

**Objectifs :**

- Accueillir efficacement les touristes
- Renseigner et répondre sur différents thèmes.

**Pré requis**

Aucuns

**Public concerné**

- Personnel des Offices de tourisme

**Méthodes pédagogiques**

- Méthode interactive
- Exercices d'application
- Jeux de rôles

**Modalités de suivi**

- Evaluation du niveau atteint après la formation
- Possibilité de passage du TOEIC

**1) Se présenter et accueillir**

- Les pronoms
- Le présent du verbe être
- Le présent du verbe avoir
- Les formules de bases à l'accueil
- le vocabulaire l'accueil
- les horaires d'ouvertures

**2) Renseigner par téléphone**

- Se présenter
- Poser les bonnes questions
- Les formules de politesse

**3) Où se loger**

- Il y a (singulier et pluriel)
- Les réservations dans les hôtels, campings et gîtes
- Les aménagements et services proposés

**4) Se déplacer**

- Les différentes possibilités de transport
- Les horaires
- Les Distance et fréquence
- Les procédures à l'aéroport
- Les cartes routières
- Les directions à suivre
- Des conseils pour voyageurs

**5) Sortir au restaurant**

- Les restaurants et la nourriture
- Suggérer, commander et recommander

**6) Vous ne devez pas faire ça !**

- Expliquer les règles et les réglementations
- Demander et donner la permission

**7) Les monuments**

- Décrire un monument
- La localisation
- Le vocabulaire
- La présentation d'un monument de votre ville

**8) Les produits**

- Les produits du terroir
- Les spécialités culinaires
- Décrire les plats
- Les verbes manger / boire
- Commander au restaurant

**9) Les évènements et festivités locales**

- Le vocabulaire
- Les différents types de festivités
- La durée
- Les tarifs

### 10) Activités culturelles et sportives

- Les excursions
- Les musés, les théâtres, les cinémas
- Les divertissements
- Les associations
- Les complexes sportifs, les aires de jeu

### 11) Les possibilités de visites

- Les packs que vous proposez pour les visites

### 12) Les traditions

- Les fêtes provençales
- L'artisanat, les marchés

### 13) L'histoire de votre ville

- Les grands évènements
- Le vocabulaire

### 14) Bien, mieux et le meilleur

- Faire des comparaisons
- Les adjectifs comparatifs
- Les adjectifs superlatifs

### 15) Le commerce

- Les types de commerces
- Les horaires d'ouvertures
- La localisation

### 16) La vente

- Le vocabulaire des produits vendus
- Le tarif
- Les plus des produits

### 17) Traiter des réclamations

- Comprendre le problème
- Recueillir les informations nécessaires
- Présenter des excuses
- Proposer une solution

### 18) Renseigner sur la documentation

- Les différentes documentations (livres, dépliants, brochures, CD, ...)
- Expliquer les brochures

### 19) Les premiers secours

- Renseigner en cas de perte de passeports
- Indiquer la localisation des médecins, des pompiers, de la police et des pharmacies

### 20) Réaliser une documentation

- Connaître les phrases d'accroches
- Les mots de liaisons