

## EXEMPLE 3 DE FORMATION “FRANCÉS PARA EMPRESAS” DANS LE SECTEUR TOURISTIQUE (B1)

### Module 1 : DÉCOUVRIR LE MONDE DU TOURISME EN FRANÇAIS

Unité 1 : Les acteurs, les métiers, les lieux	
Savoirs-faire professionnels	Documents professionnels
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identifier les partenaires du tourisme, leurs fonctions, leurs prestations</li> <li>- Identifier les tâches et les situations de communication</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Présentation radiophonique d'un partenaire institutionnel</li> <li>• Présentation radiophonique des principaux types de tourisme</li> <li>• Présentation radiophonique des différents types de voyageurs d'affaires</li> </ul>
Unité 2 : Le marché du travail	
Savoirs-faire professionnels	Documents professionnels
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Repérer les informations relatives à un parcours professionnel</li> <li>- Analyser une offre d'emploi, proposer sa candidature, se préparer à un entretien d'embauche</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Présentations et portraits écrits</li> <li>• Offres d'emploi, annonces</li> <li>• Curriculum vitae</li> </ul>

## Module 2 : ACCUEILLIR ET ASSISTER LE TOURISTE

Unité 1 : L'accueil et l'assistance	
Savoirs-faire professionnels	Documents professionnels
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identifier les différents types de clients, comprendre la demande, réagir en professionnel</li> <li>- Identifier et fournir le document utile</li> <li>- Répondre par écrit à une demande de renseignements, annoncer une pièce jointe</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Brochures, dépliants, circuits, encarts, affiches, fiches des horaires et des tarifs, programmes culturels et de loisirs, guides des restaurants et des hôtels, plans de ville</li> <li>• Fiches de renseignements</li> <li>• Lettre, fax (télécopies), courriers électroniques (e-mail)</li> </ul>
Unité 2 : Les transports, les horaires, les programmes	
Savoirs-faire professionnels	Documents professionnels
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identifier les transporteurs, leurs moyens de transport, leurs prestations</li> <li>- Rechercher et communiquer des renseignements sur les transports, les horaires, les titres de transport</li> <li>- Rechercher et communiquer des renseignements sur les programmes culturels et de loisirs</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sites Internet</li> <li>• Fiches horaires</li> <li>• Fiches de renseignements</li> <li>• Présentation du mode de consultation et de réservation en ligne : l'e-tourisme</li> <li>• Présentation des conditions d'annulation et de remboursement des billets d'avion</li> <li>• Programmes culturels et de loisirs</li> <li>• Lettres</li> </ul>
Unité 3 : L'hôtellerie, la restauration, la gastronomie	
Savoirs-faire professionnels	Documents professionnels
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identifier des informations précises à partir d'un document informatif</li> <li>- Identifier des informations précises lors d'une conversation ou d'une présentation orale</li> <li>- Répondre avec précision aux demandes des clients</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Guide des établissements hôteliers</li> <li>• Cartes, menus</li> <li>• Carte de France : les indicatifs téléphoniques des régions</li> <li>• Guide des restaurants</li> </ul>

*Alianza francesa de Las Palmas de Gran Canaria – [info@alianzaflp.org](mailto:info@alianzaflp.org) – 928 368 379*

*Calle Buenos Aires, 56, Las Palmas de Gran Canaria – 35002 – España – [alianzaflp.org](http://alianzaflp.org)*

### Module 3 : CONCEVOIR UN PRODUIT TOURISTIQUE

Unité 1 : L'offre d'itinéraires, d'excursions, de circuits	
Savoirs-faire professionnels	Documents professionnels
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Analyser l'offre de prestations</li> <li>- S'informer auprès des producteurs</li> <li>- Concevoir un produit pour un client</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Brochures</li> <li>• Excursions, circuits</li> <li>• Lettres</li> </ul>
Unité 2 : L'offre d'animation culturelles et de loisirs	
Savoirs-faire professionnels	Documents professionnels
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Analyser l'offre d'animations culturelles et de loisirs</li> <li>- S'informer auprès des organisateurs</li> <li>- Concevoir un programme d'animation pour un client</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Présentation radiophonique d'un programme musical</li> <li>• Calendrier des manifestations, fêtes et évènements</li> <li>• Programme d'animation</li> </ul>
Unité 3 : L'offre d'hébergement et de restauration	
Savoirs-faire professionnels	Documents professionnels
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Analyser l'offre d'hébergement et de restauration</li> <li>- S'informer auprès des hôteliers et des restaurateurs</li> <li>- Concevoir un produit d'hôtellerie ou de restauration pour un client</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Feuillet des prestations et des tarifs hôteliers</li> <li>• Feuillet des formes d'hébergement</li> <li>• Forfait, formule</li> <li>• Recette</li> <li>• Cartes et menus</li> </ul>

*Alianza francesa de Las Palmas de Gran Canaria – [info@alianzaflp.org](mailto:info@alianzaflp.org) – 928 368 379*

*Calle Buenos Aires, 56, Las Palmas de Gran Canaria – 35002 – España – [alianzaflp.org](http://alianzaflp.org)*

## Module 4 : ASSURER LA VENTE ET L'APRÈS-VENTE

Unité 1 : La vente des prestations et des services	
Savoirs-faire professionnels	Documents professionnels
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Connaître le client et préciser ses besoins, repérer les stratégies de vente d'un produit, analyser une situation commerciale</li> <li>- Effectuer une réservation, préparer une cotation pour une réservation, prendre une commande</li> <li>- Modifier ou annuler une réservation, une commande, informer un prestataire, avertir un client</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tract publicitaire</li> <li>• Formulaire de réservation hôtelière</li> <li>• Lettres</li> <li>• Fiche de réservation informatique</li> <li>• Formulaire de demande de cotation</li> </ul>
Unité 2 : Le paiement	
Savoirs-faire professionnels	Documents professionnels
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Savoir parler des Prix et des tarifs</li> <li>- Connaître et expliquer les moyens de paiement</li> <li>- Connaître et expliquer les procédures de règlement et de remboursement</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tract publicitaire</li> <li>• Facture</li> <li>• Présentation du fonctionnement des chèques-vacances par l'Agence nationale pour les chèques-vacances (ANCV)</li> <li>• Présentation de la réservation et de l'achat de billets électronique en ligne</li> <li>• Formulaire précisant les conditions d'annulation et de remboursement</li> <li>• Formulaire expliquant les conditions de réservation et de facturation</li> </ul>
Unité 3 : Les réclamations	
Savoirs-faire professionnels	Documents professionnels
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comprendre l'objet d'une réclamation</li> <li>- Formuler une réclamation et aviser le client</li> <li>- Répondre à une réclamation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lettres de réclamation</li> <li>• Facture</li> </ul>

*Alianza francesa de Las Palmas de Gran Canaria – [info@alianzaflp.org](mailto:info@alianzaflp.org) – 928 368 379*

*Calle Buenos Aires, 56, Las Palmas de Gran Canaria – 35002 – España – [alianzaflp.org](http://alianzaflp.org)*

**Module 5 : PROMOUVOIR LE PRODUIT ET FIDÉLISER LE CLIENT (B1+)**

<b>Unité 1 : Promouvoir l'entreprise, son image, ses produits</b>	
Savoirs-faire professionnels	Documents professionnels
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Connaître une entreprise et ses produits et en caractériser les atouts</li> <li>- Valoriser l'image et les produits d'une entreprise</li> <li>- Concevoir des messages promotionnels : courte annonce, texte et encart publicitaires</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encarts publicitaires</li> <li>• Article de journal</li> <li>• Annonce publicitaire radiophonique</li> <li>• Textes promotionnels</li> <li>• Fiche Technique</li> </ul>
<b>Unité 2 : Connaître et faire connaître le pays ou la région</b>	
Savoirs-faire professionnels	Documents professionnels
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Connaître et faire connaître le pays ou la région et ses caractéristiques : démarches à entreprendre, précautions particulières et recommandations utiles traditions, coutumes, attitudes...</li> <li>- Valoriser l'image et les atouts d'une destination : l'histoire, les gens, le climat, la faune, la flore...</li> <li>- Concevoir des messages promotionnels oraux ou écrits sur une destination</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conférence sur les conseils sanitaires par un praticien de la médecine du voyage</li> <li>• Textes, annonces, encarts publicitaires</li> <li>• Fiches d'information</li> </ul>
<b>Unité 3 : Fidéliser le client</b>	
Savoirs-faire professionnels	Documents professionnels
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Analyser une action de fidélisation</li> <li>- Sélectionner des produits pour des clients ciblés</li> <li>- Concevoir et rédiger une lettre de fidélisation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Document publicitaire</li> <li>• Slogans publicitaires</li> <li>• Messages promotionnels</li> <li>• Questionnaire de qualité</li> </ul>

*Alianza francesa de Las Palmas de Gran Canaria – [info@alianzaflp.org](mailto:info@alianzaflp.org) – 928 368 379*

*Calle Buenos Aires, 56, Las Palmas de Gran Canaria – 35002 – España – [alianzaflp.org](http://alianzaflp.org)*