

situations professionnelles	contextes possibles	supports	taches	
			écrite	oral continu
Accueil physique, présentation de la prestation touristique	<p>dans un OT</p> <p>déterminer le profil client :</p> <p>accueil individuel, ou un gp de jeunes, 1 famille, des seniors...</p>	<p>plans, dépliants, brochures, restauration,</p> <p>surtout hébergements</p>	<p>but : élaborer un compte rendu : présenter l'offre d'hébergement</p>	<p>présenter 1 hébergement</p> <p>ou présenter la région, le potentiel touristique de la région</p>
	<p>en aéroports, gares,</p> <p>accueil groupe (affaires - seniors - lycéens, étudiants...)</p> <p>de la part d'un hotel, d'une agence réceptive</p>	<p>pochettes d'accueil, avec :</p> <p>plan, descriptif de l'hôtel (vidéo ?, programme de visite éventuellement...)</p>	<p>but : gérer un dysfonctionnement (retard, personnes absentes, modification dans la répartition des chambres, changements d'horaires...)</p> <p>se situer à J - 3 :</p> <p>- accuser réception du message, prise en compte du problème, solution-RDV donné</p>	<p>accueil du groupe</p> <p>- mot de bienvenue</p> <p>- descriptif de la pochette informations pratiques (heures des repas ; service compris...)</p> <p>- prise en compte des personnes à besoins spécifiques : allergies, régimes végétariens...</p> <p>- remerciement, RDV à ... (pot d'accueil, restaurant...)</p>
	<p>1 parc d'attraction</p> <p>sur un cadre festif - ex : noel accueil de scolaires</p>	<p>vidéo du parc, programmations, horaires des festivités (parades, contes, photos, bonbons...)</p>	<p>mail de présentation de l'ensemble des activités et festivités, suite à une demande de renseignement du groupe/ de l'école</p>	<p>accueil costumé du gp scolaire</p> <p>- mot de bienvenue ; 1 présentation des traditions de noel ; 1 présentation des activités du parc</p>