Durée de la séance	1h
Savoir-faire langagier(s)	Argumenter en faveur d'une formule de voyage
Outils langagiers	discours argumentatif ; adjectifs mélioratifs
Préparation au Diplôme	DFP DIPLÔME DE FRANÇAIS PROFESSIONNEL — Tourisme-Hôtellerie-Restauration B1 *Interagir à l'oral – Activité 1*

1 MISE EN ROUTE

ⓘ Déclencheur 🕐 5 minutes Production orale En grand groupe

***Conseil** : Faire lire les questions au préalable aux apprenants. Cacher la suite du document. Diffuser le son et faire répondre aux questions.*

Écoutez le dialogue.

- Quelle est la situation ? Une agente de voyage tente de vendre un voyage à une cliente
- Dans quel pays la cliente a-t-elle l'intention de voyager ? Au Maroc
- Quelle option l'agente de voyage lui recommande-t-elle ? La première option, à Marrakech.

2 BOITE À OUTILS

ⓘ Repérage et conceptualisation 🕐 20 minutes Compréhension écrite et orale En grand groupe

***Conseil :** Faire lire les deux documents puis la boîte à outils à compléter. Faire écouter l'audio 2 fois. Projeter la boite à outils au tableau et faire compléter par plusieurs apprenants.*

Réécoutez le dialogue et complétez la boîte à outils (cf page suivante)

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. »
« Par exemple la rencontre avec les artisans du marché est un moment très convivial. »
« 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.»
« C'est une capitale accueillante et chaleureuse.»
« Vous verrez, les paysages sont absolument grandioses, très étonnants.»
« 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**

3 EXERCICE

ⓘ Systématisation 🕐 10 minutes ⚐ Production orale ☞ En binômes

Conseil : *Imprimer ce document (1 exemplaire par binôme). Découper les étiquettes, les mélanger et faire deux tas : les 3 premières pour l'apprenant qui jouera le client en 1er puis les 3 suivantes pour l'apprenant qui jouera le client en 2nd.*
Circuler entre les groupes pour écouter, recadrer.

Vous jouez l'agent-e de voyage ou le/la client-e à tour de rôle. Le/la client-e pioche une étiquette et dit ce qui est écrit. L'agent-e de voyage répond et essaye de convaincre le/la client-e de choisir le voyage B (de l'activité précédente) en utilisant les structures déjà étudiées.

a) J'ai l'impression que l'hébergement du 1er 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 2e forfait : les randonnées, les sports nautiques, l'initiation à la poterie… Je voudrais un voyage en famille, au calme, vous comprenez ?

Pistes de réponses :

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 !

4 EN SITUATION !

ⓘ Réinvestissement 🕐 15 minutes 🏳 Production orale ☞ En binôme

Conseil : *Imprimer et découper les deux profils clients (1 exemplaire par binôme).*
Répartir les rôles dans les binômes : 1 client-e + 1 agent-e.
Le/La client-e pioche un profil client et joue son rôle en conséquence.
L'agent-e tente de convaincre le/la client-e de choisir le voyage A, sans connaître son profil.
Circuler entre les groupes ou faire passer quelques groupes devant la classe si possible.

Proposition de grille d'évaluation :	★	★★	★★★
Conseiller			
Mettre en valeur (adjectifs)			
Rassurer			

Informations attendues dans les interventions de l'agent-e :

- La présentation d'un séjour
- plusieurs arguments pour convaincre
- des éléments personnalisés selon le profil
- des réponses adaptées à la situation professionnel-le ou au/à la client-e

CLIENT-E - Situation et tâche :
Vous êtes client-e dans une agence de voyage.
Vous hésitez entre deux forfaits touristiques pour un voyage en Europe.
Interagissez avec l'agent-e de voyage selon votre profil.

Autrice : Pauline BILLAUD
LE FRANÇAIS DES AFFAIRES
INSTITUT FRANÇAIS
En partenariat avec rfi

AGENT-E DE VOYAGE - Situation et tâche :
Vous êtes agent-e de voyage.
Votre client-e hésite entre deux forfaits touristiques pour un voyage en Europe.
Votre responsable vous a demandé de vendre en priorité le voyage A.
Vous essayez de convaincre votre client-e de choisir cette première option.

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

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...

Autrice : Pauline BILLAUD

LE FRANÇAIS DES AFFAIRES
INSTITUT FRANÇAIS
En partenariat avec rfi

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 COMFORT

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 18ème 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.