

Thématique : Tourisme

Auteur : Anne-Lise Oliveira de Souza

CONSEILLER UN HEBERGEMENT

Public : Agents d'accueil en office de tourisme

Niveau : 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

Cette activité sert de déclencheur à la séquence. Les apprenants mobilisent leurs connaissances et réfléchissent à la notion d'hébergement de tourisme.

La première partie de l'activité se fait individuellement, avec mise en commun en classe entière.

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

Réponses :

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 **hébergement de tourisme** toute installation qui, régulièrement ou occasionnellement, pourvoit à l'hébergement de touristes.

D'après www.insee.fr

La deuxième partie de l'activité se fait par petits groupes, avec mise en commun en classe entière.

L'enseignant peut apporter un complément d'informations si nécessaire.

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

Réponses :

- | | | |
|--|--|--|
| ☐ Aéroport | ☐ Copropriété | ☐ Maison |
| ☐ Appartement | ☐ Dortoir | ☐ Maison de retraite |
| ☒ Auberge | ☐ Église | ☒ Motel |
| ☒ Auberge de jeunesse | ☐ Gare | ☐ Pensionnat |
| ☒ Bungalow | ☒ Gîte | ☐ Prison |
| ☒ Cabane dans les bois | ☐ Grotte | ☒ Refuge de montagne |
| ☒ Camping | ☐ Hôpital | ☐ Station touristique |
| ☒ Chambre d'hôtes | ☒ Hôtel | ☐ Tente |
| ☐ Crèche | ☒ Meublé de tourisme | ☒ Yourte |

À NOTER

Les cabanes dans les bois : C'est un nouveau type d'hébergement en France, pour les amoureux de la nature. Elles peuvent être au sol mais aussi dans les arbres. Voir par exemple à ce sujet :

<http://www.cabanes-de-france.com/>

Les gîtes : En France, il s'agit de logements à la campagne, ou maintenant en ville, loués meublés pour une semaine. Les clients doivent amener leurs draps et leur nourriture. Ils doivent rendre le logement nettoyé en fin de location. Voir par exemple : <http://www.gites-de-france.com>

Au Québec, on utilise ce terme pour parler de chambres d'hôtes.

Les motels : On en trouve surtout en Amérique du Nord. Ce sont des établissements hôteliers avec des chambres en rez-de-chaussée et avec un parking individuel devant chaque chambre.

Les meublés de tourisme : C'est un type d'hébergement touristique pour une clientèle qui effectue un séjour de quelques jours ou de quelques semaines. On les appelle aussi *location de vacances* ou *location saisonnière*.

● Associez les présentations aux types d'hébergement

Cette activité se fait en binôme, avec mise en commun en classe entière. Elle permet d'entrer dans une compréhension plus fine des types d'hébergement, à partir de la présentation de leurs caractéristiques et prestations essentielles.

Réponses :

Nos séjours : - Clubs enfants - Vacances en famille - Week-ends ou Semaine	• Village vacances
Au cœur du Château de Fontaine, cinq chambres de charme. Haute saison : 150 euros la nuitée pour 2 personnes avec petit déjeuner gourmand.	• Chambres d'hôtes
Tentes - Bungalows Nouveauté : nuit en yourte à partir de 55 euros. Électricité – Douches	• Camping
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	• Gîte
Un hébergement adapté (chambres à 1, 2, et 3 lits). Des espaces de convivialité (TV, billards, baby-foot, ping-pong...)	• Auberge de jeunesse
En cœur de ville, avec terrasse et jardins. Séminaires et événements. Séjour Gastronomie.	• Hôtel ***

2. Des prestations variées !

- Associez chaque prestation avec le dessin correspondant.

L'activité est faite individuellement, avec mise en commun en classe entière. L'enseignant expliquera si nécessaire les prestations non connues.

Réponses :

1. Accès personnes à mobilité réduite	b)	
2. Animaux acceptés	d)	
3. Bagagerie	j)	
4. Blanchisserie	g)	
5. Chambres non-fumeurs	p)	
6. Climatisation	o)	
7. Internet	h)	
8. Parking	m)	
9. Petit-déjeuner	e)	

10. Piscine	r)	
11. Plage	q)	
12. Réception ouverte 24h/24	c)	
13. Restaurant	l)	
14. Salle de conférences	a)	
15. Salle de réunion	f)	
16. Salle de sports	k)	
17. Table d'hôte	n)	
18. Télévision	i)	



Grammaire : Pour présenter un hébergement

Cette activité se fait en individuel, avec mise en commun en classe entière. Il s'agit d'inviter les étudiants à s'approprier l'expression « *C'est qui/que* » ou « *C'est avec...* », qui permet de mettre en valeur les qualités d'un hébergement.

-  **Décrivez l'hébergement suivant :**

Réponses :

- a) C'est une chambre **avec** un lit très confortable.
- b) C'est un hôtel **qui** a quatre étoiles.
- c) C'est un hôtel **que** les clients recommandent.



3. Présenter un hébergement : à vous !

- **Décrivez les hébergements suivants :**

Cette activité se fait en binôme. L'enseignant passe parmi les étudiants pour vérifier que les structures sont acquises.

Réponse libre – exemple de réponse :

- a) C'est une cabane qui est dans un arbre / qui est très confortable.
- b) C'est une cabane avec deux chambres et une terrasse en balcon.
- c) C'est une chambre d'hôtes que les clients apprécient beaucoup.
- d) C'est une chambre avec un grand lit, un bureau et beaucoup d'espace.
- e) C'est un camping avec vue sur les montagnes.
- f) C'est un camping qui attire beaucoup de monde.

4. Les hébergements de votre ville

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

Cette activité se fait en petits groupes de 4 à 5 étudiants. Chaque groupe s'organise comme il le souhaite et décide en commun des critères à prendre en compte. Il s'agit ici de contextualiser l'activité à la ville ou aux alentours du lieu de travail des étudiants. Cette activité est une première étape et permet de préparer la tâche finale.

Les étudiants doivent d'abord lister tous les hébergements de leur ville, puis choisir les critères qui leur semblent pertinents. Ensuite, ils doivent compléter le tableau. Le tableau indiqué est une proposition. Chaque groupe peut se l'approprier et l'adapter. Il peut être judicieux, s'il y a beaucoup d'hébergements, de remplir ce tableau dans un fichier de type Excel.

À noter : les derniers critères du tableau (type de tourisme, atouts, type de public) seront complétés plus tard (2. Pour quel public / activité 4).

Quelques sites où trouver des hébergements : les sites d'office de tourisme locaux ; les sites de réservation comme *Booking*, *Tripadvisor*...

L'enseignant veillera à ce que les critères soient pertinents et que les réponses données correspondent avec la réalité locale.

Si les étudiants se destinent à travailler dans des offices de tourisme de pays francophones, l'enseignant pourra leur proposer de travailler sur une ville en particulier, comme Québec, Lyon ou Bruxelles, à partir des sites des offices de tourisme locaux et de sites de réservation.

Par exemple :

- Québec : <http://www.booking.com/city/ca/quebec.fr.html>
<http://www.quebecregion.com/fr/ou-dormir-hotels/hebergement-recherche/>
- Lyon : <http://www.lyon-france.com/Hebergements>
<http://www.tripadvisor.fr - Lyon>
- Bruxelles : <https://visit.brussels/fr/category/hotels>
<http://www.opt.be>

2. POUR QUEL PUBLIC ?



1. Conseiller un client

- **Écoutez le dialogue et répondez aux questions :**

Cette activité se fait en binôme, avec mise en commun en classe entière. L'enseignant peut proposer une première écoute, puis poser des questions générales : *Combien de personnes parlent ? Où se passe la scène ? De quoi s'agit-il ?*

Ensuite, les étudiants liront les questions proposées et l'enseignant pourra procéder à deux ou trois autres écoutes. Laisser les étudiants réfléchir en binôme aux réponses.

Transcription du dialogue :

Agent : Bonjour Madame, que puis-je pour vous ?

Client : Je cherche un logement pour 15 jours, en bord de mer.

Agent : Très bien. Pour combien de personnes ?

Client : Huit.

Agent : Y a-t-il des enfants ?

Client : Oui, trois.

Agent : Pour quelles dates ?

Client : Pour l'été prochain.

Agent : D'accord. Quel est votre budget ?

Client : 400 euros environ.

Agent : Parfait. Avez-vous des souhaits particuliers ?

Client : Et bien, être le plus près possible de la plage, et aussi... être indépendants.

Agent : Alors, nous avons plusieurs possibilités. Je peux vous proposer un meublé en bord de mer, ou bien un bungalow tout confort dans un camping près de la plage. Voici notre brochure avec les tarifs et les différentes prestations.

Réponses :

- a) Un meublé et un bungalow
- b) Ils permettent d'être indépendants, sont adaptés aux enfants et sont situés près de la plage.
- c) Je peux vous proposer...



Les différents types de tourisme

- Associez les types de tourisme et leur définition

Cette activité permet d'affiner les différents types de tourisme, afin de pouvoir mieux cibler la clientèle de chaque établissement.

Elle sera réalisée en individuel, avec mise en commun en classe entière.

Réponses :

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



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 :

Cette activité est réalisée en binôme. Il s'agit de compléter un formulaire-type d'office de tourisme, qui sert à guider l'entretien pour conseiller un hébergement en ciblant la clientèle.

Les étudiants sont invités à compléter le document à partir des informations déjà vues lors de la séquence (type de tourisme, type d'hébergement souhaité, services souhaités) et en fonction des caractéristiques d'un office de tourisme du littoral.

Office de tourisme de Sainte-Claire-Plage <i>Questionnaire</i>	
Nombre de personnes : ☐ Adultes : ☐ Enfants : Durée séjour : ☐ Nuitées : ☐ Semaines : Dates souhaitées : ☐ du : au Tourisme : ☐ Affaires ☐ Culturel ☐ Mer ☐ Nature ☐ Santé ☐ Sportif	Type d'hébergement souhaité : ☐ Camping ☐ Chambres d'hôtes ☐ Gîte ☐ Hôtel Services souhaités : ☐ Chambres non-fumeurs ☐ Climatisation ☐ Internet ☐ Plage privée ☐ Restaurant Confort : ☐ * ☐ ** ☐ *** ☐ **** Budget ☐

Grammaire : Situer un lieu

Le tableau synthétique présente quelques locutions courantes utilisées pour situer un lieu. Ces expressions peuvent être reprises et, éventuellement adaptées au plan de ville sur lequel les apprenants travaillent.

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 :**

Cette activité se fera en binôme, avec mise en commun en classe entière. L'enseignant demandera aux apprenants de travailler sur le plan et la légende fournis dans la fiche « Étudiant ». Il pourra aussi utiliser la plaquette " Découvrez Le Touquet Paris-Plage ".

Plan de ville, disponible sur la page 66 de la brochure en ligne "Découvrez Le Touquet Paris-Plage" à l'adresse suivante : <https://fr.calameo.com/read/00318605950f0d1b9d235>

Réponses :

- a) Quel hôtel est situé près de l'hippodrome ? **Le n°4 (Le Grand Hotel)**
- b) Est-ce que l'hôtel *Holiday Inn* [n°3] est au bord de la mer ? **Non**
- c) Quel est l'hôtel le plus proche du marché couvert ? **Le n°2 (Le Westminster)**

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

Cette activité se fera en individuel, avec correction en classe entière.

Réponses :

- a) L'hôtel *Le Manoir* [5] est **près du** golf, un peu à **l'extérieur de** la ville.
- b) La base nautique Nord est **en bord de** mer.
- c) Le Marché couvert est **en centre-ville**.
- d) Le Centre d'affaires est **à côté de** l'aéroport international.



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.

Cette activité se fait avec les mêmes petits groupes de 4 à 5 étudiants que pour l'activité 1/4.

Cette activité est une deuxième étape dans la préparation de la tâche finale.

À partir de la liste des hébergements déjà préparée, les étudiants doivent réfléchir aux atouts de chaque établissement pour les différents types de tourisme. Ils peuvent ainsi cibler la clientèle de chaque hébergement. Ils complèteront le tableau pour les critères « type de tourisme », « atouts ». Ils peuvent également spécifier le type de public (couples, familles, retraités...)

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.

Les étudiants doivent conseiller un maximum de personnes. À tour de rôle, cinq étudiants font le guichet et les autres leur demandent des renseignements. L'enseignant donne le signal de changement de rôles – toutes les 10 minutes.

Ensuite, une réunion bilan est organisée.

Pour le guichet :

Les étudiants vont utiliser le tableau qu'ils ont finalisé en activité 2/4. Ils peuvent également utiliser le questionnaire de l'office de tourisme de l'activité 2/2 *Connaître le client*.

Les étudiants « public » passent de guichet en guichet.

Pour le public :

En amont de la réalisation, l'enseignant demandera à tous les étudiants de préparer chacun une ou des situations pour lesquelles ils recherchent un hébergement et ont besoin de se renseigner à l'office de tourisme ; par exemple :

- pour des vacances en famille
- pour un colloque
- pour un séjour d'affaires
- pour des vacances sportives...

Les étudiants s'appuieront sur la grille de préparation.

Selon le niveau des étudiants, l'enseignant pourra proposer de « corser » leur recherche en rajoutant des « défis » supplémentaires. Chaque étudiant choisira alors un critère impératif, par exemple : L'hébergement doit impérativement disposer d'une piscine, être à proximité d'une station de métro/bus, avoir une salle de conférences...

Réunion Bilan :

● Complétez le questionnaire d'évaluation du Salon du Tourisme

Les cinq guichets répondent aux mêmes demandes et se font concurrence. Il peut donc être intéressant de faire un bilan sur la qualité de l'accueil, des réponses apportées aux demandes, de la pertinence des réponses, ... en demandant leur avis aux étudiants « public ».

Les étudiants « public » compléteront dans un premier temps le questionnaire d'évaluation, puis en classe entière, les étudiants réfléchiront aux bonnes pratiques et pourront, s'ils le souhaitent, créer un guide de bonnes pratiques.