trouverez ci-dessous des exemples de tâches de communication professionnelle que vous pouvez intégrer à vos cours de français du tourisme, de l'hôtellerie et de la restauration B2 :

Tourisme

- Accueillir un groupe
- Gérer des imprévus
- Préparer une visite guidée
- Prendre des notes à partir d'un dossier documentaire sur un site touristique
- Classer et hiérarchiser les informations
- Animer une visite guidée
- Décrire une œuvre, un site touristique
- Raconter l'histoire d'un lieu de mémoire
- Mettre en valeur une offre touristique
- Vendre une prestation à un(e) client(e)

Hôtellerie

- Accueillir un(e) client(e) et répondre à des demandes spécifiques
- Gérer une réclamation par écrit
- Rédiger un courriel de réponse à une réclamation
- Faire une proposition commerciale

Restauration

- Présenter une spécialité culinaire, un produit régional de manière attractive
- Parler des produits en établissant des ressemblances ou des différences gustatives
- Promouvoir une formule de repas, un plat spécifique



Le français des affaires

Chambre de commerce et d'industrie de région Paris Île-de-France
5 rue Armand Moisant
75015 PARIS
France

Courriel : français@cci-paris-idf.fr
Site internet : www.lefrançaisdesaffaires.fr