

**Listes de tâches de communication  
professionnelle**

**TOURISME - HÔTELLERIE  
RESTAURATION B1**

 **LE FRANÇAIS  
DES AFFAIRES**

# 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