

ARGUMENTER POUR VENDRE UN VOYAGE

Durée de la séance	1h
Savoir-faire langagiers	Argumenter en faveur d'une formule de voyage
Outils linguistiques/ Socio-professionnels	Le discours argumentatif ; les adjectifs mélioratifs
<i>Avant de commencer...</i>	Voir l'activité d'entraînement « Présenter une offre touristique »

Activité 1

Déclencheur



Écoutez le dialogue.

- Quelle est la situation ?
- Dans quel pays la cliente a-t-elle l'intention de voyager ?
- Quelle option l'agente de voyage lui recommande-t-elle ?

Activité 2

Repérage et Conceptualisation

Voici deux offres de voyage. Un-e agent-e de voyage argumente pour convaincre le/la client-e de choisir le voyage A.

VOYAGE A

Médina secrète & nuits dans le désert

Maroc – Marrakech – Désert d'Agafay

1200 €

Séjour

6 JOURS – Départ le samedi

Vous aimerez :

- La double expérience du riad et du camp dans le désert, deux symboles du Maroc
- Le séjour au cœur de la médina, le plus vieux quartier de **Marrakech**, dans le cadre enchanteur de notre Villa
- La magie des nuits en tente maure, dans un bivouac de charme au cœur du **désert d'Agafay**
- La visite de **Bab Taghzout**, avec un guide privé qui connaît tous les secrets de la ville
- La rencontre avec des artisans dans le **foundouk**, la place du marché
- Les nombreux monuments, superbes traces du passé



DESSCRIPTIF

BUDGET

À LA CARTE

DE NOUS À VOUS

UN MAROC EN DEUX TEMPS POUR PETITS ET GRANDS

On profite des vacances pour s'échapper en famille au Maroc. Quelques jours pour goûter à la douceur de **Marrakech** et découvrir la ville de l'intérieur, puis l'on s'aventure au cœur du **désert d'Agafay** pour vivre l'expérience unique des nuits en campement sous les étoiles. Le temps fort du séjour ? La visite de **Bab Taghzout**, quartier vivant qui résume la vie dans la médina et où les ruelles animées côtoient des richesses architecturales.



VOYAGE B

En famille - L'Atlas grandeur nature

Maroc – Atlas

1600 €

Séjour

8 JOURS – Départ le lundi

Vous aimerez :

- Les activités variées : un véritable équilibre entre sensations fortes et bien-être
- L'hébergement dans un domaine éco-responsable en pleine nature, à 1200 m d'altitude, au pied du **parc national du Toubkal**
- La tyrolienne la plus longue d'Afrique (réservée aux plus grands) et le parc enfants
- Le Kite-surf, le parcours accrobranche, l'escalade, les randonnées : pour les amateurs de sport et de beauté
- Les activités ludiques et reposantes : initiation à la poterie, cours de cuisine berbère, balades à dos de dromadaires et rencontre avec les locaux



DESSCRIPTIF

BUDGET

À LA CARTE

DE NOUS À VOUS

LE MAROC AVEC VOS ENFANTS

De l'Atlas à la côte Atlantique, cet itinéraire spécialement conçu pour voyager avec vos enfants invite à découvrir un **Maroc** montagneux et sportif. Une semaine sur le thème de l'aventure et des vacances pour tous. Un voyage qui répond aux désirs des jeunes voyageurs ainsi qu'aux attentes des parents amateurs d'authenticité. À vous de choisir : participer aux activités ou vous relaxer en terrasse au bord de la piscine ou au hammam, pour profiter des lieux !



a) Écoutez le dialogue et complétez la boîte à outils :

Pour vendre un séjour	
Conseiller/argumenter	
Pour conseiller on utilise :	
→	Je vous conseille plutôt le [premier/deuxième] forfait.
→	La [première/deuxième] option est plus intéressante pour vous.
→	_____
Ex : « _____ »	
Pour argumenter on utilise :	
→	Mais/En revanche/Au contraire
→	Par exemple
Ex : « _____ »	
Ex : « _____ »	
Mettre en valeur	
Pour mettre en valeur, on utilise des adjectifs :	
→	exceptionnel/exceptionnelle
	magnifique
	convivial/conviale
	spectaculaire
	agréable

Ex : « _____ »	
Ex : « _____ »	
Ex : « _____ »	
Ex : « _____ »	
Rassurer le/la client-e	
Pour rassurer le/la client-e, on utilise des formules comme :	
→	Vous allez adorer/aimer
→	Vous verrez + phrase
→	Tous nos clients nous le disent
→	_____

Activité 3

Systématisation

À tour de rôle, vous jouez le rôle de l'agent-e de voyage. Le/la client-e pioche une étiquette. L'agent-e de voyage répond et essaye de convaincre le/la client-e de choisir le voyage B (voir brochure activité 2) en utilisant les structures déjà étudiées.



a) J'ai l'impression que l'hébergement du premier forfait est plus adapté pour de jeunes enfants. Un domaine éco-responsable en pleine nature, ça me fait un peu peur...

b) Quelles sont les différences entre les deux options ?

c) J'aimerais un voyage où mes enfants déconnectent de leur téléphone et de leur ordinateur.

d) Au niveau de l'aventure, est-ce qu'il y a des choses qui peuvent plaire à mes enfants ?

e) J'aime la nature et je veux vraiment passer le plus de temps possible à l'extérieur...

f) Je trouve qu'il y a beaucoup de choses prévues dans le deuxième forfait : les randonnées, les sports nautiques, l'initiation à la poterie... Je voudrais un voyage en famille, au calme, vous comprenez ?

Activité 4

Réinvestissement

Vous êtes agent-e de voyage. Un/une e client-e hésite entre deux forfaits touristiques pour un voyage en Europe. Votre responsable vous a demandé de vendre en priorité le voyage A (document 2). Vous essayez de convaincre le/la client-e de choisir cette première option. En binôme, le/la client-e pioche un profil (document 1). L'agent-e tente de convaincre le/la client-e de choisir le voyage A, sans connaître son profil.

DOCUMENT 1 : Profils clients



AVENTURIER-ÈRE

- Autonome
- Goût pour l'aventure
- Veut découvrir la culture locale
- Envie de s'amuser/de sortir le soir



COUPLE

- Goût pour la culture (l'architecture etc.)
- Recherchent une expérience authentique
- Souhaitent rester loin des endroits touristiques

DOCUMENT 2 : Offres

VOYAGE A

Irish Wicklow Lighthouse - Week-end perché en phare privé

Dublin – Wicklow

1400 €

Séjour

4 JOURS – Départ le lundi

Vous aimerez :

- Les nuits dans un phare historique et privé
- Votre voiture de location pour sillonner les paysages sauvages de la cote Est
- Les randonnées dans les montagnes de **Wicklow**, avec possibilité de faire du canoë sur les nombreux lacs
- L'entrée aux jardins de **Powerscourt**, l'un des 3 plus beaux du monde selon le National Geographic
- La visite privée de Dublin en français



DESCRIPTIF

BUDGET

À LA CARTE

DE NOUS À VOUS

DORMIR DANS UN PHARE

En Irlande, on dort dans des phares ! Le **Wicklow Head Lighthouse**, perché sur la côte est, est un bâtiment unique qui surplombe depuis 1781 la mer d'Irlande et la campagne. L'expérience se vit entre amis ou avec ses enfants. L'endroit est parfait pour les longues balades le long de la côte sauvage, dans le village de **Wicklow** et les montagnes environnantes, jusqu'aux lacs de la **vallée de Glendalough**. Ensuite, direction **Dublin**. La capitale nous fait voyager dans le temps avec ses manuscrits médiévaux au **Trinity College**, la prestigieuse université de Dublin ouverte en 1592. Au programme également : les parcs et les pubs animés, la **National Gallery** et tant d'autres incontournables...



VOYAGE B

Barcelone et l'arrière-pays catalan

Catalogne - Barcelone – Vallromanes

1600 €

Séjour

8 JOURS – Départ le lundi

Vous aimerez :

- La découverte d'une **Catalogne** urbaine et champêtre
- Les adresses bien pensées pour les familles : hébergement central dans la ville, paisible et rustique-chic à la campagne
- Les billets pour la **Sagrada Familia** et le **Parc Güell** à **Barcelone**
- La voiture de location avec GPS qui vous laisse toute liberté



DESCRIPTIF

BUDGET

À LA CARTE

DE NOUS À VOUS

LA CATALOGNE TOUT CONFORT

Un climat doux, une **Catalogne** en deux temps version ville puis campagne, des locaux accueillants et le littoral catalan tout proche... Venez profiter d'un voyage à votre rythme. Dans un premier temps, découvrez **Barcelone** et ses nombreuses possibilités pour les familles, entre visites pédagogiques, promenades à pied ou à vélo et activités ludiques. Nous y avons sélectionné une adresse centrale avec salle de sport, spa et piscine. À une centaine de kilomètres de Barcelone, au cœur de la **vallée de Solius**, un mas traditionnel catalan du 18^{ème} siècle vous attend. Et pour vivre pleinement cette étape nature, nous avons prévu une balade en kayak sur le **Lac de Banyoles**, le plus grand lac naturel de Catalogne.



CORRIGÉ

Activité 1

Déclencheur

Une agente de voyage tente de vendre un voyage à une cliente/Au Maroc/La première option.

Activité 2

Repérage et Conceptualisation



Pour vendre un séjour

Conseiller/argumenter

Pour conseiller on utilise :

- ➔ Je vous conseille plutôt le [premier/deuxième] forfait.
- ➔ La [première/deuxième] option est plus intéressante pour vous.
- ➔ Je vous recommande plutôt la [première/deuxième] option

Ex : « Pour un voyage à deux, je vous recommande plutôt la première option. »

Pour argumenter on utilise :

- ➔ Mais/En revanche/Au contraire
- ➔ Par exemple

Ex : « Je comprends, mais justement, les activités du premier forfait me semblent vraiment plus adaptées à ce que vous recherchez. »

Ex : « Par exemple la rencontre avec les artisans du marché est un moment très convivial. »

Ex : « À côté de ça, vous avez les nuits sous la tente dans le désert d'Agafay qui sont spectaculaires. »

Mettre en valeur

Pour mettre en valeur, on utilise des adjectifs :

- ➔ exceptionnel/exceptionnelle
- magnifique
- convivial/conviale
- spectaculaire
- agréable
- charmant/charmante
- accueillant/accueillante
- chaleureux/chaleureuse
- grandiose
- étonnant/étonnante
- diversifié/diversifiée
- authentique

Ex : « Vous serez logés dans un riad traditionnel très charmant. »

Ex : « C'est une capitale accueillante et chaleureuse. »

Ex : « Vous verrez, les paysages sont absolument grandioses, très étonnants. »

Ex : « C'est un forfait qui propose des activités très diversifiées mais toujours très authentiques. »

Pour rassurer le/la client-e

Pour rassurer le/la client-e, on utilise des formules comme :

- ➔ Vous allez adorer/aimer
- ➔ Vous verrez + phrase
- ➔ Tous nos clients nous le disent
- ➔ C'est un voyage qui plaît toujours à nos clients

Activité 3

Systématisation

- a) Mais l'hébergement du deuxième forfait est très agréable, et la vue sur la chaîne de l'Atlas est absolument magnifique. Les enfants peuvent s'amuser en liberté. Nos clients qui partent avec leur famille ont tous adoré ce voyage.
- b) Le premier voyage est un voyage entre ville et nature. En revanche le deuxième est plutôt nature et aventure. Je vous conseille plutôt la deuxième option, elle est plus intéressante pour vous.
- c) Alors je vous recommande le deuxième voyage : les activités proposées sont très nombreuses, très amusantes et diversifiées... Vos enfants n'auront pas le temps de regarder leur téléphone ou leur ordinateur !
- d) Avec le séjour dans l'Atlas, vous vivrez des sensations fortes ! Les activités sont très physiques. Par exemple, vous pourrez faire du Kite-surf et essayer la tyrolienne la plus longue d'Afrique. L'hébergement en pleine nature à 1200 mètres d'altitude est aussi très impressionnant et assez insolite. C'est un hébergement pour les gens qui aiment l'aventure !
- e) Alors je vous conseille plutôt le deuxième forfait. Vous serez en permanence en pleine nature, dans les paysages sublimes des montagnes de l'Atlas. Vous verrez, le cadre est exceptionnel.
- f) Je comprends... Mais dans le deuxième forfait, vous pourrez choisir vos activités, vous n'êtes pas obligés de tout faire ! Par exemple vous pourrez profiter de la piscine et du hammam, c'est très agréable et très reposant. Nos clients adorent ça !

Activité 4

Réinvestissement

Proposition d'interaction pour le profil-client-e : « Aventurier » :

Client-e : - J'aimerais savoir quel forfait convient le mieux si l'on voyage seul et qu'on aime l'aventure...

Agent-e : - Si vous aimez l'aventure, je vous conseille plutôt la première option. Vous découvrirez les paysages sauvages d'Irlande. Vous randonnerez dans les montagnes de Wicklow et vous pourrez faire du canoë sur les nombreux lacs de la côte Est, dans des paysages exceptionnels. Vous aimerez je pense.

Client-e : - D'accord, et je veux absolument être autonome pendant le séjour...

Agent-e : - Alors le premier forfait est très intéressant pour vous ! Vous bénéficierez d'une voiture de location pour vous déplacer librement. C'est une option qui plaît généralement beaucoup aux clients qui recherchent l'aventure.

Client-e : - Je vois... Mais j'ai aussi envie de rencontrer des gens, de sortir le soir... J'ai l'impression que ce n'est pas vraiment prévu dans le premier forfait.

Agent-e : - Au contraire, lors de la visite de Dublin, vous découvrirez les pubs de la ville. Ce sont des endroits de convivialité, et les habitants de Dublin sont très chaleureux. Vous verrez, les soirées dans la capitale irlandaise sont assez inoubliables.

Client-e : - Et au niveau culturel, que prévoit le premier forfait ?

Agent-e : - Dublin est une ville exceptionnelle pour la culture. Vous avez de nombreuses activités proposées dans la première option : par exemple, vous pourrez visiter la ville en compagnie d'un guide privé, vous pourrez également voir la superbe université de Trinity College ou encore la National Gallery, le très beau musée d'art de la ville.

Proposition d'interaction pour le profil-client-e : « Couple » :

Client-e : - J'aimerais savoir quel forfait convient le mieux si on voyage à deux. Je serai avec mon mari...

Agent-e : - Je vous recommande le premier voyage. Vous serez logés dans un phare sur la côte. C'est un hébergement charmant et vraiment exceptionnel. Tous nos clients nous le disent.

Client-e : - Ah justement, nous aimons beaucoup l'architecture, la culture...

Agent-e : - Alors vous allez adorer ce voyage ! Le phare date de 1781 : c'est un bâtiment vraiment unique. Vous verrez, vous passerez un séjour inoubliable ! Et une fois dans la capitale, beaucoup d'activités culturelles sont prévues. Vous découvrirez l'architecture à la fois charmante et étonnante de la ville et les monuments les plus emblématiques comme par exemple Trinity College.

Client-e : - J'ai un peu peur de la visite de la capitale. Nous recherchons plutôt une expérience authentique, si possible loin des endroits touristiques...

Agent-e : - Le premier forfait prévoit une visite guidée de Dublin avec un guide privé. Vous visiterez des endroits secrets et vous verrez, les soirées dans les pubs sont très authentiques. Les irlandais sont particulièrement chaleureux... C'est un voyage qui plaît toujours à nos clients en quête d'authenticité.

Transcription

Client-e : - J'aimerais savoir quel forfait convient le mieux si on voyage à deux. Je serai avec mon mari...

Agent-e : - Pour un voyage à deux, je vous recommande plutôt la première option. Vous serez logés dans un riad traditionnel très charmant, en plein cœur du vieux quartier de Marrakech. Vous allez adorer je pense.

Client-e : - Ah oui c'est parfait ! Parce qu'on a très envie de découvrir l'ambiance d'une ville marocaine.

Agent-e : - Alors le premier forfait est fait pour vous ! Vous pourrez passer beaucoup de temps en ville. Vous découvrirez l'architecture exceptionnelle de Marrakech, ses monuments qui sont absolument magnifiques... Mais aussi l'ambiance. C'est une capitale accueillante et chaleureuse. Tous nos clients nous le disent.

Client-e : - D'accord... Par contre, j'ai l'impression qu'il y a plus d'activités prévues dans le deuxième forfait... C'est la première fois qu'on va au Maroc et on voudrait en profiter au maximum...

Agent-e : - Je comprends, mais justement, les activités du premier forfait me semblent vraiment plus adaptées à ce que vous recherchez. Par exemple la rencontre avec les artisans du marché est un moment très convivial. Et vous avez les nuits sous la tente dans le désert d'Agafay qui sont spectaculaires. Vous verrez, les paysages sont absolument grandioses, très étonnants... C'est un forfait qui propose des activités très diversifiées mais toujours très authentiques.

Client-e : - Oui mais les paysages du voyage dans l'Atlas ont l'air très beaux aussi.

Agent-e : - Bien sûr, mais dans le premier forfait, vous découvrirez les paysages et la ville. Et à Marrakech, vous pourrez vraiment prendre le temps de visiter à votre rythme. C'est un voyage très agréable qui plaît toujours à nos clients.

Client-e : - Très bien ! Je vais réfléchir et en parler avec mon mari. Je vous remercie.

Agent-e : - Je vous en prie et si vous avez d'autres questions surtout n'hésitez pas !