

## BTS TOURISME

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

CCF 1 2<sup>ème</sup> 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"><li>• Extraits de brochures OT</li><li>• Plan de la ville</li><li>• Proposition de programme ½ journée</li><li>• Vidéo destination</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• E.E : traduction du programme</li><li>• EOC/EOI : présentation du programme et explication sur plan de ville des différentes curiosités à voir</li></ul>
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"><li>• Extraits de brochures village vacances</li><li>• Dépliant activités sportives</li><li>• Propositions excursions en famille</li><li>• Vidéo destination</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• E.E : synthèse des différentes activités</li><li>• EOC/EOI : présentation des prestations possibles pour une famille avec mise en avant des sentiers de randonnée par ex</li></ul>
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"><li>• Brochure camping avec tarifs ou capture écran</li><li>• Activités dans le camping</li><li>• Mail clients</li><li>• Vidéo destination</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• E.E : réponse au mail</li><li>• EOC/EOI : explication des différentes options puis présentation des atouts de la région</li></ul>
4. Accueil de seniors étrangers au bureau excursions d'un hôtel club avec renseignements sur les différentes formules	<ul style="list-style-type: none"><li>• Package excursions à différents tarifs</li><li>• Extraits de brochures sur la région</li><li>• Proposition d'un programme d'1/2 journée</li><li>• Vidéo destination</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• E.E : Traduction programme d'1/2 journée</li><li>• EOC/EOI : argumentaire choix excursions selon profil client</li></ul>

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"> <li>• Liste chambres d'hôtes et gîtes pour clientèle à besoin spécifique ou capture d'écran avec listing</li> <li>• Extraits de brochures</li> <li>• Sélection de 2 hébergements</li> <li>• Vidéo destination</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• E.E : Traduction de 2 hébergements possibles avec tarifs</li> <li>• EOC/EOI : argumentaire sur le choix d'hébergement et présentation des atouts de la région</li> </ul>
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"> <li>• Plan de la ville</li> <li>• Dépliant sur les sorties possibles</li> <li>• Conseil d'un produit</li> <li>• Vidéo sur la ville ou hébergement</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• E.E : Traduction du conseil produit</li> <li>• EOC/EOI : argumentaire sur d'autres sorties possibles et explication sur plan</li> </ul>
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"> <li>• Plan de Paris</li> <li>• Notice explicative des différents moyens de transfert aéroport</li> <li>• Brochure hôtel</li> <li>• Vidéo Paris</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• E.E : Traduction informative de la notice</li> <li>• EOC/EOI : explication sur plan du chemin à prendre, conseils sur différentes possibilités pour rejoindre l'hôtel</li> </ul>

Variables :

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

↳ type d'hébergement

↳ région, ville, ...