

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

a)



j)



b)



k)



c)



l)



d)



m)



e)



n)



f)



o)



g)



p)



h)



q)



i)



r)





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

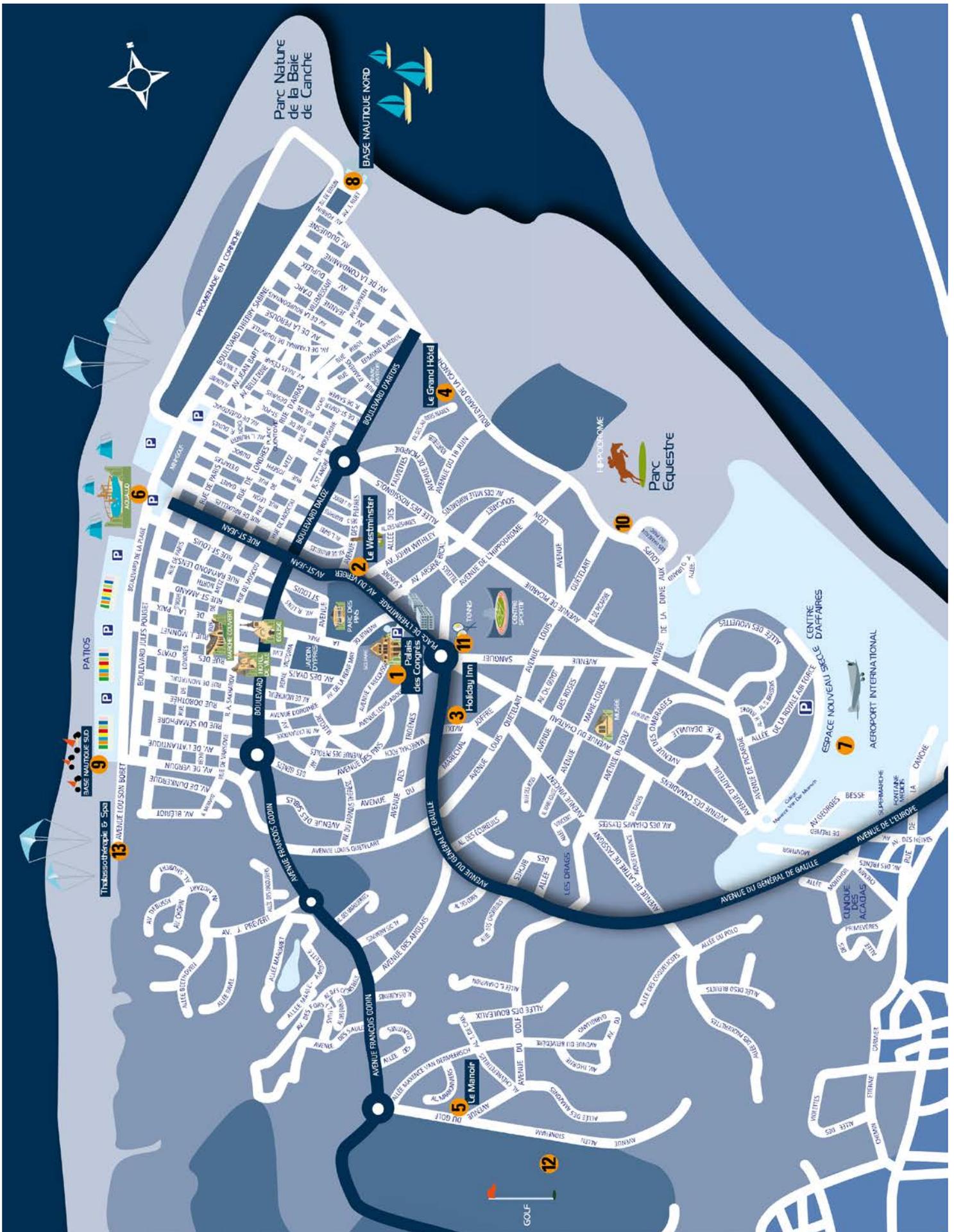
3. Où est situé l'hôtel ?

- **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 :
	<input type="radio"/> Hôtel
Dates : _____	<input type="radio"/> Gîte
	<input type="radio"/> _____
Durée séjour : _____	<input type="radio"/> _____
	<input type="radio"/> _____
	<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"/> _____
Nombre de personnes : _____	<input type="radio"/> _____
Pourquoi voyagez-vous ?	Critère impératif :
<input type="radio"/> pour les vacances	<input type="radio"/> _____
<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 :
