

**Listes de tâches de communication  
professionnelle**

**TOURISME - HÔTELLERIE  
RESTAURATION B2**

 **LE FRANÇAIS  
DES AFFAIRES**

# 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