DFP DIPLÔME DE FRANÇAIS PROFESSIONNEL

Listes de tâches de communication professionnelle

TOURISME - HÔTELLERIE RESTAURATION A2

LE FRANÇAIS DES AFFAIRES

CCI PARIS ILE-DE-FRANCE EDUCATION

Version : 2024_10_01

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

© CCI Paris Ile-de-France. Toute reproduction ou diffusion, partielle ou totale, sans l'autorisation de la CCI Paris Ile-de-France, est interdite.