

Programme de formation
Tourisme - Restauration - Hôtellerie B1

Tâches professionnelles	Savoir-faire langagiers	Outils linguistiques	Documents types	Savoir-faire méthodologiques
<p>Proposer un menu adapté à une demande de prestation</p> <p>Comprendre et traiter l'information écrite</p> <p>Activité 1</p> <p>diplômes de français professionnel</p> <p>— DIPLOMAS IN FRENCH FOR PROFESSIONS</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Comprendre une demande de prestation ● Proposer un menu adapté à une demande de prestation ● Répondre à une demande de prestation en restauration 	<ul style="list-style-type: none"> ● Discours descriptif, injonctif ● Lexique de la prestation (organiser un déjeuner, proposer un menu, etc.) ● Lexique de la proposition de menus (plats, ingrédients, spécialités culinaires) ● Expression du souhait (souhaiter que, vouloir +inf., etc.) et de la préférence (préférer de, avoir envie de, etc.) ● Expression de la composition (à base de, avec, etc.) ● Indicateurs temporels (entre x heures et x heures, pour la période du, etc.) ● Conditionnel de politesse (pourriez-vous, voudriez-vous, etc.) 	<ul style="list-style-type: none"> ● Courriel de demande de prestation ● Proposition de menu 	<ul style="list-style-type: none"> ● Repérer les différentes composantes d'un menu (entrées, plats, desserts) ● Identifier les informations relatives à l'organisation d'une prestation en restauration ● Sélectionner des informations pertinentes dans une demande de prestation

Tourisme - Restauration - Hôtellerie B1

Tâches professionnelles	Savoir-faire langagiers	Outils linguistiques	Documents types	Savoir-faire méthodologiques
<p>Répondre à des commentaires de client·e·s sur un forum</p> <p>Comprendre et traiter l'information écrite</p> <p>Activité 2</p> <p>diplômes de français professionnel</p> <p>— DIPLOMAS IN FRENCH FOR PROFESSIONS</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Comprendre des avis de clients ● Associer une réponse appropriée à un avis positif ou négatif ● Proposer une réponse personnalisée à des commentaires de client·e·s 	<ul style="list-style-type: none"> ● Discours descriptif, explicatif ● Connecteurs logiques de l'opposition (mais, par contre, etc.), de la conséquence (voilà pourquoi, par conséquent) et de la concession (bien que, cependant, etc.) ● Lexique de la prestation hôtelière (rapport qualité-prix, service, propreté, etc.), et des caractéristiques (négatives : vieillot, bruyant, etc. ; positives : agréable, calme, etc.) ● Verbes d'appréciation (apprécier, recommander, etc.) et lexique des sentiments, émotions (être déçu, surpris, etc.) ● Expression de l'excuse (permettez-nous de, veuillez, etc.) ; du regret (être navré) et de la remédiation (sachez que, etc.) 	<ul style="list-style-type: none"> ● Posts sur un forum (avis positifs ou négatifs de client·e·s) ● Réponses personnalisées aux avis négatifs 	<ul style="list-style-type: none"> ● Repérer la structure et l'organisation d'un commentaire client ● Identifier les avis négatifs et les avis positifs de client·e·s concernant le fonctionnement d'une structure hôtelière ● Sélectionner les informations principales dans des avis négatifs écrits concernant une structure hôtelière

Tourisme - Restauration - Hôtellerie B1

Tâches professionnelles	Savoir-faire langagiers	Outils linguistiques	Documents types	Savoir-faire méthodologiques
<p>Prendre une commande en tenant compte des demandes spécifiques des client·e·s</p> <p>Comprendre et traiter l'information écrite</p> <p>Activité 3</p> <p>diplômes de français professionnel</p> <p>—</p> <p>DIPLOMAS IN FRENCH FOR PROFESSIONS</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Comprendre les demandes spécifiques de client·e·s lors d'une prise de commande ● Reprendre les informations importantes d'une commande d'un·e client·e ● Noter les demandes spécifiques sur un logiciel de commande 	<ul style="list-style-type: none"> ● Discours informatif ● Connecteurs logiques de l'opposition (mais, par contre, etc.) ● Verbes de prise de commande (opter pour, prendre, souhaiter, etc.) ● Expression de la prise de commande (avec ceci, pour finir, etc.) ● Connecteurs logiques (pour commencer, ensuite, et puis, etc.) ● Lexique culinaire (plats, spécialités culinaires) ; de la cuisson (bleu, saignant, à point, etc.) ● Lexique des demandes spécifiques au restaurant (en supplément, sans, etc.) 	<ul style="list-style-type: none"> ● Commande de plusieurs client·e·s ● Logiciel de prise de commande à compléter 	<ul style="list-style-type: none"> ● Repérer les différentes composantes d'un menu (entrées, plats, desserts) ● Identifier les demandes spécifiques de client·e·s lors d'une prise de commande ● Sélectionner les informations essentielles à transmettre lors d'une prise de commande

Tourisme - Restauration - Hôtellerie B1

Tâches professionnelles	Savoir-faire langagiers	Outils linguistiques	Documents types	Savoir-faire méthodologiques
<p>Informé d'une confirmation et/ou d'une annulation</p> <p>Comprendre et traiter l'information orale</p> <p>Activité 4</p> <p>diplômes de français professionnel</p> <p>— DIPLOMAS IN FRENCH FOR PROFESSIONS</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Comprendre la confirmation/l'annulation d'une activité • Récapituler des demandes de prestations confirmées ou annulées • Réaliser un affichage récapitulatif à destination de la clientèle francophone de l'hôtel. 	<ul style="list-style-type: none"> • Discours informatif, explicatif • Expression de l'annulation (reporter, ne pas assurer, etc.) • Expression de la confirmation (rappeler que, comme prévu, etc.) • Expression de la cause et de la conséquence (parce que, car, du coup, donc, etc.) • Expression du regret (malheureusement, être navré que, etc.) • Marqueurs temporels (la veille, le lendemain, etc.) • Indicateurs temporels (cette heure-ci, prévu pour, etc.) 	<ul style="list-style-type: none"> • Messages téléphoniques de guides touristiques • Affichage récapitulatif contextualisé («confirmé», «annulé» ou «report») 	<ul style="list-style-type: none"> • Repérer l'objet, la problématique d'un message téléphonique • Identifier des informations précises dans des messages téléphoniques concernant l'organisation d'activités touristiques • Sélectionner les informations pertinentes pour apporter un complément d'information au sujet d'une prestation

Tourisme - Restauration - Hôtellerie B1

Tâches professionnelles	Savoir-faire langagiers	Outils linguistiques	Documents types	Savoir-faire méthodologiques
<p>Renseigner un registre de réservation d'hôtel</p> <p>Comprendre et traiter l'information orale</p> <p>Activité 5</p> <p>diplômes de français professionnel</p> <p>— DIPLOMAS IN FRENCH FOR PROFESSIONS</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Comprendre des informations relatives à une réservation hôtelière (confirmation, annulation, retard) • Comprendre une demande spécifique de client • Modifier le registre de réservation en fonction des appels de clients 	<ul style="list-style-type: none"> • Discours informatif • Expression de la confirmation (rappeler que, comme prévu, etc.) • Expression de l'annulation (reporter, ne pas assurer, etc.) • Expression du changement, du report, du retard (finalement, au lieu de, reporter, etc.) • Expression de la cause et de la conséquence (parce que, donc, etc.) • Champ lexical de l'imprévu (avoir un contretemps, avoir un problème, etc.) • Expression de la demande (je voudrais + inf., pourriez-vous + inf., etc.) 	<ul style="list-style-type: none"> • Messages téléphoniques de client·e·s • Registre de réservation avec plusieurs critères («annulé», «confirmé», «commentaires») 	<ul style="list-style-type: none"> • Repérer les demandes spécifiques de client·e·s • Identifier des informations précises de messages téléphoniques concernant la réservation hôtelière • Sélectionner les informations essentielles pour actualiser le registre d'un hôtel

Programme de formation
Tourisme - Restauration - Hôtellerie B1

Tâches professionnelles	Savoir-faire langagiers	Outils linguistiques	Documents types	Savoir-faire méthodologiques
<p>Rédiger une proposition de formule de voyage sur mesure</p> <p>Comprendre et traiter Interagir à l'écrit</p> <p>Activité 6</p> <p>diplômes de français professionnel</p> <p>— DIPLOMAS IN FRENCH FOR PROFESSIONS</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Comprendre une formule de voyage ● Argumenter en faveur d'une proposition ● Rédiger une proposition de formule adaptée à la demande d'un·e client·e ● Synthétiser en reformulant les besoins du/de la client·e 	<ul style="list-style-type: none"> ● Discours descriptif, argumentatif ● Expression des qualités, des avantages : substantifs (charme, élégance) ; adjectifs mélioratifs (superbe, parfait, raffiné, etc.), verbes (offrir, plaire, séduire, etc.) ● Lexique des différents types d'activités touristiques (spa, restauration, etc.) ● Indicateurs spatiaux (situé sur, avec vue sur, etc.) ● Connecteurs logiques (en effet, aussi, enfin, etc.) ● Formules de salutations soutenues (en espérant que, dans l'attente de, etc.) 	<ul style="list-style-type: none"> ● Courriel de demande de prestation ● Brochures adaptées aux attentes du/de la client·e (la longueur peut varier d'une brochure à l'autre) 	<ul style="list-style-type: none"> ● Repérer la structure et l'organisation d'une formule de voyage ● Identifier les informations importantes dans une demande d'offre touristique personnalisée ● Sélectionner les informations avantageuses dans une formule de voyage

Tourisme - Restauration - Hôtellerie B1

Tâches professionnelles	Savoir-faire langagiers	Outils linguistiques	Documents types	Savoir-faire méthodologiques
<p>Présenter deux offres touristiques et argumenter en faveur de l'une d'elles</p> <p>Interagir à l'oral</p> <p>Activité 1</p> <p>diplômes de français professionnel</p> <p>— DIPLOMAS IN FRENCH FOR PROFESSIONS</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Comprendre une formule de voyage ● Présenter une formule de voyage selon ses caractéristiques principales ● Argumenter en faveur d'une formule de voyage précise 	<ul style="list-style-type: none"> ● Discours descriptif, argumentatif ● Lexique de l'offre touristique (prix, services, informations pratiques, etc.) ● Expression des qualités, des avantages : substantifs (charme, élégance) ; adjectifs mélioratifs (superbe, parfait, etc.) ● Connecteurs logiques de l'opposition (mais, donc, etc.), de la conséquence (voilà pourquoi, par conséquent) ● Verbes d'appréciation (apprécier, recommander, etc.) 	<ul style="list-style-type: none"> ● Brochures d'offres touristiques comparables (prix, durée, activités) 	<ul style="list-style-type: none"> ● Repérer la structure et l'organisation d'une formule de voyage ● Identifier les informations / caractéristiques similaires et divergentes de plusieurs offres de voyages touristiques ● Sélectionner les avantages et inconvénients de chaque offre de voyage

Tourisme - Restauration - Hôtellerie B1

Tâches professionnelles	Savoir-faire langagiers	Outils linguistiques	Documents types	Savoir-faire méthodologiques
<p>Présenter le plan d'une visite guidée</p> <p>Interagir à l'oral</p> <p>Activité 2</p> <p>diplômes de français professionnel</p> <p>— DIPLOMAS IN FRENCH FOR PROFESSIONS</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Comprendre le dépliant d'un site touristique ● Animer le début d'une visite guidée ● Exposer point par point les étapes d'une visite guidée ● Indiquer un itinéraire 	<ul style="list-style-type: none"> ● Discours explicatif dans une perspective historique et/ou géographique ● Connecteurs chronologiques (d'abord, ensuite, enfin, etc.) ● Lexique de l'art : nature (sculpture, peinture, statue, etc.) ; matières (bronze, marbre, bois) ● Expression de la localisation spatiale : adverbes de lieu (loin, contre, ici, là, etc.); prépositions de lieu (devant, chez, dans, entre, etc.) ● Verbes d'appréciation (apprécier, recommander, etc.) ● Marqueurs temporels (siècles, années, etc.) 	<ul style="list-style-type: none"> ● Dépliant d'un site touristique avec plan et bref descriptif 	<ul style="list-style-type: none"> ● Repérer la structure et l'organisation du plan de la visite ● Identifier les types d'informations utiles pour présenter la visite ● Sélectionner les informations pertinentes à transmettre aux touristes