

## 1 MISE EN ROUTE

## Activité 1

Associez les formules suivantes aux photos.

- a. Vous y trouverez une cuisine traditionnelle, simple et raffinée. n° \_\_\_\_
- b. Il offre les meilleurs soins personnalisés, en fonction des envies de chaque client. n° \_\_\_\_
- c. C'est l'endroit idéal pour se détendre et profiter d'une vue sublime sur la mer. n° \_\_\_\_
- d. Cette élégante demeure propose des chambres tout confort au charme de l'ancien. n° \_\_\_\_
- e. Vous découvrirez la ville sous un nouvel angle : un moment inoubliable dans les airs. n° \_\_\_\_
- f. Vous bénéficierez des conseils d'un professionnel, pour profiter au mieux des merveilles de l'océan. n° \_\_\_\_



## Activité 2

Observez les documents suivants :

## Document 1 :

De : l.perez@gmail.com 28/04  
À : moi  
Objet : Demande de formule personnalisée

Bonjour,

Ma sœur se marie prochainement et je souhaite lui offrir un voyage entre amies, dans les Cyclades.

Nous aimerions une île pas trop touristique, et un hébergement tout confort si possible proche de la mer, dans un cadre exceptionnel.

Il faudrait prévoir une ou deux activités à faire toutes ensemble (nous serons cinq personnes au total). J'aurais aussi aimé que la mariée puisse garder un souvenir du voyage (des photos ou autre).

Pourriez-vous m'envoyer une proposition personnalisée ?

En vous remerciant par avance,  
 Bien cordialement,  
 Lola Perez

## Document 2 :

## LIOSTASI






Le *Liostasi Hotel & Suites* est un hôtel de charme d'Ios, situé à quelques mètres seulement du port et des plages de sable doré de Yalos.

Le spa de l'hôtel offre une atmosphère idéale pour se relaxer, grâce à un massage aux pierres chaudes ou un soin anti-stress.

Les 28 suites de luxe mêlent architecture traditionnelle des Cyclades et aménagements contemporains. Chacune des chambres dispose d'un balcon avec piscine privée et/ou bain à remous, face à la mer Égée. Un décor naturel inoubliable.

**Adresse et contact :**  
 Liostasi Hotel & Suites  
 Ios Cyclades  
 Santorin  
 84001  
 Grèce  
 Tél. +30 22860 92140  
<https://www.liostasi.gr/fra>

2

## Document 3 :

### Dîner-croisière au coucher du soleil incluant la visite de Nea Kameni






Naviguez vers l'île voisine de Santorin et regardez la nuit tomber lors d'un dîner-croisière :

- Embarquez sur votre bateau tout confort au port d'Ios, direction le célèbre volcan de Santorin
- Admirez le paysage volcanique de Nea Kameni et ses incroyables falaises noires, qui contrastent avec les vagues bleues de la mer Égée
- Détendez-vous dans les sources d'eau chaude naturelles du volcan et profitez de leurs bienfaits pour la peau
- Terminez par un dîner traditionnel grec à bord, au coucher du soleil

**Informations importantes :**

**Point de départ**  
Le port d'Ios

**Heure de départ**  
14:00

**Inclus**  
Service de ramassage et dépôt à l'hôtel  
Guide local  
Dîner et boissons

## Document 4 :



**Eve photography**

Une heure inoubliable avec un(e) photographe passionné(e) et créatif(ve) qui dirige la séance photo et met en confiance la future mariée et ses ami(e)s. Nous vous promettons des photos naturelles et une séance pleine de joie. En plus la séance est offerte pour la future mariée !

RÉSERVATION – PAIEMENT

BILLET INDIVIDUEL  
60,00€

BILLET « GROUPE D'ÈVES »  
200,00€

Le billet collectif est valable pour un groupe de 3 à 6 participants + la mariée.

Adresse et contact :  
Andrea Dimopoulos  
Ios Cyclades  
Santorin  
84001  
Grèce  
Tél. +30 22867 45890  
<https://www.andreaphotos.gr/fra>

1) Lisez le courriel (voir document 1) et répondez aux questions suivantes :

- De quel type de courriel s'agit-il ?
- Quelle est la demande spécifique de la cliente ?

2) Vous travaillez pour l'agence de voyage à qui la cliente a envoyé sa requête. Pour comprendre ses besoins, identifiez dans chaque offre ce qui pourrait correspondre à la demande de la cliente et complétez le tableau.

3

	Hébergement	Activités
Demande de la cliente		
Brochure 1		
Brochure 2		
Brochure 3		<u>Avantages :</u>

## 2 BOITE À OUTILS

Relisez les documents et complétez les boîtes à outils :

**Envoyer un courriel de réponse à un-e client-e**

**Formule d'appel**  
 ➔ Chère Madame + **Nom** / Cher Monsieur + **Nom**

**Formule d'introduction**  
 ➔ Nous vous remercions \_\_\_\_\_.  
 Voici \_\_\_\_\_ :  
 ➔ Nous avons bien reçu \_\_\_\_\_ et nous \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_ proposition personnalisée.

**Formule de conclusion**  
 ➔ En espérant que \_\_\_\_\_ et dans l'attente de votre réponse.

**Formule pour prendre congé**  
 ➔ \_\_\_\_\_ .

**Argumenter en faveur d'une formule touristique**

**Faire la promotion d'une formule**  
 ➔ Le [Liostasi Hotel & Suites] {

est l'endroit idéal pour + \_\_\_\_\_  
 est parfait-e pour + \_\_\_\_\_  
 offre/propose + \_\_\_\_\_

Ex : \_\_\_\_\_

**Impliquer le/la client-e**  
 ➔ Vous {

appréciez  
 y trouverez  
 bénéficierez du/de/d'/des  
 profiterez du/de/d'/des  
 serez charmés-ées par

} + \_\_\_\_\_

Ex : \_\_\_\_\_

**Parler du prix d'une prestation**  

Vous pourrez profiter de  
 Vous serez séduits par  
 Vous bénéficierez de

}

+ **nom de la prestation** +

{

à partir de 45 euros seulement.  
 à 40 euros au lieu de 60 euros.  
 à moitié prix.

Ex : \_\_\_\_\_

4



### 3 EXERCICE

Vous êtes agent-e de voyage et vous avez rassemblé des brochures sur les prestations qu'offre l'île d'Ios et ses alentours (voir brochures de la Mise en route).

Pour chaque prestation, donnez deux arguments qui font ressortir les points forts de l'offre.

**Brochure 1 :** \_\_\_\_\_

.....

**Brochure 2 :**

**Brochure 3 :**

## 4 EN SITUATION !

Vous travaillez à l'agence *Europolove* à Athènes, en Grèce.

Répondez à Madame Perez dans un courriel personnalisé. Dans votre message, vous devez :

- respecter le format du courriel de réponse ;
- faire une proposition de formule en expliquant vos choix.

[illegible]