

BTS TOURISME

FONCTION 1 : accueil, vente, suivi clientèle en langue française et en langues étrangères

CCF 1 2^{ème} semestre 2012-2013 en langue étrangère U21 /U22

Les contextes professionnels	Les ressources documentaires en français et en langue étrangère	Les tâches à caractère professionnel
1. Accueil de clients-couple d'étrangers- en office de tourisme pour une demande de brochures sur une ville	<ul style="list-style-type: none"> • Extraits de brochures OT • Plan de la ville • Proposition de programme ½ journée • Vidéo destination 	<ul style="list-style-type: none"> • E.E : traduction du programme • EOC/EOI : présentation du programme et explication sur plan de ville des différentes curiosités à voir
2. Accueil d'une famille avec deux enfants dans un village de vacances avec renseignements à leur donner sur les activités touristiques et sportives	<ul style="list-style-type: none"> • Extraits de brochures village vacances • Dépliant activités sportives • Propositions excursions en famille • Vidéo destination 	<ul style="list-style-type: none"> • E.E : synthèse des différentes activités • EOC/EOI : présentation des prestations possibles pour une famille avec mise en avant des sentiers de randonnée par ex
3. Accueil à distance de clients étrangers dans un hébergement plein air et renseignements clients sur les prestations et les tarifs	<ul style="list-style-type: none"> • Brochure camping avec tarifs ou capture écran • Activités dans le camping • Mail clients • Vidéo destination 	<ul style="list-style-type: none"> • E.E : réponse au mail • EOC/EOI : explication des différentes options puis présentation des atouts de la région
4. Accueil de seniors étrangers au bureau excursions d'un hôtel club avec renseignements sur les différentes formules	<ul style="list-style-type: none"> • Package excursions à différents tarifs • Extraits de brochures sur la région • Proposition d'un programme d'1/2 journée • Vidéo destination 	<ul style="list-style-type: none"> • E.E : Traduction programme d'1/2 journée • EOC/EOI : argumentaire choix excursions selon profil client

5. Accueil téléphonique d'un client étranger handicapé qui souhaite des informations sur les gîtes et chambres d'hôtes de la région	<ul style="list-style-type: none"> • Liste chambres d'hôtes et gîtes pour clientèle à besoin spécifique ou capture d'écran avec listing • Extraits de brochures • Sélection de 2 hébergements • Vidéo destination 	<ul style="list-style-type: none"> • E.E : Traduction de 2 hébergements possibles avec tarifs • EOC/EOI : argumentaire sur le choix d'hébergement et présentation des atouts de la région
6. Accueil d'hommes d'affaires étrangers dans un hôtel congrès ou wellness souhaitant des renseignements sur les sorties nocturnes dans la ville	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de la ville • Dépliant sur les sorties possibles • Conseil d'un produit • Vidéo sur la ville ou hébergement 	<ul style="list-style-type: none"> • E.E : Traduction du conseil produit • EOC/EOI : argumentaire sur d'autres sorties possibles et explication sur plan
7. Accueil de clients étrangers à l'aéroport de Paris Roissy demandant des renseignements pour rejoindre le centre ville où se trouve leur hébergement	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de Paris • Notice explicative des différents moyens de transfert aéroport • Brochure hôtel • Vidéo Paris 	<ul style="list-style-type: none"> • E.E : Traduction informative de la notice • EOC/EOI : explication sur plan du chemin à prendre, conseils sur différentes possibilités pour rejoindre l'hôtel

Variables :

↳ profils des clients (famille avec enfants, seniors, célibataire, sportif, client à mobilité réduite etc...)

↳ type d'hébergement

↳ région, ville, ...