

TYPES DE TOURISME



CULTURES CROISEES - SAVOIR-VIVRE ET COU'TUMES



PROMOTION TOURISTIQUE - ACTEURS ET OUTILS



VEN'DRE UN PRODUIT TOURISTIQUE



FRANÇAIS
DU

METIERS DU TOURISME



TOURISME

PREPARER UN VOYAGE AU LAOS - CONSEILS PRATIQUES



PROMOTION TOURISTIQUE - EXPRESSIONS DE VALORISATION



CONCEVOIR UN PRODUIT TOURISTIQUE



ACCUEILLIR DES TOURISTES



GUIDER DES TOURISTES



Méthode de FOS destinée aux étudiants de l'Université Nationale du Laos

Conception : Mme Emilie VIRET - THASINIPHONE



REMERCIEMENTS

Cette méthode de français du tourisme a été réalisée dans le cadre de ma mission de volontariat international auprès de l'Université Nationale du Laos.

Avant tout, je tiens à remercier la direction du département de français de la Faculté des Lettres de m'avoir apporté son soutien en me donnant les moyens de l'expérimenter auprès des étudiants des quatrième et cinquième années.

Merci plus particulièrement à mes collègues (M. Sengchanh HOMSOMBAT, Mme Khamphiou LOUANGPHACHALEUN, Mlles Kéomanivone KOUNVONG, Bérengère Surel et Aline FOLLEA) qui l'ont également testée en partie et m'ont fait part de leurs commentaires afin de l'améliorer.

Un grand merci à M. Maxime GAUDIN d'avoir effectué la relecture de cette méthode et pour ses précieux conseils.

Merci à Mlle Chloé CHOMIENNE, employée de l'agence de voyages *Exotissimo Laos*, d'avoir accepté d'être interviewée dans le cadre de la conception de cette méthode.

Enfin, merci à tous les enseignants du Centre de Langue Française de Vientiane qui m'ont gentiment prêté leur voix pour les exercices de compréhension orale.

Mme Emilie VIRET - THASINIPHONE
V.I. auprès de l'Université Nationale du Laos

AVANT-PROPOS

Récemment mis en place à l'Université Nationale du Laos, le cours de français du tourisme s'adresse aux étudiants des quatrième et cinquième années du département de français de la faculté des Lettres. Il s'étend donc sur trois semestres d'études à raison de 4 heures par semaine, soit un total de 140 heures environ (sur une base de 12 semaines de cours par semestre).

Il vise à fournir aux étudiants de français une base linguistique pratique qui leur permettra par la suite de s'insérer professionnellement dans le domaine du tourisme, un secteur en nette expansion au Laos.

La mise au point de la progression a été faite après analyse des besoins langagiers des professionnels du tourisme au Laos. Il a donc été conçu afin de prendre en compte les spécificités touristiques, géographiques, historiques, culturelles du Laos et de s'adapter le mieux possible au public.

Par « tourisme », nous entendons viser les professions liées à la fois à la promotion, la production (ou conception), la vente (ou commercialisation), l'accueil et l'animation touristique.

Il existe bien sûr un grand nombre de manières de traiter ce sujet. Toutefois, nos choix pédagogiques ne sont pas arbitraires mais résultent d'une réflexion sur les différentes étapes du processus, entre le moment où un touriste potentiel commence à s'intéresser à une destination et celui où il découvre cette même destination.

Nous avons également choisi une progression en dix séquences, les quatre premières étant des séquences générales ou introductives s'adressant à tous les futurs professionnels du tourisme, les six autres étant plus centrées sur un domaine d'activités en particulier, à savoir la promotion touristique, la conception de produits touristiques, la commercialisation de ces produits, l'accueil des touristes et l'animation de leur séjour.

Il s'agit d'un cours somme toute relativement général. Un cours ne saurait remplacer l'expérience que l'on acquiert en milieu professionnel. Comment former

quelqu'un à travailler dans une agence de voyages mieux qu'en envoyant cette personne acquérir une expérience professionnelle directement dans une agence ?

Pour autant, il se veut le plus complet possible et s'insère dans un ensemble de supports pédagogiques de différents types, parmi lesquels :

- ♦ la méthode / le manuel destiné aux étudiants composé de 90 exercices de tous types,
- ♦ un guide pédagogique détaillé destiné aux enseignants,
- ♦ un CD regroupant les enregistrements servant aux exercices du manuel,
- ♦ un lexique complet du vocabulaire du tourisme avec les définitions en français (« Petit dico du tourisme », plus de 600 entrées),
- ♦ un livret d'activités complémentaires,
- ♦ vingt fiches illustrées reprenant la progression du manuel,
- ♦ un jeu de culture générale sur le Laos composé de 200 questions réparties en 4 catégories (1) géographie, faune et flore, 2) économie et démographie, 3) histoire, 4) religion et culture).

Ce cours a été conçu sur une base de 3 semestres d'études. On peut donc imaginer la répartition des différentes séquences de cours comme suit :

- 1^{er} semestre : séquences 1 à 4
- 2^{ème} semestre : séquences 5 à 7
- 3^{ème} semestre : séquences 8 à 10

Il reviendra au professeur en charge du cours de moduler le rythme de son cours en fonction de la progression souhaitée.

Notez également que le 1^{er} semestre sert d'introduction au domaine du tourisme (Qui sont les professionnels du tourisme ? Qui sont les clients ? Quels conseils donner aux touristes qui s'appêtent à visiter le Laos ? etc.). Le 2^{ème} semestre, quant à lui, s'oriente davantage sur l'écrit (correspondance professionnelle, rédaction de documents professionnels, conception de programmes de vacances). Le 3^{ème} semestre, pour sa part, est plus orienté sur l'expression orale (vente, accueil et animation touristique). Les tests et examens de fin de semestre devront prendre en compte ces différents aspects.

INTRODUCTION

- 1 ■ Les métiers du tourismepage 7
- 2 ■ Les types de tourismepage 30

CONSEILS AUX VOYAGEURS

- 3 ■ Préparer un voyage au Laos – Conseils pratiquespage 44
- 4 ■ Cultures croisées – Savoir-vivre et coutumespage 63

PROMOTION TOURISTIQUE

- 5 ■ Promotion touristique – Acteurs et outilspage 79
- 6 ■ Promotion touristique – Expressions de valorisationpage 98

CONCEPTION ET COMMERCIALISATION

- 7 ■ Concevoir un produit touristiquepage 111
- 8 ■ Vendre un produit touristiquepage 129

ACCUEIL ET ANIMATION

- 9 ■ Accueillir des touristespage 149
- 10 ■ Guider des touristespage 168



SEQUENCE N°1

**LES
METIERS
DU
TOURISME**

LES METIERS DU TOURISME

1

■ EXERCICE 1 : REFLECHISSEZ ET DISCUTEZ

Les personnes ci-dessous sont toutes des professionnelles du tourisme. Répondez aux questions suivantes pour définir les différentes professions.



Où travaille-t-il ?

Que fait-il ?

C'est un pilote / un agent de sécurité / un contrôleur aérien.

(Entourez la bonne réponse)



Où travaille-t-elle ?

Que fait-elle ?

C'est la réceptionniste / la gouvernante / la directrice.



Où travaille-t-il ?

Que fait-il ?

C'est le sommelier / un serveur / un cuisinier.



Où travaille-t-elle ?

Que fait-elle ?

C'est l'hôtesse de l'air / l'agent d'information / l'agent de comptoir.



Où travaille-t-il ?

Que fait-il ?

C'est le barman / le maître d'hôtel / un serveur.



Où travaille-t-elle ?

Que fait-elle ?

C'est l'animatrice / la monitrice / la standardiste.



LES METIERS DU TOURISME

1



Où travaille-t-il ?

Que fait-il ?

C'est le sommelier / un serveur / un cuisinier.

Où travaille-t-elle ?

Que fait-elle ?

C'est une hôtesse d'accueil / un agent d'information / un agent de réservation.



Où travaille-t-il ?

Que fait-il ?

C'est le réceptionniste / le groom / le maître d'hôtel.

Où travaille-t-elle ?

Que fait-elle ?

C'est une hôtesse d'accueil / une hôtesse de l'air / un agent de comptoir.



Où travaille-t-il ?

Que fait-il ?

C'est le sommelier / un serveur / un cuisinier.

Où travaille-t-il ?

Que fait-il ?

C'est un serveur / un vendeur / un steward.



Où travaille-t-il ?

Que fait-il ?


C'est le sommelier / le serveur / le maître d'hôtel.



LES METIERS DU TOURISME



■ EXERCICE 2 : COMPREHENSION ORALE

 Ecoutez attentivement la présentation des différents métiers du tourisme puis répondez aux questions suivantes :

1. Combien de types de métiers différents liés au tourisme peut-on distinguer ?

.....

2. Lesquels ?

.....

.....

3. En quoi consiste la promotion touristique ?

.....

.....

4. Qu'est-ce que les professionnels de la promotion doivent savoir faire ?

.....

.....

5. Dans quel domaine d'activité s'inscrivent les tours-opérateurs ?

.....

6. Qu'est-ce qu'un forfait touristique ?

.....



7. Quel domaine d'activité regroupe les métiers de la vente ?

.....

8. Quelles sont les qualités nécessaires à l'exercice des métiers de la vente ?

.....

.....

9. Pourquoi dit-on que l'accueil est très important ?

.....

.....

10. Dans quel domaine d'activités travaillent les guides touristiques ?

.....

Le saviez-vous ?

Le domaine du tourisme est le premier employeur du monde. 200 millions de personnes travaillent dans ce domaine. 12% du PNB mondial est lié au secteur du tourisme.

Au Laos, le tourisme ne représente actuellement que 6% du PNB. C'est toutefois le deuxième secteur économique du Laos après les exportations de minerais. La croissance annuelle de ce secteur a été estimée à plus de 14% pour les années 2007-2010, ce qui porterait le nombre annuel de touristes étrangers à 2 millions en 2010.

Source : Mission économique, Ambassade de France, Vientiane



■ EXERCICE 3 : OFFRES D'EMPLOI

👁 Les quatre offres d'emploi suivantes ont été publiées sur le site www.job-hrt.com. Lisez-les attentivement et dites quelles offres correspondent aux postes de :

directeur d'hôtel / réceptionniste / gouvernante / sommelier

Offre d'emploi n°1

Type de poste :

Lieu de travail : Paris

Standing : Hôtel ★ ★ ★ ★

Disponibilité du poste : 28/05/2007

Type de contrat : CDI

Horaires : non renseigné

Rémunération : non renseigné

Expérience minimum souhaitée : 1 an

Langue(s) : anglais

Description du poste : Hôtel 4 ★ luxueux et à l'élégance parisienne, situé dans le 8^{ème}, cherchepour :

- faire les chambres (nettoyage à fond),
- s'occuper de la lingerie,
- vérifier les chambres de ses collègues,
- s'assurer du bon fonctionnement du service étage.

Vous devrez vous assurer du bon fonctionnement des étages, du travail des femmes de chambres, participerez aux nettoyages des chambres, gérerez la lingerie.

Vous serez en contact direct avec le Directeur de l'établissement. Vous représenterez le service d'étage face à des clients, devrez être discrète et parler l'anglais.

Travail du lundi au dimanche (horaires compris de 9h à la fermeture selon planning) avec les jours de repos dans la semaine. Travail obligatoire tous les week-ends.

Vous possédez impérativement une expérience de femme de chambre dans de petits établissements luxueux. Vous connaissez les exigences du poste et savez gérer les clients difficiles, leurs demandes, répondre à leurs attentes, gérer une équipe.

Le salaire est à définir en fonction de l'expérience.



Offre d'emploi n°2

Type de poste :

Lieu de travail : Paris

Standing : Hôtel ★★ ★★

Disponibilité du poste : 01/10/2007

Type de contrat : CDI

Horaires : journée continue

Rémunération : 1 000€ - 1 499€

Expérience minimum souhaitée : 2 ans

Langues : français, anglais

Description du poste : Sous la responsabilité du chef de réception, vous avez un rôle opérationnel et vous travaillez en collaboration avec les autres services de l'hôtel. Vous êtes chargé de l'accueil des clients, des check-in et out, encaissements, vous traitez toutes les réclamations des clients. Vous gérez les relations avec les bagagistes et voituriers.

Profil : Vous êtes titulaire d'un BTS ou BTH Hôtellerie ou avez au minimum 2 ans d'expérience dans un établissement similaire. Vous conversez facilement en anglais et avez acquis un sens du service et de la satisfaction client. Votre autonomie, votre polyvalence et votre goût prononcé pour l'hôtellerie de prestige sont des atouts qui vous permettront de réussir à ce poste.

Offre d'emploi n°3

Type de poste :

Lieu de travail : Bouches du Rhône

Standing : Hôtel ★★ ★★

Disponibilité du poste : 29/08/2007

Type de contrat : CDI

Horaires : coupure

Rémunération : 1 000€ - 1 499€

Expérience minimum souhaitée : 2 ans

Langues : français, anglais

Description du poste : Au restaurant gastronomique « Les trois forts » avec une forte notoriété sur la ville, vous assurerez la fonction de

Vous serez chargé de :

- conseiller les clients dans leur choix du vin approprié,
- effectuer le service,
- constituer et gérer la cave,
- procéder à des dégustations.

Offre d'emploi n°4

Type de poste :

Lieu de travail : Savoie

Standing : Hôtel ★★

Disponibilité du poste : 01/10/2007

Type de contrat : Saisonnier

Horaires : non renseigné

Rémunération : 3 000€ ou +

Expérience minimum souhaitée : 5 ans

Langues : français, anglais

Description du poste : Hôtel-restaurant 3★ indépendant, au cœur des Alpes, recherche pour la saison d'hiver un

D'une cinquantaine de chambres et suites, l'établissement est situé sur les pistes d'une des plus célèbres stations françaises de sport d'hiver! Disposant d'un centre de loisirs (piscine, sauna, etc.) et d'un restaurant traditionnel proposant une cuisine de qualité, l'hôtel accueille principalement une clientèle sportive et de loisirs, française et étrangère.

Rattaché au Directeur d'exploitation, vos missions sont les suivantes :

- développer les ventes et le chiffre d'affaires de l'établissement en utilisant vos aptitudes confirmées de gestionnaire ;
- fournir une prestation digne du standing de votre établissement. (La satisfaction des clients fait, en effet, partie de vos priorités) ;

- contrôler le respect des normes (prévention incendie, hygiène, etc.), ceci afin de veiller à la sécurité de vos clients et de vos collaborateurs ;
- effectuer de manière régulière le travail administratif inhérent à vos fonctions et responsabilités (suivi des indicateurs de gestion, respect du budget, etc.) ;
- encadrer l'ensemble du personnel : recrutement, intégration, formation, plannings, etc. ;
- superviser et coordonner les différents services : réception, étages, restaurant, bar.

Votre profil (tous les critères sont à valider) :

- Vous justifiez d'une expérience significative (5/10 ans) en station de ski, dans un poste d'encadrement de personnel saisonnier.
- Les différents départements d'un hôtel-restaurant n'ont plus de secret pour vous et votre crédibilité auprès de vos collaborateurs est assurée par votre autorité et votre compétence.
- Vos qualités comportementales et managériales (leadership, professionnalisme, excellent relationnel, etc.) sont sources de motivation pour votre équipe.



LES METIERS DU TOURISME

1

QUESTIONS :

1. 👁️ Cherchez dans les quatre offres d'emploi ci-dessus des synonymes des mots et expressions suivants :

- complet / intégral :
- la réputation :
- diriger :
- la capacité :
- l'enregistrement :
- un service :
- discuter :
- surveiller :

2. 👁️🗨️ Observez à présent le *curriculum vitae* ci-dessous et dites quelle offre d'emploi correspond le mieux à ce profil. Justifiez votre réponse !



Mlle Sylvie Flamand
14, avenue Montaigne 21 000 Dijon
06 08 33 77 08
sylvieflamand@hotmail.fr
Née le 15 avril 1981

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES :

- Juin – août 03 : Femme de chambre à l'hôtel 3★ *La Playa*, Barcelone (Espagne).
Déc.04 – jan.05 : Hôtesse d'accueil au Salon des sports de montagne, Paris (France).
Avril – juin 05 : Serveuse en salle au restaurant 2★ *Le Chef bourguignon*, Dijon (France).
Déc.05 – fév.06 : Assistante de réception à l'hôtel 3★ *Duchesse de France*, Dijon (France) ; chargée de l'accueil téléphonique des clients.
Depuis juil.06 : Réceptionniste à l'hôtel 3★ *The Grand Hotel*, Londres (Royaume-Uni) ; chargée des réservations, de l'accueil des clients et des encaissements.

FORMATION :

Sept.04 - juin 06 : BTS Hôtellerie à Dijon

LANGUES PARLEES

espagnol : courant / anglais : bon niveau

QUALITES


Ouverte, sociable, discrète, autonome et méticuleuse.




LES METIERS DU TOURISME

1

A VOTRE TOUR !

 Vous êtes Sylvie Flamand. Utilisez les informations contenues dans le CV et présentez-vous au Directeur des Ressources Humaines (DRH) de l'entreprise que vous avez choisie pour un entretien d'embauche. A deux, jouez la scène.

■ EXERCICE 4 : COMPREHENSION ORALE

 Vous allez entendre un extrait d'interview d'une professionnelle du tourisme.

.....

Question n°1 : Ecoutez attentivement et cochez les expressions que vous entendez.

Pour travailler dans le domaine touristique, notamment en agence de voyages, il faut toujours :

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> être à la page | <input type="checkbox"/> être souriant |
| <input type="checkbox"/> être à la mode | <input type="checkbox"/> être patient |
| <input type="checkbox"/> être à l'écoute des clients | <input type="checkbox"/> être rassuré |
| <input type="checkbox"/> être en état de veille | <input type="checkbox"/> avoir réponse à tout |
| <input type="checkbox"/> être au courant | <input type="checkbox"/> paraître sûr de soi |
-

Question n°2 : Vrai ou Faux ?

1. Le tourisme est un secteur qui évolue sans arrêt.

- Vrai Faux

2. Les clients recherchent toujours la même chose.

- Vrai Faux

3. Les professionnels du tourisme doivent être au courant de toutes les nouveautés.

- Vrai Faux

4. Il faut toujours rassurer les clients.


- Vrai Faux



LES METIERS DU TOURISME

1

■ EXERCICE 5 :

 Après avoir pris connaissance du tableau, lisez attentivement la liste des qualités requises pour exercer différentes activités dans le secteur du tourisme. Essayez ensuite de mettre en relation les tâches et les qualités requises à l'exercice des métiers correspondants.

*Par exemple : Un forfaitiste doit **être organisé et savoir négocier**.*

Ecrivez ensuite une dizaine de phrases sur ce modèle.

SECTEUR D'ACTIVITE	EXEMPLES DE METIERS CONCERNES	TACHES	QUALITES REQUISES
Promotion	- Agent d'accueil dans un office de tourisme - Chargé de promotion	Assurer auprès des touristes une publicité constante et performante d'un territoire, d'une région ; Informer, persuader et fidéliser les clients.	?
Conception	- Chef de produit - Forfaitiste	Créer des produits touristiques adaptés aux besoins de la clientèle.	?
Vente	- Agent de voyages	Vendre les produits touristiques qui ont été créés.	?
Accueil	- Hôtesse de l'air ou steward	Agrémenter le voyage des passagers ; Garantir l'ordre et la sécurité à bord d'un avion.	?
	- Agent d'accueil ou d'information	Accueillir et renseigner les touristes.	
Animation	- Animateur	Organiser des jeux et créer des animations.	?
	- Guide	Accompagner les touristes ; Commenter les visites ; Organiser matériellement le voyage.	



LES METIERS DU TOURISME

1

LISTE DES QUALITES REQUISES :

- Avoir une bonne présentation
- Avoir une bonne culture générale
- Avoir le sens de l'organisation et du commerce
- Bien connaître l'outil informatique
- Parler des langues étrangères (x2)
- Connaître le terrain et les prestataires locaux
- Connaître le potentiel touristique de la région
- **Etre organisé et savoir négocier**
- Etre créatif / inventif (x2)
- Etre autonome
- Etre sociable (x2)
- Etre disponible
- Etre à l'aise au téléphone
- Savoir gérer des situations inattendues

VOTRE REPONSE :

1.
2.
3.
4.
5.
6.
7.
8.
9.
10.



LES METIERS DU TOURISME

1

■ EXERCICE 6 : VRAI ou FAUX ?

👁 Dites si les affirmations suivantes sont vraies ou fausses et corrigez-les au besoin.

1. Dans une agence de voyages, le moniteur renseigne sur les horaires de départ à destination de l'étranger.

Vrai Faux

2. Quand on arrive avec sa voiture devant un hôtel, on donne les clefs au voiturier.

Vrai Faux

3. Dans le hall de l'hôtel, le concierge accueille le groupe de touristes.

Vrai Faux

4. Au bistrot, l'agent de voyages sert le café avec un verre d'eau.

Vrai Faux

5. La gouvernante supervise la propreté des chambres dans un hôtel.

Vrai Faux

6. Dans un club de vacances, les animateurs sont responsables des activités sportives.

Vrai Faux

7. L'hôtesse de l'air fait le ménage des chambres.

Vrai Faux

8. Le maître d'hôtel dirige les employés des grands hôtels.

Vrai Faux

9. Le réceptionniste s'occupe de l'accueil des clients.

Vrai Faux

10. Dans une agence de voyages, c'est le billettiste qui est chargé de vendre des titres de transport.

Vrai Faux



■ EXERCICE 7 :

👁️🗨️ Lisez les deux extraits d'interview suivants et dites ce que les deux métiers en question ont en commun. A quel domaine d'activité s'apparentent ces deux métiers (agent de comptoir et hôtesse de l'air) ? Faites une liste des qualités que doivent posséder les personnes qui souhaitent travailler dans ce domaine.

Extrait d'interview de
Madame Sandrine DROUARD
Agent de comptoir à l'agence *Flash Travel*.



Comment se déroulent vos journées ?

Quels sont les avantages du travail d'agent de comptoir ?

La possibilité de voyager à moindre prix.

Quelles sont les aptitudes requises pour exercer votre métier ?

Il faut avoir la passion du métier, aimer le contact avec la clientèle, savoir accueillir les futurs touristes, pouvoir les conseiller, être capable de répondre correctement au téléphone, s'exprimer avec aisance.

Le travail d'agent de comptoir est avant tout basé sur la réception. Si vous n'avez pas le sourire aux lèvres et si vous n'êtes pas accueillant, ça ne va pas. Donc, vous devez être capable d'accepter l'humeur, les difficultés et les problèmes de vos clients. Au départ, tout est basé sur le rapport client - vendeur : une personne vient vous voir. Elle a une idée de voyage en tête et c'est à vous de réaliser son rêve grâce aux différentes combinaisons qu'offre votre agence de voyages.



Extrait d'interview de
Madame Sylvia DEVAUX,
Responsable de la communication
et hôtesse de l'air à la *Sabena*.



Est-il possible de concilier votre métier avec une vie de famille ?

A ce niveau-là, nous rencontrons pas mal de difficultés. J'ai deux enfants de 11 et 16 ans et un mari qui a aussi un horaire irrégulier. Il est parfois très difficile de trouver une solution pour la garde des enfants.

En outre, puisque nous sommes absents pendant plusieurs jours, nous manquons des événements importants qui semblent banals pour autrui comme, par exemple, la première dent ou les premiers pas de bébé, les fêtes de Noël ou d'anniversaire,...

Quels sont les aspects principaux du métier d'hôtesse de l'air ou du personnel naviguant en cabine ?

Il faut avoir le goût du voyage et aimer les horaires irréguliers. Il faut supporter les nuits blanches, porter un uniforme avec fierté et être toujours impeccable (maquillage, coiffure, manucure). On doit aussi avoir une attitude professionnelle exemplaire à tout moment, pouvoir faire face à des situations de stress (passages difficiles, malaise à bord) tout en gardant le sourire. Enfin, il faut être en bonne santé.

Les avantages : une vie peu banale, pouvoir bénéficier du soleil quand il fait froid chez nous, avoir une vue extraordinaire à chaque vol, quelle que soit la destination, pouvoir profiter de l'escale, si le temps nous le permet, aller au musée « Prado » à Madrid en pleine semaine, faire du shopping à New York ou faire de la voile à Dakar, approcher différentes cultures,...

Les inconvénients : devoir être toujours souriante même si on a des problèmes personnels, le manque de vie sociale.

Quels sont les avantages et les inconvénients de votre profession ?



■ QUELQUES DEFINITIONS



■ **AGENCE DE VOYAGES** : entreprise touristique qui propose des services à ses clients (réservation et vente de titres de transport, de séjours touristiques...). On distingue :

- les **AGENCES DISTRIBUTRICES** chargées de vendre des prestations touristiques comme des titres de transport, des séjours ou des locations de voiture par exemple ;
- les **AGENCES EMETTRICES** chargées d'organiser le départ des passagers vers une destination étrangère. (Elles s'opposent en ce sens aux *agences réceptrices*).
- les **AGENCES RECEPTIVES** chargées de l'accueil de touristes et d'organiser les déplacements, la restauration, etc. ;
- les **AGENCES VIRTUELLES** (ou **AGENCES EN LIGNE**) qui vendent leurs produits touristiques sur Internet uniquement.

■ **TOUR OPERATEUR (T.O.) / VOYAGISTE** : agence de voyages qui produit des forfaits touristiques (ensembles de prestations touristiques proposés à un prix fixe : transport, hébergement, restauration, animations et excursions).

■ **ORGANISME DE PROMOTION TOURISTIQUE** : terme générique pour les lieux d'accueil des visiteurs et de promotion du tourisme local tels que les **OFFICES DU TOURISME** et les **SYNDICATS D'INITIATIVE**.



LES METIERS DU TOURISME

1

■ EXERCICE 8 : QUI FAIT QUOI ?

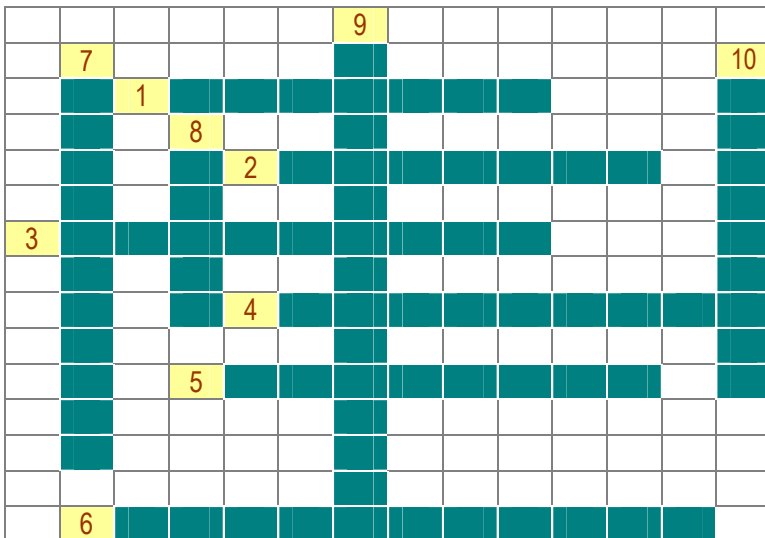
👁️ A partir des définitions ci-dessus et de vos connaissances sur les métiers du tourisme, mettez en relation les personnes ou entreprises suivantes avec la description de leurs tâches.

QUI SONT-ILS ? QUE FONT-ILS ?

- Un billettiste Il vend des titres de transport.
- Une agence distributrice Elle vend des billets et des forfaits.
- Un voyageur ou T.O Il fabrique des séjours touristiques.
- Une agence de réceptif Elle accueille les touristes et organise leur séjour sur place.
- Un agent de comptoir Il vend des produits touristiques dans une agence de voyages.

■ EXERCICE 9 : MOTS CROISES

👁️ Complétez la grille ci-dessous à l'aide des professions correspondant aux descriptions de la page suivante.



LES METIERS DU TOURISME

1

1. Je travaille dans un avion, dans un office de tourisme ou un bureau d'accueil ou d'information dans un aéroport. Je suis chargée d'accueillir et d'assister les voyageurs.

2. Je travaille dans un restaurant et suis en charge du service en salle. De temps en temps, je prends aussi les commandes des clients et les conseille sur les plats.

3. Je travaille dans un club de vacances et suis chargé d'organiser des activités et des jeux pour les touristes.

4. Je suis employé dans un grand restaurant et m'occupe des vins. Je conseille les clients sur les vins qui conviennent le mieux aux différents plats et je m'occupe de la gestion de la cave.

HORizontalement

5. Je suis en général employé dans un centre de vacances pour enseigner une discipline sportive aux vacanciers.

6. Je travaille dans un hôtel et suis chargée de superviser la propreté des chambres et de veiller au bon fonctionnement du service étage.

7. Je travaille pour un tour-opérateur et conçois des voyages pour les touristes. Je crée des forfaits touristiques, c'est-à-dire des voyages tout compris (hébergement, transports, repas, visites, etc.)...

8. Moi, j'adore voyager et raconter des histoires aux touristes. Je les accompagne donc pendant les visites et leur explique l'origine des monuments, l'histoire des lieux, etc.

9. Je travaille dans un hôtel et suis chargé de l'accueil des clients, des réservations, et aussi parfois, malheureusement, des réclamations...

VERTICALEMENT

10. Moi aussi, je travaille dans le hall de l'hôtel et suis chargé de l'accueil des clients. Je supervise tous les détails matériels de leur voyage et réponds à toutes les questions...



LES METIERS DU TOURISME

1

■ EXERCICE 10 : TEST - QUEL METIER EST FAIT POUR VOUS ?

👁 Le domaine du tourisme est si vaste que chacun peut y trouver un emploi qui lui corresponde. Répondez le plus honnêtement possible aux questions suivantes en entourant les carrés de couleur situés avant vos réponses.

1) En général, les gens qui vous regardent pensent que vous êtes...

- ... très élégant(e).
- ... assez élégant(e).
- ... pas très élégant(e).

2) Le matin, ...

- ... vous enfillez les vêtements que vous avez soigneusement choisis la veille et passez un certain temps à vous coiffer et à vous observer dans la glace.
- ... vous vous levez à la dernière minute, attrapez les premiers vêtements qui vous tombent sous la main et sortez sans prendre le temps de vous regarder dans le miroir.
- ... vous vous préparez rapidement mais prenez toujours soin d'être élégant(e).

3) Vous croisez un étranger dans la rue et remarquez qu'il est perdu...

- ... vous vous approchez et proposez votre aide.
- ... vous n'osez pas vous approcher ; il ne parle probablement ni lao ni français.
- ... vous ne lui parlez pas mais restez à proximité. S'il le souhaite, il viendra vous demander de l'aider.

4) Les gens qui vous rencontrent pour la première fois vous trouvent...

- ... très sûr(e) de vous.
- ... plutôt discret(-ète).
- ... ouvert(e), sociable.

5) En général, vous souriez et dites « bonjour »...

- ... à vos amis et aux gens que vous connaissez.
- ... à tous les gens que vous croisez, même si vous ne les connaissez pas.
- ... ça dépend des jours.

6) Si une personne se met en colère devant vous, ...

- ... vous restez calme et essayez de trouver une solution au problème.
- ... vous cherchez un moyen de vous enfuir.
- ... vous ne dites rien et évitez de la regarder.

7) En général, vous préférez porter...

- ... un jean, un tee-shirt et des baskets.
- ... une chemise et un pantalon droit / un chemisier et une jupe laotienne.
- ... des vêtements assortis à la dernière mode.



LES METIERS DU TOURISME

1

8) Pour vous, travailler le week-end, ...
■ ■ ■ ... c'est hors de question. Le week-end, ce n'est pas pour travailler.
■ ■ ... ça ne vous dérange pas.
■ ■ ... de temps en temps, pourquoi pas ?

9) Vous diriez que vous êtes plutôt...
■ ■ ... créatif(-ve).
■ ■ ... discipliné(e).
■ ■ ... cultivé(e).

10) Savez-vous utiliser un ordinateur ?
■ ■ Non, pas du tout.
■ ■ Oui, un peu.
■ ■ Oui, bien.

11) Vous parlez...
■ ... une langue étrangère, assez bien.
■ ■ ■ ... une langue étrangère, très bien.
■ ■ ■ ... deux langues étrangères.

12) Au téléphone, vous êtes...
■ ■ ... très à l'aise.
■ ■ ... assez à l'aise.
■ ... pas très à l'aise.

13) Vous préférez...
■ ■ ... lire et écrire.
■ ■ ■ ... écouter et parler.
■ ... réfléchir et créer.

14) Passer beaucoup de temps avec votre famille, pour vous, c'est...
■ ■ ■ ... très important.
■ ... assez important.
■ ... ça dépend : on peut se voir peu mais passer de très bons moments ensemble.

15) Aimez-vous voyager ?
■ Un peu.
■ ■ Beaucoup.
■ ■ Enormément.

16) Vous préférez travailler...
■ ■ ... seul(e).
■ ... en groupe.
■ ... de temps en temps seul(e) et le reste du temps en groupe.

17) Pour vous, l'emploi idéal s'exerce...
■ ■ ■ ... bien au frais dans un bureau.
■ ■ ... en plein air.
■ ■ ■ ... pas trop loin de votre famille et de vos amis.

18) Dans votre vie quotidienne,
■ ■ ■ ... vous avez besoin de beaucoup dormir.
■ ... vous dormez peu. Quelques heures de sommeil vous suffisent.
■ ... vous pouvez vous endormir n'importe où et n'importe quand, si vous êtes fatigué.

19) Sur le marché,...
■ ■ ... vous pouvez passer des heures à négocier. Vous aimez beaucoup ça.
■ ... vous n'aimez pas négocier. Quand le prix est trop haut, vous ne discutez pas et aller voir ailleurs.
■ ... vous aimez négocier, mais il ne faut pas que ça dure trop longtemps.

20) Vous diriez que vous êtes plutôt...
■ ... calme.
■ ... stressé(e).
■ ... courageux(-euse).



LES METIERS DU TOURISME

1

Comptez le nombre de carrés de chaque couleur que vous avez obtenu puis reportez-vous aux catégories ci-après :
(Attention : ne comptez pas les carrés noirs ■ !)

	■	■	■	■	■
Nombre					

Vous avez obtenu un maximum de ■

Vous êtes une personne agréable, polie et sociable. Vous savez garder votre sang froid et êtes toujours disponible lorsque quelqu'un a besoin de vous : les métiers de l'accueil sont faits pour vous. Hôte ou hôtesse d'accueil, réceptionniste, maître d'hôtel voire, si vous aimez voyager, hôtesse de l'air ou steward : une palette de métiers vous attend !

Vous avez obtenu un maximum de ■

Vous êtes quelqu'un de dynamique, autonome et organisé. Vous aimez discuter avec les autres, apprendre de nouvelles choses ou partager vos connaissances. Vous n'aimez pas rester toujours au même endroit. Vous avez besoin de bouger : travaillez dans l'animation touristique et devenez guide accompagnateur, guide interprète, animateur ou même moniteur sportif !

Vous avez obtenu un maximum de ■

Vous êtes aussi à l'aise face à des clients que face à un ordinateur ou au téléphone. Vous êtes aimable et sociable, savez convaincre les autres et avez le sens du commerce : Travaillez dans une agence de voyages et devenez vendeur ou vendeuse !

Vous avez obtenu un maximum de ■

Vous êtes organisé et consciencieux. Vous aimez travailler bien et seul. Vous connaissez bien votre pays. La créativité et l'inventivité vous animent ? Créez des voyages sur mesure pour des touristes et devenez forfaitiste !

Vous avez obtenu un maximum de ■

Vous avez une bonne culture générale et cherchez un emploi régulier pas trop loin de vos proches ? Vous aimeriez développer un secteur ? Engagez-vous dans la promotion touristique et donnez à tous envie de venir visiter votre pays ou votre région !





LEXIQUE

- **Agent d'accueil** : employé(e) d'un office du tourisme ou d'un aéroport chargé(e) de renseigner le public. (Voir **Hôtesse d'accueil**)
- **Agent de comptoir** : employé(e) d'une agence de voyages chargé(e) de l'accueil de la clientèle et de la vente des produits touristiques.
- **Agent de réservation** : employé(e) chargé(e) de la prise des réservations en agence de voyages distributrice ou chez un voyageur.
- **Agent de voyages** : directeur(-trice) ou employé(e) d'une agence de voyages.
- **Agent d'assistance** : employé(e) d'une compagnie d'assurance assistance.
- **Animateur / Animatrice** : personne chargée de l'organisation et de l'animation des activités culturelles, sportives et/ou ludiques.
- **Billettiste** : employé(e) d'une agence de voyages chargé(e) de la vente des billets ou des titres de transport.
- **Chauffeur** : employé(e) chargé(e) de conduire les touristes en voiture, en minibus ou en bus d'un endroit à un autre.
- **Chef de cabine** : responsable du service et de la sécurité des passagers en cabine. Il/Elle encadre les hôtesses de l'air et les stewards à bord.
- **Chef de produit** : technicien(ne) d'une agence de voyages chargé(e) d'élaborer des produits touristiques, de mettre au point des séjours et de fixer les tarifs. (Voir **Forfaitiste**)
- **Commandant de bord** : pilote d'avion responsable du bon déroulement technique du vol et de la sécurité à bord.
- **Concierge** : employé(e) des hôtels de grand standing chargé(e) de l'accueil et de la prise en charge des clients, avant, pendant et après leur séjour.
- **Equipage** : ensemble du personnel d'un avion ou d'un bateau.
- **Femme de chambre** : employée d'un hôtel chargée de l'entretien des chambres.
- **Forfaitiste** : Voir **Chef de produit**
- **Forfaitiste vendeur / vendeuse** : employé(e) d'une agence de voyages chargé(e) de vendre des forfaits touristiques.



■ **Gouvernante** : employée d'un hôtel chargée de l'entretien des chambres, de la lingerie, de superviser l'équipe des femmes de chambre et de s'assurer du bon fonctionnement du service étage.

■ **Groom** : jeune employé en livrée dans les hôtels.

■ **Guide** : professionnel(le) du tourisme qui accompagne les touristes et commente les visites.

■ **Guide - accompagnateur / -trice** : professionnel(le) du tourisme qui assure l'accompagnement du groupe de touristes du départ jusqu'à l'arrivée. Il/Elle s'occupe de l'organisation matérielle du voyage.

■ **Guide - interprète** : professionnel(le) du tourisme qui commente une visite dans la langue des touristes ou dans une langue compréhensible par les touristes.

■ **Guide local** : professionnel(le) du tourisme qui commente des visites guidées dans son pays.

■ **Hôtesse d'accueil** : personne chargée de l'accueil du public. Elle travaille dans un office de tourisme ou dans un aéroport pour renseigner les visiteurs ou les touristes. (Voir **Agent d'accueil**)

■ **Hôtesse de l'air** : employée d'une compagnie aérienne, elle s'occupe des

passagers pendant le vol. (Voir **Chef de cabine, PNC, Steward**)

■ **Loueur de véhicules** : professionnel spécialisé dans la location de véhicules à des clients.

■ **Maître d'hôtel** : personne qui dirige le service de table dans un restaurant.

■ **Moniteur sportif / Monitrice sportive** : personne habilitée à enseigner une discipline sportive.

■ **Personnel navigant commercial (PNC)** : employé(e) d'une compagnie aérienne qui est chargé(e) du service et de la sécurité des passagers pendant le vol. (Voir **Chef de cabine, Hôtesse de l'air, Steward**)

■ **Réceptionniste** : employé(e) d'un hôtel ou d'une agence de voyages chargé(e) de l'accueil des clients, des réservations...

■ **Représentant local** : employé d'un voyageur qui le représente dans un pays étranger.

■ **Sommelier** : personne chargée de la cave et des vins dans un restaurant.

■ **Steward** : voir **Hôtesse de l'air**

■ **Voiturier** : employé chargé de garer les voitures des clients.




SEQUENCE N°2

**LES
TYPES
DE
TOURISME**

LES TYPES DE TOURISME

2

■ EXERCICE 1 : REFLECHISSEZ ET DISCUTEZ

 On ne voyage ni toujours au même endroit ni pour les mêmes raisons. A quels types de clients une entreprise touristique peut-elle avoir affaire ? Essayez d'identifier les différents types de clients.

.....

.....

.....

.....

.....

■ QUELQUES DEFINITIONS :


Définitions retenues par l'Organisation Mondiale du Tourisme (OMT) :



■ **TOURISME** : activité de personnes voyageant vers des endroits à l'extérieur de leur milieu habituel et séjournant dans ces endroits pendant moins d'une année consécutivement à des fins de loisir, d'affaires ou à d'autres fins.

■ **TOURISTE** : visiteur temporaire qui séjourne au moins une nuit ou plus de 24 heures dans un lieu qu'il visite, pour des motifs de loisirs (agrément, vacances, santé, éducation, religion et sport) ou d'affaires (famille, mission, réunion).

■ EXERCICE 2 :

 Observez le document page suivante. A votre avis, où peut-on trouver un tel document ? Quel est son objectif ?



LES TYPES DE TOURISME

2

Tourisme en ville

Visitez les grandes villes de France !

Partez à la découverte d'une des villes de France, et vivez un séjour riche en émotions !

Patrimoine culturel

Contraste des paysages, multitude des traditions, variété des parlers. 40 000 monuments dont 10000 châteaux, abbayes et manoirs, 6 000 musées, 1000 festivals...

Tourisme religieux

Monastères, abbayes, cathédrales, églises, chapelles. Les édifices du patrimoine religieux proposent une approche de l'évolution religieuse et architecturale en France.

Villages de Vacances

Partez à la rencontre du passé, du présent et de l'avenir de la France au travers de son histoire industrielle et de ses traditions artisanales.

Art de vivre

Bienvenue dans les vignobles de France : Découvrez les régions qui produisent les vins que vous aimez.

Nature

Du nord au sud et de l'est à l'ouest, l'espace rural recouvre 80% du territoire.

Tout n'est que contraste et invitation à la découverte.

Montagnes

Avec des pays de montagne qui occupent le cinquième du territoire français, la France promet le plus bel éclectisme.

Naturisme

Envie de vivre en harmonie avec la nature ? De passer des vacances dans le respect des autres ?

Laissez vos idées reçues au vestiaire et venez passer vos vacances dans un centre naturiste français.

Outre-mers

Imaginez des petits bouts de France éparpillés à travers l'océan Atlantique, l'océan Indien et le Pacifique Sud.

La France des 3 océans, c'est ce subtil et délicieux mélange de tropiques et de "French touch".

Littoral

La France, avec plus de 5 500 km de côtes, affiche des paysages et des ambiances aussi variés que dépaysants.

Remise en forme

Envie de s'échapper du stress de la vie quotidienne? Besoin de se sentir revivre?

Retrouvez bien être et repos dans nos centres français de remise en forme.

Golf

En France, il y a plus de 500 golfs et l'on en dessine encore ! Et tous invitent au plaisir de jouer et à la découverte de l'art de vivre en France.



LES TYPES DE TOURISME

2

👂 Ecoutez les extraits suivants et, en vous référant au document de la page précédente, choisissez le type de séjour qui conviendrait le mieux à chaque personne :

EXTRAIT N°		TYPE DE SEJOUR PROPOSE
1	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> Tourisme en ville
2	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> Patrimoine culturel
3	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> Tourisme religieux
4	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> Villages de vacances
5	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> Art de vivre
6	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> Nature
7	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> Montagnes
8	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> Naturisme
9	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> Outre-mers
10	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> Littoral
11	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> Remise en forme
12	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> Golf

🗨️ A partir de ce document, essayez d'identifier les différents types de tourisme en France. Ces types de tourisme existent-ils au Laos ? Donnez des exemples pour justifier vos réponses.

.....

.....

.....

.....



LES TYPES DE TOURISME

2

■ EXERCICE 3 :

👁️ Observez les images ci-dessous et associez chacune d'entre elles à l'un des types de tourisme suivants :

*tourisme blanc / tourisme bleu / tourisme vert / tourisme sportif /
tourisme urbain / tourisme de santé / tourisme d'affaires / tourisme culturel*



LES TYPES DE TOURISME

2

■ EXERCICE 4 :

👁 La liste ci-dessous présente d'autres catégories de tourisme. Faites correspondre les thèmes des voyages aux types de tourisme.

THEME DES VOYAGES		TYPES DE TOURISME
1. Séjour méditation de 10 jours dans un monastère à Paksé	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> a. Tourisme vert
2. Une semaine à Luang Prabang à l'occasion du Nouvel An lao	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> b. Tourisme blanc
3. Participation au Sommet International de la Francophonie	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> c. Tourisme bleu
4. Séjour rafting, canoë-kayak et escalade de 5 jours à Vang Vieng	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> d. Tourisme événementiel
5. Une semaine de ski à Courchevel	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> e. Tourisme religieux
6. Un week-end à Eurodisney	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> f. Tourisme culturel
7. Un voyage santé-beauté pour elle et lui	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> g. Tourisme d'affaires
8. Dix jours à Koh Samui en Thaïlande	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> h. Tourisme sportif
9. Une croisière sur le Danube	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> i. Tourisme de santé
10. Quatre jours dans le parc national de Dong Phu Vieng (province de Savanakhet)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> j. Tourisme senior
11. Séjour spécial Coupe du Monde : ne manquez aucun match de l'équipe de France !	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> k. Tourisme ludique

A VOTRE TOUR :

Imaginez un autre thème de voyage pour chaque type de tourisme cité ci-dessus.



■ EXERCICE 5 :

👁 Lisez le texte et répondez ensuite aux questions.



LE TOURISME BLEU

Pendant longtemps, le littoral était un monde étrange et hostile. Au fil du temps cependant, cette vision a évolué et on a commencé à attribuer des vertus médicales au milieu marin. Au XIXe siècle, un grand nombre de Britanniques, ainsi que des Parisiens fortunés, investissent dans l'immobilier sur le littoral français. De prestigieuses stations balnéaires voient le jour : Le Touquet, Arcachon, Biarritz, Cannes et Nice.

Le perfectionnement des transports et l'apparition des congés payés en France en 1936 ont accéléré cette tendance, à tel point qu'aujourd'hui, le littoral français est l'un des secteurs majeurs de l'industrie touristique et la première destination touristique. Pratiquement tous les Français (99%) sont déjà allés au moins une fois dans leur vie au bord de la mer.

La France présente 5 500 km de côtes et compte 200 stations balnéaires. Pour les adeptes de la voile ou du bateau en général, le littoral compte près de 300 ports dont 200 de plaisance. Les séjours sur le littoral métropolitain concernent trois départs en vacances sur dix. Pour près de la moitié des Français, les séjours sur le littoral sont l'occasion de se reposer sans pratiquer d'activité particulière : la plage, le sable, la mer et le soleil suffisent à les rendre heureux.

LE TOURISME MONTAGNARD

L'espace montagnard français couvre environ un cinquième du territoire. La France occupe la première place en Europe pour la surface skiable (devant l'Italie, l'Autriche et la Suisse). Elle compte environ 350 stations de sports d'hiver.

L'image de la montagne est synonyme de nature pour 49% des Français, de détente pour 38%, de beauté pour 34%, de santé pour 31% et d'effort pour 12%.

Si un Français sur trois prend des vacances d'hiver, seul un sur quinze se rend dans une station de sports d'hiver. Les écarts entre les catégories sociales sont très marqués : les cadres sont douze fois plus nombreux à partir que les ouvriers non qualifiés, et trois fois plus que les employés.



En été, la montagne offre une gamme diversifiée d'activités : tennis, VTT, équitation, escalade, randonnée, sports aériens (parapente, deltaplane...), sports de tir (tir à l'arc...), sports d'eau vive (rafting, canyoning...), remise en forme.

Parmi les types de destination des Français pour leurs vacances d'été, la montagne, qui ne représente que 15% des séjours, arrive en quatrième position après la mer (37%), la campagne (34%) et la ville (25%).



LE TOURISME DE SANTE

Le thermalisme français représente un important patrimoine. La France compte 94 stations thermales fréquentées par 550 000 curistes par an. Les stations thermales sont spécialisées en fonction « d'orientations thérapeutiques spécifiques ».

La rhumatologie regroupe 60% des curistes, le traitement des voies respiratoires représente 20% de l'activité thermique.

Les femmes représentent 59% des curistes. Cette surreprésentation touche surtout la tranche d'âge 60-65 ans. La clientèle du troisième âge (plus de 65 ans) représente 25% des curistes.

Durant ces dernières années, le milieu thermal a été amené à se repositionner sur le secteur de la remise en forme. La France regroupe aujourd'hui 44 centres de thalassothérapie.

Malgré ses qualités reconnues, la thalassothérapie française doit faire face à une concurrence étrangère de plus en plus vive. L'émergence des destinations méditerranéennes (Tunisie par exemple), qui proposent un concept similaire à un prix moins élevé, constitue une menace réelle pour l'offre française.

La clientèle de ces centres de remise en forme est principalement française (90%), urbaine (Paris représente 40% de la clientèle) et de plus en plus jeune et masculine : les jeunes urbains disposant d'un pouvoir d'achat élevé se soucient de préserver leur capital-santé face à des conditions de vie et de travail stressantes.

Ce texte a été compilé à partir des fiches thématiques éditées par le Centre de Langue de la CCIP (Ressources pour les enseignants et les formateurs en français du tourisme).



LES TYPES DE TOURISME

2

QUESTIONS :

1) C'est au XIXe siècle que le littoral français a commencé à se développer et à s'ouvrir au tourisme.

Vrai

Faux

Le texte ne le précise pas

Justification :

2) Chaque année, presque tous les Français passent leurs vacances au bord de la mer.

Vrai

Faux

Le texte ne le précise pas

Justification :

3) Près de 50% des touristes français vont sur le littoral pour y faire de la voile ou du bateau en général.

Vrai

Faux

Le texte ne le précise pas

Justification :

4) La France est la première destination touristique mondiale des amateurs de ski.

Vrai

Faux

Le texte ne le précise pas

Justification :

5) Près de la moitié des Français pense que la montagne est synonyme de nature, de beauté, de détente et de santé.

Vrai

Faux

Le texte ne le précise pas

Justification :

6) Environ 30% des Français passent leurs vacances aux sports d'hiver.

Vrai

Faux

Le texte ne le précise pas

Justification :



LES TYPES DE TOURISME

2

7) L'été, la montagne est la quatrième destination touristique des Français.

Vrai

Faux

Le texte ne le précise pas

Justification :

8) Il y a plus de cadres que d'ouvriers non qualifiés qui vont aux sports d'hiver, mais il y a moins de cadres que d'employés.

Vrai

Faux

Le texte ne le précise pas

Justification :

9) L'été, il n'y a rien à faire à la montagne parce qu'il n'y a plus de neige.

Vrai

Faux

Le texte ne le précise pas

Justification :

10) Un curiste est une personne qui séjourne dans une station thermale dans le but de se soigner de certains maux.

Vrai

Faux

Le texte ne le précise pas

Justification :

11) La plupart des curistes souffrent de rhumatismes.

Vrai

Faux

Le texte ne le précise pas

Justification :

12) Parmi les curistes, il y a plus de femmes que d'hommes.

Vrai

Faux

Le texte ne le précise pas

Justification :

13) La clientèle des stations thermales est principalement retraitée.

Vrai

Faux

Le texte ne le précise pas

Justification :



14) Parmi les 94 stations thermales françaises, 44 sont des centres de thalassothérapie.

- Vrai Faux Le texte ne le précise pas

Justification :

15) Le marché de la remise en forme français est en proie à une concurrence étrangère de plus en plus forte.

- Vrai Faux Le texte ne le précise pas

Justification :

16) La clientèle des centres de thalassothérapie est la même que celle des stations thermales.

- Vrai Faux Le texte ne le précise pas

Justification :

Le saviez-vous ?


En 2006, plus de 1,2 million de touristes ont visité le Laos. Le tourisme au Laos est actuellement un tourisme de proximité. 56% des visiteurs sont Thaïlandais et viennent au Laos pour des séjours de très courte durée. En moyenne, les touristes restent 4,5 jours au Laos. Les touristes occidentaux restent plus longtemps que les touristes asiatiques (7 jours en moyenne contre 2 jours) et génèrent 70% des revenus du tourisme au Laos.

Source : *Mission économique, Ambassade de France, Vientiane*





■ EXERCICE 6 : COMPREHENSION ORALE

 Ecoutez l'enregistrement d'une employée de l'agence de voyages *Exotissimo* à Vientiane. Répondez ensuite aux questions suivantes :

1) D'après cette personne, le potentiel touristique du Laos est-il important ?

.....

2) Pourquoi ?

.....

.....

3) Quel type de tourisme se développe actuellement au Laos ?

.....

4) Pour quelles raisons un touriste voudrait-il aller au *Khamu Eco-Lodge* ?

.....

.....

5) En général, qu'est-ce que les clients écotouristes souhaitent faire pendant leur séjour ?

.....



■ EXERCICE 7 : QCM

👁️ Choisissez la bonne réponse.

1. Un touriste souhaite partir au bord de la mer et prendre soin de sa santé. Vous lui proposez :

- une randonnée
- une cure de thalassothérapie
- une cure thermale

2. Un chef d'entreprise doit se rendre au Vietnam pour assister à un congrès. De quel type de tourisme s'agit-il ?

- tourisme d'affaires
- tourisme ludique
- tourisme événementiel

3. La famille Legrand envoie chaque année ses enfants dans une famille d'accueil en Irlande afin qu'ils apprennent l'anglais. De quel type de séjour s'agit-il ?

- séjour culturel
- séjour linguistique
- séjour scolaire

4. Quel type de tourisme s'attache à réduire son impact sur la culture locale d'un pays ou d'une région ?

- l'écotourisme ou le tourisme équitable
- le tourisme culturel
- le tourisme vert





LEXIQUE

- **Tourisme blanc / montagnard** : secteur professionnel s'adressant aux personnes souhaitant passer des vacances à la montagne pendant la saison des sports d'hiver. Pendant les autres saisons, ces séjours montagnards s'apparentent soit au tourisme vert, soit au tourisme de santé.
- **Tourisme bleu / littoral** : secteur professionnel s'adressant aux personnes souhaitant passer des vacances au bord de la mer et pratiquer des activités nautiques.
- **Tourisme culturel** : secteur professionnel qui comprend les visites guidées des musées et monuments, la fréquentation de festivals et spectacles et la découverte de parcs et de sites naturels.
- **Tourisme d'affaires** : secteur professionnel qui regroupe des déplacements individuels ou organisés, effectués pour des motifs professionnels et dont la durée est d'au moins 24 heures. Ex. : participation à un congrès, un salon, un séminaire...
- **Tourisme de santé** : secteur professionnel qui comprend le thermalisme et la thalassothérapie.
- **Tourisme équitable** : type de produit touristique qui associe la découverte d'un pays et d'une culture au développement économique local.
- **Tourisme événementiel** : secteur professionnel qui organise des séjours touristiques à l'occasion d'un événement culturel ou sportif.
- **Tourisme gastronomique** : type de produit touristique qui associe la visite d'un pays ou d'une région à la découverte des spécialités alimentaires et culinaires.
- **Tourisme ludique** : secteur professionnel qui regroupe les parcs de loisirs, les casinos...
- **Tourisme religieux** : secteur professionnel qui regroupe des séjours à vocation religieuse, comme les pèlerinages.
- **Tourisme rural** : secteur professionnel qui regroupe différents types de séjours à la campagne.
- **Tourisme senior** : secteur professionnel s'adressant à un public de retraités.
- **Tourisme sportif** : type de produit touristique basé sur la pratique d'un ou de plusieurs sports.
- **Tourisme vert** : secteur professionnel qui regroupe différents types de séjours à la montagne, dans la nature, dans des gîtes ruraux.




SEQUENCE N°3

**PREPARER
UN
VOYAGE
AU
LAOS
—
CONSEILS
PRATIQUES**

PREPARER UN VOYAGE AU LAOS CONSEILS PRATIQUES



■ EXERCICE 1 : REFLECHISSEZ ET DISCUTEZ

 A votre avis, faut-il visiter le Laos ? Est-ce une destination intéressante pour un étranger ? Qu'y a-t-il d'intéressant ? Que recherchent les touristes qui visitent le Laos ?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....


.....

.....

.....

.....

■ EXERCICE 2 : LE LAOS : UNE DESTINATION A RECOMMANDER ?

 Ecoutez cette personne nous dire si elle conseillera le Laos comme destination touristique puis répondez aux questions ci-dessous.

Question 1 : La personne interrogée pense-t-elle que le Laos est une destination touristique intéressante ? Pour quelles raisons ? (Citez trois raisons)

.....

.....

.....

.....



PREPARER UN VOYAGE AU LAOS CONSEILS PRATIQUES

3

Question 2 : Quels mots cette personne utilise-t-elle pour qualifier le Laos ?
(Plusieurs réponses possibles)

- | | | |
|--------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Accessible | <input type="checkbox"/> Calme | <input type="checkbox"/> Magnifique |
| <input type="checkbox"/> Accueillant | <input type="checkbox"/> Chaleureux | <input type="checkbox"/> Marrant |
| <input type="checkbox"/> Aimable | <input type="checkbox"/> Chaud | <input type="checkbox"/> Naturel |
| <input type="checkbox"/> Amical | <input type="checkbox"/> Ennuyeux | <input type="checkbox"/> Pittoresque |
| <input type="checkbox"/> Animé | <input type="checkbox"/> Fabuleux | <input type="checkbox"/> Touristique |
| <input type="checkbox"/> Bon marché | <input type="checkbox"/> Lent | <input type="checkbox"/> Très cher |

■ EXERCICE 3 :

👁 Le document qui suit est extrait de la brochure du tour-opérateur français ASIA.
Observez bien ce document puis répondez aux questions page suivante :

Enfant du Mékong et poète au cœur paisible

Cerné par des voisins à l'esprit d'entreprise, le Laotien n'a pas cédé un pouce de son âme de rêveur. Suspendu entre ciel et fleuve, il contemple les eaux joueuses du Mékong dont il tire sa subsistance, brûle chaque année quelques arpents de forêt pour semer son nécessaire et décide de chanter son bonheur de vivre là, protégé des dieux et loin des tracas de la mondialisation.

1 - LES RAISONS D'UNE PASSION

LA NATURE OMNIPRESENTE, libre et rayonnante, à peine défrichée autour des quelques villages semés en forêt, et qui valorise le fleuve-roi d'un écrin chatoyant sur tout son parcours laotien, véritable colonne vertébrale du pays. Au cœur des villes même, la végétation trône au premier plan, peint les rues et les jardins, cache les bâtiments un peu raides des années cinquante mais avive les terrasses fleuries des jolies maisons laotiennes.

UN PATRIMOINE ARCHITECTURAL UNIQUE, protégé par l'UNESCO dans le centre ville historique de Luang Prabang, mais aussi passionnant à Vientiane et dans les ruines de Champassak. Démarqués de leurs scintillantes voisines thaïes, les pagodes et les temples sont à la fois plus sobres et plus élégants, d'une conception originale et très symbolique d'un bouddhisme particulièrement bien intégré.



PREPARER UN VOYAGE AU LAOS

CONSEILS PRATIQUES

3

UN PEUPLE UNIQUE EN INDOCHINE, qui a su trouver dans les invasions et mises sous tutelles successives de la part de ses voisines, les ressorts d'une volonté commune, faite de sérénité et de certitude, de poésie et de spiritualité.

2 - VOS PROGRAMMES

	DE	A	DUREE	NOM DU PROGRAMME	DOMINANTES	
CIRCUIT	PARIS	PARIS	11J/8N	AU FIL DU MEKONG		66
ACCES	PARIS	VIENTIANE				67
ESCALE		LUANG PBG				68
ITINERAIRE	LUANG PBG	LUANG PBG	4J/3N	L'OR DES MONASTERES		69
"	"	LUANG PBG	5J/4N	LAO EXTREME		69
"	CHIANG RAI	LUANG PBG	2J/1N	LA TRAVERSEE DU MEKONG		70
"	"	VIENTIANE	6J/5N	LES FLEURS DU NORD		70
"	PAKSE	PAKSE	3J/2N	LE FLEUVE TEMPLE		71

3 - LES PIECES DU PUZZLE

1 ACCES : VIENTIANE - un aller et retour international sur *Thai International*, et vous entrez au Laos à Vientiane avec un accueil à l'aéroport et deux nuits réservées dans un hôtel à choisir dans notre sélection. C'est à partir de là que vous pourrez composer votre voyage.

5 ITINERAIRES - ce sont des parcours de durée variable, déjà construits autour d'un thème ou d'une région, à choisir en solitaire ou à combiner entre eux à votre goût. Ils sont conçus pour s'enchaîner les uns aux autres ou pour faire une boucle avec retour au point de départ. Si vous désirez assembler des itinéraires qui ne s'enchaînent pas géographiquement, *Asia* a prévu des liaisons terrestres, ou aériennes ; se reporter au cahier des prix.

1 ESCALE : LUANG PRABANG - pour faire une étape entre deux itinéraires ou choisir de séjourner à Luang Prabang, véritable petite cité-merveille, à découvrir en esthète pour son charme intemporel... Nous vous proposons aussi des excursions au départ de cette escale pour découvrir les trésors de cette ancienne capitale royale.

1 CIRCUIT INDIVIDUEL - déjà composé par *ASIA* au départ de Paris, avec visites guidées et transport en voiture particulière, « Au fil du Mékong » propose une découverte des richesses essentielles du Laos avec pour originalité deux croisières sur le Mékong.



PREPARER UN VOYAGE AU LAOS

CONSEILS PRATIQUES



3

REFERENCES COULEUR DES CIRCUITS ET ITINERAIRES

- SITES MYTHIQUES
- PEUPLES ET TRADITIONS
- HISTOIRE ET MONUMENTS
- PANORAMAS ET PAYSAGES
- HORS PISTE
- NATURE
- TRAINS OU CROISIERES

Et si votre souhait n'est pas dans cette brochure, n'hésitez pas à nous en faire part. Nous mettrons toute notre expérience au service de votre choix personnel.

4 - INFOS PRATIQUES

PASSEPORT : en cours, valable + de 6 mois.

VISA : obligatoire à demander 2 semaines avant le départ.

VACCIN : aucun

CARTES DE CREDIT : acceptées dans les grandes villes.

DECALAGE HORAIRE : +6h en hiver, +5h en été.

CLIMAT : tropical, chaud et humide avec une saison sèche de novembre à mai. Mousson de juin à octobre.

VETEMENTS : en coton pour la journée et un imperméable léger. Lainages légers seront les bienvenus au Laos pendant l'hiver. Une tenue correcte est de rigueur pour la visite des temples et pagodes.

MONNAIE : le kip, mais il vaut mieux avoir des dollars américains en petite coupures.

CUISINE : elle est à base de poisson et de riz, de viandes en ragoût accompagnés de légumes épicés, de crevettes et de fruits de mer en beignets. [...]

QUESTIONS :

1. L'auteur du document ci-dessus explique pour quelles raisons le Laos est un pays intéressant pour un touriste. Relevez les trois attraits du Laos cités dans ce document :

-
-
-



PREPARER UN VOYAGE AU LAOS CONSEILS PRATIQUES



2. Quelle expression l'auteur de cette brochure utilise-t-il pour qualifier la ville de Luang Prabang ?

.....

3. Quelles sont les dominantes du programme « Les fleurs du Nord » ?

.....

4. Quel programme conseilleriez-vous à un touriste vert qui souhaite sortir des sentiers battus ?

.....

5. Un Français a-t-il besoin d'un passeport et d'un visa pour aller au Laos ?

.....

6. Par quelle ville accède-t-on au Laos ?

.....

7. Y a-t-il des vaccins obligatoires pour se rendre au Laos ?

.....

8. Vaut-il mieux emporter de l'argent en espèces, une carte de crédit ou des chèques de voyage ?

.....

9. D'après ce document, en quelle(s) monnaie(s) peut-on payer au Laos ?

.....



PREPARER UN VOYAGE AU LAOS CONSEILS PRATIQUES




10. Peut-on aller directement à Luang Prabang sans passer par Vientiane ?

.....

11. Quelle est la compagnie aérienne partenaire du tour-opérateur ASIA ?

.....

■ EXERCICE 4 : LE LAOS : UNE DESTINATION POUR TOUS ?


 Ecoutez l'extrait suivant : la personne interrogée pense que, pour certaines personnes, le Laos n'est pas une destination appropriée : lesquelles et pourquoi ?

.....

.....

.....

■ EXERCICE 5 : FORMALITES ADMINISTRATIVES : PASSEPORTS ET VISAS

 Ecoutez les informations que donne la personne interrogée sur les formalités d'entrée au Laos.

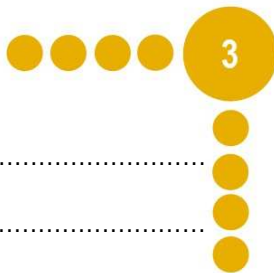
1. Comparez ces informations avec celles que vous avez lues dans l'extrait de la brochure ASIA (exercice 3) : quelles différences remarquez-vous ?

.....

.....



PREPARER UN VOYAGE AU LAOS CONSEILS PRATIQUES



2. Que signifie l'expression « avoir un passeport à jour » ?
 3. Combien coûte un visa d'entrée sur le territoire laotien ?.....
 4. Quel type de visa un touriste doit-il se procurer avant d'entrer sur le territoire laotien ?
 5. De quel pont parle la personne interrogée ?.....
 6. Où se trouve l'ambassade du Laos en France ?
-

■ EXERCICE 6 : SE RENDRE AU LAOS

 Ecoutez et répondez aux questions suivantes :

1. Existe-t-il des vols directs entre la France et le Laos ?
2. Quelles compagnies aériennes peut-on emprunter pour se rendre au Laos ?
3. Quelle est la compagnie la moins chère ?
4. Quelle est la compagnie la plus chère ?
5. Quelle est, d'après la personne interrogée, la compagnie qui offre le meilleur rapport qualité-prix ?



PREPARER UN VOYAGE AU LAOS CONSEILS PRATIQUES



■ EXERCICE 7 : QUAND PARTIR ?

👁 Observez le document suivant trouvé sur le site www.quandpartir.com. Répondez ensuite aux questions.

Asie > Laos > Vientiane

Mois	Ensoleillement (h/j)	T moyenne min (°C)	T moyenne max (°C)	T record min (°C)	T record max (°C)	Précipitations (mm)	Jours de pluie	Note globale
janvier	8	14	28	4	35	5	1	●
février	8	17	30	8	37	15	2	●
mars	7	19	33	12	40	38	4	●
avril	8	23	34	17	39	99	7	●
mai	7	23	32	21	39	267	15	●
juin	5	24	32	21	36	302	17	●
juillet	5	24	31	21	34	267	18	●
août	5	24	31	21	37	292	18	●
septembre	8	24	31	21	35	302	16	●
octobre	8	21	31	13	34	109	7	●
novembre	8	18	29	11	34	15	1	●
décembre	8	16	28	5	33	3	1	●



PREPARER UN VOYAGE AU LAOS

CONSEILS PRATIQUES



Comprendre le classement



La note globale est établie pour chaque ville, pour chaque mois donné, en fonction de toutes les mesures effectuées sur cette ville : températures maximales et minimales, précipitations, ensoleillement, humidité, etc.

Ces nombreux critères permettent d'obtenir une note sur 5, affinée par des impressions subjectives des voyageurs internautes qui nous soumettent leurs impressions

Notez toutefois qu'un voyage est toujours possible, même pendant les périodes rouges. Cette note ne concerne que les conditions météo et climatiques et en aucun cas les atouts touristiques de la destination choisie. Pour certains pays comme ceux de l'Asie du Sud-est, les périodes rouges correspondent aux périodes de mousson qui sont considérées comme des expériences inoubliables par de nombreux voyageurs. D'autre part les prix des billets d'avion, les prix des voyages organisés et des hôtels sont souvent moins élevés en période météo défavorable. À vous de faire votre choix et **Bon voyage !**

Le classement est établi ainsi :

-  : période très favorable
-  : période favorable
-  : période moyenne
-  : période défavorable
-  : période très défavorable

QUESTIONS :

1. En général, quel est le mois de l'année le plus chaud ?

.....

2. En général, quel est le mois le plus froid ?

.....



PREPARER UN VOYAGE AU LAOS CONSEILS PRATIQUES



3. Au cours de quel mois peut-il y avoir les différences de températures les plus fortes ?

.....

4. En moyenne, au mois de mai, combien d'heures par jour peut-on voir briller le soleil ?

.....

5. Quels sont les mois les plus humides ?

.....

6. Quel est le mois le plus sec ?

.....


7. Les auteurs de ce document découragent-ils les voyageurs de visiter Vientiane entre mai et septembre ?

.....

8. Que pensez-vous du classement proposé par ce site ?

.....

■ EXERCICE 8 : QU'EMPORTER ?

 A votre avis, quelles choses importantes un voyageur qui se rend au Laos pour des vacances doit-il mettre dans sa valise ?

.....

.....


.....

.....



PREPARER UN VOYAGE AU LAOS CONSEILS PRATIQUES

3

 A présent, écoutez une personne qui donne son avis sur les choses importantes à emporter. Notez son opinion. Pensez-vous comme elle que ces choses sont indispensables ?


.....

.....

.....

.....

■ EXERCICE 9 : ET LA SANTE ?

 Une personne a été interrogée sur les risques sanitaires que courent les touristes qui visitent le Laos. Ecoutez bien son opinion puis répondez aux questions suivantes :

1) Il y a eu des cas avérés de grippe aviaire au Laos.

Vrai Faux

2) Pour ce qui est de la grippe aviaire, il n'y a pas plus de risques au Laos que dans les pays voisins.

Vrai Faux

3) Il n'y a pas de risque de paludisme dans les grandes villes.

Vrai Faux

4) Il n'y a pas de risque de dengue dans les grandes villes.

Vrai Faux

5) Il faut absolument se protéger des moustiques en utilisant des répulsifs et en portant des vêtements couvrants.

Vrai Faux

6) Il faut boire beaucoup de *Beerlao* pour éviter d'être malade.

Vrai Faux




PREPARER UN VOYAGE AU LAOS

CONSEILS PRATIQUES

3


■ EXERCICE 10 : COMMUNICATION

 Ecoutez à présent une personne qui s'exprime sur les difficultés éventuelles de communication que peut rencontrer un francophone qui voyage au Laos. A son avis, peut-on se débrouiller quand on ne parle que français ?

.....

.....

■ EXERCICE 11 : INDIQUER UNE OBLIGATION

 Exprimer une obligation de trois manières différentes.

Exemple : « Dites à des clients de trois manières différentes qu'ils doivent avoir un visa pour se rendre au Laos. »

1. *Vous devez avoir un visa pour vous rendre au Laos.*
2. *Il est obligatoire d'avoir un visa si vous souhaitez vous rendre au Laos.*
3. *Il faut absolument que vous ayez un visa pour vous rendre au Laos.*

A votre tour, dites à des clients de trois manières différentes qu'ils doivent :

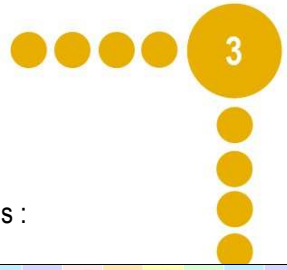
- a) posséder un passeport valable 6 mois après la date de leur retour,
- b) réserver leurs places 48 heures à l'avance,
- c) demander une autorisation pour transporter un fusil de chasse.

Le saviez-vous ?

La plupart des touristes originaires des pays de l'ASEAN (Association des Nations du sud-est asiatique) ainsi que les Japonais n'ont pas besoin de visa pour entrer et séjourner au Laos. Les autres, en revanche, doivent demander un visa soit à l'ambassade, soit à leur arrivée au Laos. Un visa touristique de 30 jours coûte actuellement 30 \$US.

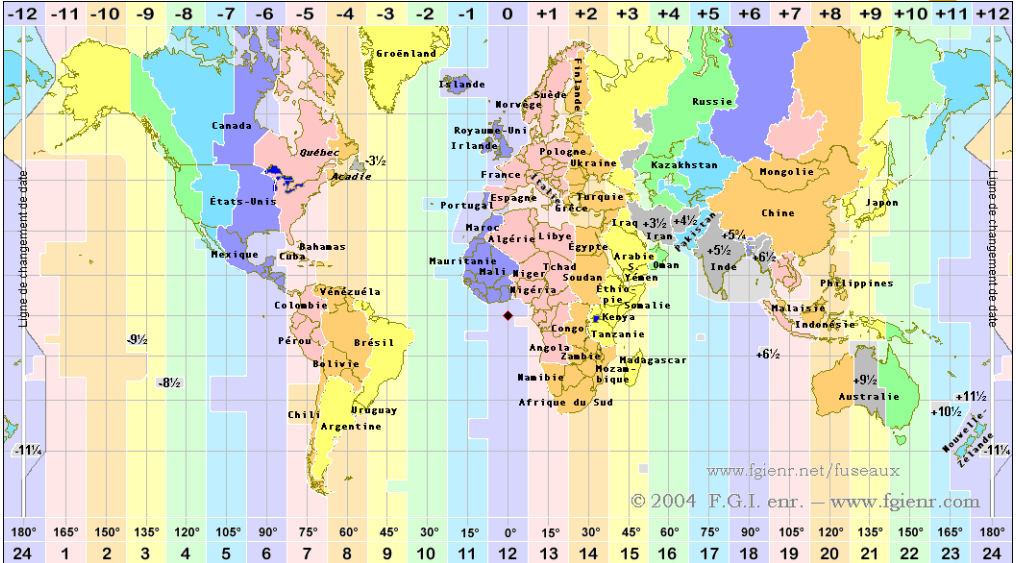


PREPARER UN VOYAGE AU LAOS CONSEILS PRATIQUES



■ EXERCICE 12 : DECALAGE HORAIRE

👁️ Observez la carte ci-dessous puis répondez aux questions :



- Quelle heure est-il à Vientiane quand il est 14h à Paris ?
- Quelle heure est-il à Mexico quand il est midi à Pékin ?
- Quelle heure est-il à Hanoi quand il est minuit à Londres ?
- Le vol Paris – Bangkok dure 12 heures. Vous devez partir le 1^{er} novembre à midi de Paris pour la Thaïlande. L'avion a une heure de retard. Quel jour et à quelle heure arriverez-vous à Bangkok ?
- Vous partez le 1^{er} avril à 18h00 de Hanoi pour New York en passant par Paris. Après treize heures de vol, vous arrivez à Paris où vous faites une escale de deux heures. Vous aurez ensuite huit heures de vol jusqu'à votre destination finale. Quel jour et à quelle heure arriverez-vous à New York ?



PREPARER UN VOYAGE AU LAOS

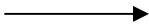
CONSEILS PRATIQUES

3

■ EXERCICE 13 : MOTS CROISES

👁️ A l'aide des définitions ci-dessous, retrouvez les mots et remplissez la grille.

Horizontalement :



1. Il peut être très utile au Laos entre juin et septembre.
2. Il en faut un quand on vient de France pour entrer au Laos.
3. On peut utiliser cet adjectif pour qualifier le temps qu'il fait au Laos au mois de mai.
4. Ce n'est pas la monnaie locale mais on l'utilise aussi au Laos.
5. C'est le mode de circulation le plus populaire au Laos.
6. Il s'agit d'un pays situé entre la Thaïlande, le Cambodge, le Vietnam, la Chine et le Myanmar.
7. Celui du casque est obligatoire au Laos.
8. Il faut s'en méfier car ils transmettent des maladies.
9. Il y en a beaucoup au Laos. On peut les visiter.
10. C'est comme cela qu'on appelle les démarches sanitaires et administratives qu'il faut accomplir avant de partir en voyage.

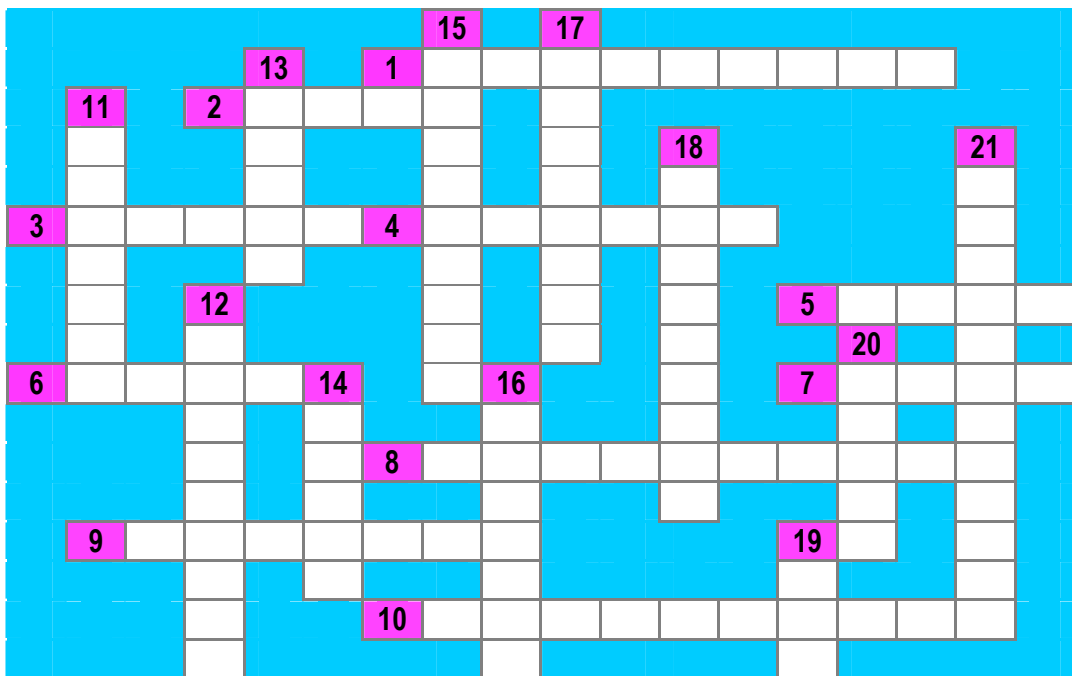
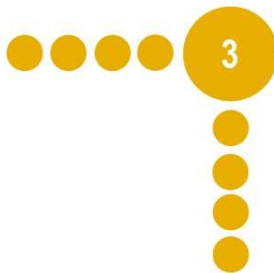
Verticalement :



11. En général, les Laotiens en réservent toujours un très bon aux touristes.
12. Les Laotiens le sont généralement.
13. Quand on l'est, c'est assez difficile de voyager au Laos.
14. Si vous voyagez au Laos pendant les mois les plus chauds, il vaut mieux porter des vêtements faits à partir de cette matière.
15. C'est l'autre nom de la malaria.
16. Il s'agit d'un phénomène atmosphérique lié à des changements de direction des vents, particulièrement en Asie du Sud-est.
17. C'est un produit anti-moustique.
18. Quand le soleil tape fort, elle est très utile.
19. C'est le nom de la monnaie locale du Laos.
20. Il en tombe beaucoup entre juillet et septembre.
21. Les paysages laotiens le sont généralement.



PREPARER UN VOYAGE AU LAOS CONSEILS PRATIQUES








PREPARER UN VOYAGE AU LAOS

CONSEILS PRATIQUES


3


■ EXERCICE 14 : CORRESPONDANCE


 Vous travaillez à l'Office du Tourisme de Vientiane et vous êtes chargé(e) de répondre aux diverses demandes d'informations. Ce matin, vous avez reçu ce courriel. Lisez-le attentivement puis répondez-y.

 **Message sans titre**   

Fichier Edition Affichage Insertion Format Outils Tableau Fenêtre ?

 De... Jean-Pierre Castaldini « jp_castaldini@ya hoo.fr »

 A... infotourismelaos@info.net

 Cc...

Objet : Demande d'informations

Madame, Monsieur,

En prévision d'un court voyage à Vientiane qui aura lieu en mai prochain, je me permets de vous écrire afin d'obtenir quelques informations pratiques.

Premièrement, sur le plan de la santé, j'aimerais savoir s'il est nécessaire que je prenne un traitement préventif contre le paludisme dans la mesure où je ne serai à Vientiane que 5 jours. De plus, y a-t-il des vaccinations obligatoires ou recommandées pour se rendre au Laos ?

Deuxièmement, dois-je faire ma demande de visa avant de partir auprès de l'ambassade du Laos en France ou est-il possible d'obtenir un visa à l'arrivée ?

Troisièmement, il est impossible d'obtenir des kips depuis la France. Par conséquent, me conseillez-vous d'emporter des euros ou des dollars en espèces, ou plutôt des chèques de voyage ? Est-il possible de retirer des kips dans les distributeurs automatiques ? L'usage de la carte bancaire est-il répandu à Vientiane ?

Enfin, pourriez-vous m'informer sur le temps qu'il fait généralement à Vientiane au mois de mai ?

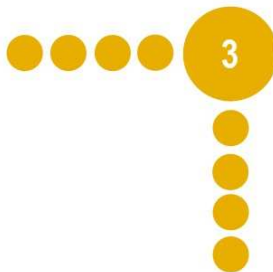
D'avance je vous remercie de votre aide.

Avec mes salutations respectueuses,

M. Jean-Pierre Castaldini





PREPARER UN VOYAGE AU LAOS CONSEILS PRATIQUES





OFFICE DE
TOURISME


VOTRE REPONSE :

 **Message sans titre** 

Fichier Edition Affichage Insertion Format Outils Tableau Fenêtre ?

 De...

 A...

 Cc...

Objet :



PREPARER UN VOYAGE AU LAOS

CONSEILS PRATIQUES

3



LEXIQUE

- **Carte de crédit** : carte dans l'épaisseur de laquelle sont insérés un microprocesseur et une mémoire électronique et servant à payer chez les commerçants ou à retirer de l'argent dans les distributeurs automatiques.
- **Mousson** : Vent tropical qui souffle alternativement pendant six mois de la mer vers la terre (mousson d'été, humide) et de la terre vers la mer (mousson d'hiver, sèche).
- **Chèque de voyage** : chèque à l'usage des touristes, émis par une banque et échangeable contre des espèces dans les autres banques à travers le monde. On l'appelle aussi souvent « *traveller's check* ».
- **Paludisme** : maladie infectieuse tropicale due à un parasite transmis par les moustiques anophèles.
- **Climat** : Ensemble de circonstances atmosphériques et météorologiques (humidité, températures...) propres à une région.
- **Passport** : document délivré à ses ressortissants par une autorité administrative nationale en vue de certifier leur identité au regard des autorités étrangères et de leur permettre de circuler librement hors des frontières.
- **Décalage horaire** : écart temporel, différence d'heure entre deux pays ou régions éloignées.
- **Précaution** : disposition prise pour éviter le mal ou en atténuer l'effet.
- **Formalités** : Opérations prescrites par la loi d'un pays et que les touristes doivent accomplir afin de pouvoir visiter ce pays (par exemple, posséder un passeport, un visa, un carnet de vaccination, etc.).
- **Traitement** : médicament ingéré pour soigner ou prévenir une maladie.
- **Vaccin** : médicament inoculé qui confère l'immunité contre une maladie.
- **Infrastructures** : ensemble des voies de communication d'un pays ou d'une région (routes, voies ferrées ou aériennes, etc.).
- **Visa** : cachet ou document authentique, valant autorisation de séjour, apposé sur un passeport par les services diplomatiques (ambassade, consulat) des pays dans lesquels désire se rendre le demandeur.



SEQUENCE N°4

**CULTURES
CROISEES
-
SAVOIR-VIVRE
ET
COUTUMES**

CULTURES CROISEES SAVOIR-VIVRE ET COUTUMES



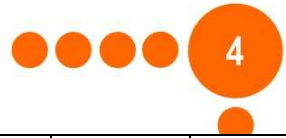
■ EXERCICE 1 : REFLECHISSEZ ET DISCUTEZ :

👁️ La notion de politesse varie sensiblement d'un pays à l'autre. Observez les résultats du sondage suivant qui fait état de certains comportements généralement considérés comme impolis par des Français.

	Très impoli (en %)	Assez impoli (en %)	Pas vraiment impoli (en %)	Pas impoli du tout (en %)	Sans opinion (en %)
1. Cracher dans la rue	77	16	5	1	1
2. Entrer dans une pièce sans dire bonjour	67	29	4	0	0
3. Utiliser des mots grossiers en public	66	25	7	1	1
4. Ne pas dire merci quand on vous donne quelque chose	66	29	5	0	0
5. Ne pas céder sa place à une personne âgée dans les transports en commun	65	28	5	1	1
6. Doubler les gens dans une queue	64	27	6	2	1
7. Couper la parole à quelqu'un	60	33	6	1	0
8. Fumer sans demander si cela dérange	57	35	6	1	1




CULTURES CROISEES SAVOIR-VIVRE ET COUTUMES



9. Arriver en retard d'une demi-heure à un rendez-vous	54	34	11	1	0
10. Prendre de vitesse un autre automobiliste pour occuper une place au parking	53	34	10	2	1
11. Tutoyer quelqu'un qu'on vient de vous présenter	52	32	12	3	1
12. Téléphoner après 10 heures du soir chez quelqu'un que l'on ne connaît pas très bien	51	37	10	1	1
13. Bâiller sans mettre sa main devant sa bouche	34	46	8	1	1

Ce document est extrait de : *Le Français des Relations Professionnelles*,
J.Delcos, B.Leclerc, M.Suvanto, Didier, 2000, p21.

QUESTIONS :  Ces résultats vous surprennent-ils ? Pensez-vous que ces mêmes questions posées à des Laotiens auraient donné les mêmes résultats ?


.....

.....

.....

.....

.....

A VOTRE TOUR :  Réalisez un sondage dans votre classe et établissez le classement des comportements considérés comme impolis par des Laotiens.



CULTURES CROISEES SAVOIR-VIVRE ET COUTUMES

4

■ EXERCICE 2 : REFLECHISSEZ ET DISCUTEZ

🗨️ A partir des dessins suivants, dites quels comportements des touristes peuvent être considérés comme choquants ou gênants. Pourquoi ? A votre avis, leur comportement sera-t-il jugé de la même manière en France et au Laos ?



.....

.....

.....

.....



.....

.....



.....

.....



CULTURES CROISEES SAVOIR-VIVRE ET COUTUMES



4



© Souksavanh Phithakthep

.....
.....

.....
.....



© Souksavanh Phithakthep

.....
.....



© Souksavanh Phithakthep

.....
.....



© Souksavanh Phithakthep

.....
.....



© Souksavanh Phithakthep



CULTURES CROISEES

SAVOIR-VIVRE ET COUTUMES

4

■ EXERCICE 3 : SE COMPORTEUR AVEC DES LAOTIENS

👁 Comment se comporter au Laos quand on vient de loin et qu'on ne connaît pas les règles de savoir-vivre et les coutumes du pays ? Parmi les propositions suivantes, cochez celles qui sont d'usage au Laos. (Plusieurs réponses sont possibles).

1) Pour se dire bonjour, les Laotiens ...

- ... s'embrassent sur les joues.
- ... s'embrassent sur la bouche.
- ... se saluent en joignant les paumes de leurs mains.
- ... se serrent la main.
- ... crient très fort « *Sabaidee !!* ».
- ... se font une accolade.

2) Si un Laotien vous propose de l'alcool lao, ...

- ... refusez énergiquement.
- ... buvez modérément et évitez toute agressivité.
- ... buvez-en avec lui jusqu'à l'ébriété complète.
- ... faites-le boire mais n'en buvez surtout pas.
- ... goûtez par politesse et remerciez-le.
- ... répondez poliment que vous n'aimez pas beaucoup l'alcool.

3) Au Laos, les pieds ...

- ... doivent être nus quand vous entrez dans une maison laotienne.
- ... servent à désigner des choses ou des objets.
- ... peuvent être pointés en direction des statues sacrées.
- ... ne doivent pas être placés sur les tables ou les chaises.
- ... doivent toujours être propres et les ongles peints en rouge.
- ... servent à passer les vitesses sur une moto.



CULTURES CROISEES SAVOIR-VIVRE ET COUTUMES

4

4) On perd la face quand ...

- ... on se met en colère.
- ... on perd patience.
- ... on garde son calme.
- ... on ne parle pas lao.
- ... on est poli et souriant.
- ... on laisse des pourboires.

5) Lorsque des Laotiens ricanent, ...

- ... c'est normal : les Laotiens aiment se moquer des autres.
- ... c'est souvent pour cacher leur timidité.
- ... c'est parce qu'ils sont méchants.
- ... ils se moquent de nous, alors il faut faire comme eux.
- ... ce n'est pas une raison pour se mettre en colère.
- ... c'est parce que vous avez fait quelque chose qui les a choqués.

6) Pour entrer dans une pagode, il est souhaitable ...

- ... de porter des vêtements couvrants.
- ... d'avoir les épaules nues.
- ... d'avoir un décolleté plongeant.
- ... d'être vêtu convenablement.
- ... de se couvrir la tête.
- ... de se déchausser.

7) Si vous rencontrez un moine, ...

- ... il ne faut pas lui parler car vous risquez de l'offenser.
- ... serrez-lui la main pour lui dire bonjour.
- ... donnez-lui un peu d'argent.
- ... il est conseillé de l'embrasser sur la tête en signe de respect.
- ... offrez-lui une cigarette.
- ... montrez-vous déférent et cédez-lui le passage.



CULTURES CROISEES SAVOIR-VIVRE ET COUTUMES

4

8) A l'intérieur d'une pagode, ...

- ... évitez de toucher les objets religieux.
- ... vous pouvez faire une petite donation.
- ... ne restez pas debout : asseyez-vous !
- ... parlez à voix basse pour respecter l'endroit et les personnes qui s'y trouvent.
- ... photographiez chaque statue du Bouddha pour prouver votre intérêt.
- ... demandez aux moines de vous expliquer l'origine du bouddhisme.

9) Quand vous visitez les villages des minorités ethniques, ...

- ... allez vous présenter au chef du village et demandez-lui officiellement la permission de visiter les lieux.
- ... il ne faut pas photographier les symboles des esprits villageois : les habitants pensent que vous blessez ou volez leur esprit.
- ... parlez fort car en général, les villageois ont des problèmes d'audition.
- ... portez un costume traditionnel de la région où vous vous trouvez.
- ... profitez-en pour acheter des objets anciens appartenant aux familles depuis des générations : vous pourrez les revendre en France à un prix d'or !
- ... faites des cadeaux aux enfants.



© Emilie Viret



CULTURES CROISEES

SAVOIR-VIVRE ET COUTUMES

4

■ EXERCICE 4 : SE COMPORTEUR AVEC DES FRANÇAIS

👁 Répondez à présent aux dix questions suivantes en cochant la bonne réponse :



- 1) En France, quelle expression utilise-t-on pour souhaiter bonne chance à un ami ?
 - Merde !
 - A tes souhaits !
 - Tous mes vœux de bonheur !
- 2) Les Français trinquent en disant :
 - A votre santé !
 - A vos souhaits !
 - Bonne chance !
- 3) Vous êtes dans un restaurant et renversez votre verre de vin sur la robe de votre voisine de table. Vous vous excusez en disant :
 - Je suis navré(e) !
 - C'est tout à fait normal !
 - C'est bien peu de chose !
- 4) Si vous apprenez que le mari de votre collègue vient de décéder, vous lui dites :
 - Bon rétablissement !
 - Toutes mes condoléances !
 - Bon courage !
- 5) Sur une table, de quel côté de l'assiette doit-on placer les couverts ?
 - Couteau à droite, fourchette à gauche, cuillère à café en haut.
 - Cuillère à soupe et fourchette à droite, couteau à gauche.
 - Fourchette à droite, couteau à gauche et cuillère à soupe en haut.
- 6) En France, demander à quelqu'un de se déchausser est :
 - interdit
 - inhabituel
 - amusant
- 7) Sur une table, dans quel ordre doit-on placer les verres de gauche à droite ?
 - Eau, vin blanc, vin rouge.
 - Eau, vin rouge, vin blanc.
 - Vin blanc, vin rouge, eau.
- 8) Votre hôte vous propose de vous resservir un peu de viande. Vous lui répondez :
 - Je suis plein !
 - Non merci, sans façon !
 - J'en ai assez !
- 9) Vous accueillez un groupe de touristes dans un restaurant. Tous portent des manteaux. Vous leur dites :
 - Puis-je vous déshabiller ?
 - Puis-je vous enlever ?
 - Puis-je vous débarrasser ?
- 10) Dans un escalier, l'homme doit passer...
 - devant la femme en montant et en descendant.
 - derrière la femme en montant et devant en descendant.
 - derrière la femme en montant et en descendant.



CULTURES CROISEES SAVOIR-VIVRE ET COUTUMES



■ EXERCICE 5 : EXPRIMER UNE OBLIGATION OU UNE INTERDICTION

  Que signifient les panneaux suivants ? A votre avis, où peut-on les trouver ? Ces obligations et interdictions sont-elles liées au respect des coutumes locales, à des règles de sécurité ou au savoir-vivre ?



.....

.....



.....

.....



.....

.....

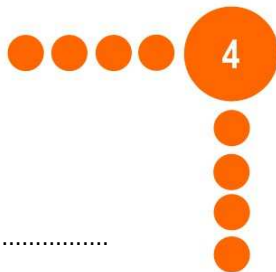


.....

.....



CULTURES CROISEES SAVOIR-VIVRE ET COUTUMES



.....

.....



.....

.....



.....

.....

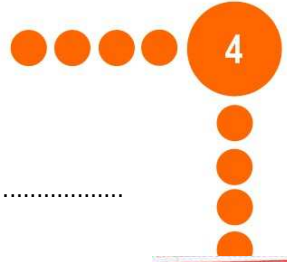


.....

.....



CULTURES CROISEES SAVOIR-VIVRE ET COUTUMES



.....



.....



.....



.....



.....



.....

Le saviez-vous ?

Dans les années 1960, le tourisme international était unanimement reconnu comme un facteur de développement économique. Mais, au cours des années 1970, cette idée a commencé à susciter des critiques : beaucoup pensaient alors que les bénéfices attendus des projets d'aménagement avaient été surévalués tandis qu'on avait négligé de comptabiliser leurs coûts sociaux et culturels. Dès lors, le tourisme international était considéré comme une forme d'impérialisme perpétuant la dépendance du Tiers-Monde à l'égard du monde développé.

Actuellement, le « tourisme responsable » tente de réconcilier les différentes opinions pour qu'à la fois le tourisme permette d'assurer la sauvegarde des patrimoines culturels, et qu'il ne transforme pas les traditions culturelles en attractions touristiques.

CULTURES CROISEES SAVOIR-VIVRE ET COUTUMES

4

■ EXERCICE 6 :

👁 Lisez attentivement le texte suivant puis répondez aux questions.

POLITESSE, CRACHAT ET SAVOIR-VIVRE...

(Document Radio France multimédia / archives mars 2004)

Partie le 13 septembre 2002 direction Conakry, la capitale de la République de Guinée, Stéphanie a voulu nous faire partager son aventure. Chaque mois, elle nous envoie son carnet de route.

Je ne suis pas venue ici dénuée de toute éducation, de toute habitude de vie. J'ai amené avec moi les normes du savoir-vivre français, des façons d'être qui pour moi sont la base de la vie en société. J'ai été une gentille petite fille, à qui on a appris à dire « *s'il vous plaît* », « *merci* », à me servir d'un mouchoir et d'une poubelle. Les différences entre les savoir-vivre européen et guinéen sont flagrantes, et je ne peux m'empêcher de juger grossières certaines habitudes locales. Mais si moi je suis parfois choquée, je ne me fais aucune illusion sur l'impression que je fais aux locaux. Je les choque autant. Œil pour œil, dent pour dent, comme dirait l'autre.

Je suis en cours. Evidemment tous mes élèves me tutoient, ça ne leur viendrait même pas à l'idée de me donner du « *vous* ». Cette forme n'existe pas dans leurs différentes langues maternelles, ils ne l'utilisent donc pas en français. Et encore moins avec la petite jeunette blanche qui leur fait cours en souriant. [...]

« *Crayon* ». Je traduis : une élève est devant mon bureau et désire que je lui prête mon crayon de bois. Economie de salive. Je lui tends, elle le prend et va se rasseoir. J'ai beau le savoir, au bout d'un an j'attends encore un « *merci* ». Si l'homme s'habitue à tout, alors je suis une fleur. Et pourtant... Tout cela ne traduit pas un manque de savoir-vivre ou de la rudesse comme je pourrais le croire. Ça n'a tout simplement aucune importance à leurs yeux, et ça en a aux miens, c'est tout. Je demande à Elise, une de mes élèves, de me traduire « *Est-ce que je pourrais avoir une chemise ?* » dans sa langue. Elle me répond « *Doma !* ». Tout ça pour ça ? Le « *Est-ce que je pourrais ?* » n'existe donc pas. Ils traduisent simplement en français les expressions qu'ils utilisent en langues locales. C'est logique. S'ils disent « *Doma !* » en soussou, ils disent « *Chemise !* » en français. Et je ravale mes leçons de politesse.



CULTURES CROISEES SAVOIR-VIVRE ET COUTUMES

4

Ils crachent partout, reniflent bruyamment, se mouchent avec les doigts, baillent sans mettre la main devant la bouche, jettent leurs déchets par terre, bref bafouent toutes les règles de bienséance que l'on m'a inculquées depuis mes deux ans et demi...

Mais tout cela ne correspond pas pour eux à un manque de savoir-vivre, je le sais. Mes élèves sont gentils, prévenants, époussettent ma chaise en début d'heure, nettoient ma table de la poussière de craie... Ils ne me tiendront jamais tête en cours. Si je croise un étudiant dans la rue, jamais il ne fera semblant de ne pas me connaître, au contraire, il me saluera chaleureusement. Et tout ça, c'est leur savoir-vivre. Leur politesse, leur délicatesse. En réalité, nous n'avons pas les mêmes priorités, c'est tout. Moi, je privilégie la forme et eux le fond. Moi, je ponctue mes phrases de belles formules, je tiens à mes « *s'il vous plaît* », « *merci* », « *de rien* » et compagnie, mais je suis parfois très impolie, bien plus qu'eux lorsqu'ils disent « *Règle !* ». Il m'arrive d'oublier de saluer les gens. Et ça, c'est très grossier ici.

Si je monte dans un taxi sans dire « *Bonsoir ! Ça va ?* » à tous ces gens que je ne connais pas et dont je me fiche éperdument de savoir s'ils vont bien, ils seront choqués.

Si je demande un renseignement dans la rue à quelqu'un sans le saluer au préalable, il me dira : « *Ça va d'abord !* ».

Si je mets une jupe courte pendant le mois de Ramadan, je manque de savoir-vivre.

Si je dis « *chut* » à mes élèves, je suis impolie.

Si un élève me rend visite et que je ne lui propose pas à boire, je suis très impolie.

Si je ne vais pas saluer le chef du village lorsque je traverse une concession de brousse, je suis très très impolie.

Et si je dis à quelqu'un qu'il est mal élevé, je suis mortellement impolie, et il devient mon ennemi à vie. « *Mal élevé* » est pris ici au sens littéral, je suis donc en train d'insulter ses parents. Et on ne touche pas aux parents.

Ils ont plus de reconnaissance que moi pour les personnes âgées, pour les parents, les anciens. Ils ont plus de respect pour leurs profs que je n'en avais pour les miens. Ils sont d'une tolérance sublime, d'un manque de méchanceté admirable. Ils saluent toujours les gens qu'ils croisent, ils ne tiennent jamais de propos grossiers.

Je suis bien plus médisante qu'eux dans mes jugements, bien plus vulgaire dans mon vocabulaire, bien plus ingrate, mais moi je dis « *s'il vous plaît* » à la fin de mes phrases, alors j'arrive à garder l'illusion que c'est moi qui suis polie. Je suis restée tellement française.

Stéphanie G.



CULTURES CROISEES SAVOIR-VIVRE ET COUTUMES



QUESTIONS :

1. Sur quel continent se trouve la ville de Conakry où Stéphanie travaille ?
.....
2. Qu'est-ce que Stéphanie a emporté avec elle pour partir travailler en Guinée ?
.....
3. Quelle langue locale les Guinéens parlent-ils ?
4. A votre avis, que signifie l'expression « œil pour œil, dent pour dent » ?
.....
5. Dites si, d'après le texte que vous venez de lire, les actions suivantes sont normales ou impolies en France et en Guinée. Cochez les cases correspondantes dans le tableau ci-dessous :


	En France		En Guinée	
	C'est normal.	C'est impoli.	C'est normal.	C'est impoli.
Tutoyer son professeur.				
Se moucher dans ses doigts.				
Ne pas proposer à boire à un visiteur.				
Ne pas dire « s'il vous plaît ! ».				
Renifler bruyamment.				
Utiliser des mots grossiers.				
Ne pas saluer quelqu'un qu'on ne connaît pas.				
Jeter ses déchets dans la rue.				



CULTURES CROISEES SAVOIR-VIVRE ET COUTUMES



■ EXERCICE 7 : JEU

 Par petits groupes de 2 ou 3 étudiants, vous tirez au sort un des papiers sur lesquels figurent des conseils de savoir-vivre que vous pourriez donner à des Français qui visitent le Laos. Mimez ensuite ces conseils. Le reste de la classe devine de quel conseil il s'agit et tente de le formuler correctement.

1.
2.
3.
4.
5.
6.
7.
8.
9.
10.
11.
12.
13.
14.
15.



SEQUENCE N°5

**PROMOTION
TOURISTIQUE**

-

ACTEURS

ET


OUTILS

PROMOTION TOURISTIQUE

ACTEURS ET OUTILS



■ EXERCICE 1 : LE DOMAINE DE LA PROMOTION TOURISTIQUE

 Ecoutez attentivement l'extrait qui suit puis répondez aux questions ci-dessous.

1) En quoi consiste la promotion touristique ?

.....
.....

2) Tous les professionnels du tourisme ont-ils recours à la promotion ?

.....

3) A cause de quoi est-il devenu important de promouvoir les produits touristiques pour les vendre ?

.....

4) En France, les métiers de la promotion territoriale sont-ils généralement du domaine public ou privé ?

.....

5) Citez trois métiers de la promotion touristique.

-
-
-

6) Qu'est-ce que les professionnels de la promotion doivent connaître pour être capables d'informer, de persuader et de fidéliser les clients ?

.....



PROMOTION TOURISTIQUE

ACTEURS ET OUTILS

5

■ EXERCICE 2 : A QUOI SERVENT LES OFFICES DE TOURISME ?

👁️ Avez-vous bien compris les différences qui existent entre agences de voyages, offices de tourisme et tours-opérateurs ? Cochez dans le tableau suivant :

L'office de tourisme	Le tour-opérateur	L'agence de voyages	
			...est en charge de la promotion touristique.
			...est en charge de la conception de produits touristiques.
			...est en charge de la vente des produits touristiques.
			...sert l'intérêt collectif.
			...est à but lucratif.
			...a un caractère officiel.
			...a un caractère privé.
			...met à disposition le matériel promotionnel destiné aux agences de voyages.
			...distribue ses produits par le réseau des agences de voyages.
			...vend des forfaits touristiques.
			...choisit ses partenaires en fonction de ses besoins particuliers.
			...représente tous les partenaires touristiques de la localité (hôtels, restaurants, musées...).
			...effectue des réservations pour les touristes.
			...fournit des renseignements sur les horaires d'ouverture des lieux publics ou touristiques.
			...propose des services de guides, interprètes et accompagnateurs.



PROMOTION TOURISTIQUE

ACTEURS ET OUTILS

5

■ EXERCICE 3 : OUTILS DE PROMOTION TOURISTIQUE

👁️ Voici une liste de documents de promotion touristique. Reliez chacun à sa définition.

a) Une affiche	e) Un encart (publicitaire)
b) Un catalogue	f) Une lettre publipostage
c) Une carte	g) Un plan
d) Un dépliant	h) Un programme

Définitions :

1. Publication de grand format proposée par les voyagistes chaque année ou chaque saison pour présenter l'ensemble de leurs produits touristiques.
2. Courte annonce publicitaire publiée généralement dans un journal ou magazine pour informer sur les services d'une entreprise, ses heures d'ouverture, ses produits, ses promotions, ses « offres spéciales »...
3. Grande feuille imprimée ou illustrée fixée sur un mur pour faire la promotion d'un lieu ou d'un événement.
4. Document imprimé et plié pour faire la promotion d'un lieu, d'un événement ou d'un site touristique.
5. Représentation à échelle réduite d'une région ou d'un pays.
6. Carte à grande échelle, représentation des rues d'une ville, d'un quartier ou d'un bâtiment.
7. Document présentant les détails d'une manifestation culturelle ou de loisirs (cinéma, spectacle, festival...). On y trouve notamment une courte présentation de chaque événement ainsi que les dates, horaires et lieux.
8. Courrier adressé à un grand nombre de destinataires pour vendre une destination ou un produit touristique. On utilise aussi le terme anglais « *mailing* ».

Document	a	b	c	d	e	f	g	h
Définition								



PROMOTION TOURISTIQUE ACTEURS ET OUTILS

5

■ EXERCICE 4 : OUTILS ET ACTEURS DE LA PROMOTION

👁️ Observez les documents page suivante puis répondez à ces deux questions dans le tableau ci-dessous :

1) De quel type de document s'agit-il ? (Notez votre réponse dans la 2^{ème} colonne du tableau).

2) Qui produit ces documents ? Une collectivité territoriale (initiative publique) ou une entreprise privée ? (Selon votre réponse, cochez dans la 3^{ème} ou 4^{ème} colonne du tableau ci-dessous).

Numéro du document	Type de document	Collectivité territoriale	Entreprise privée
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			



PROMOTION TOURISTIQUE ACTEURS ET OUTILS

5

1

ASIE
PROMOTION DU DÉPARTER EN ASIE

KUONI
VOYAGES SUR MESURE

2

Guide 2007
des Attractions Touristiques et Musées de Normandie

3

BATAILLE DE FRANCE

4

Venez MARCHER avec nous!

COSTA RICA
5 AU 19 MARS 2006

GRAND CANYON
22 AU 30 AVRIL 2006

SPORTVAC TOURS **MONTAGNES FAUCON BELEN AIR**

www.sportvac.com

6

Tourrettes Village perché.

www.tourrettes.com
le site Internet qui parle de Tourrettes et fait parler les Tourrettiens.

7

Formule "Séjour en France"
louez, roulez, souriez

Contactez votre agence AVIS la plus proche ou avis.fr

Pour un séjour sans soucis, choisissez le meilleur tarif tout compris!
Le produit "Séjour en France" comprend:
Le kit itinéraire itinérif, le matériel partie de franchise collation (CMV), le matériel partie de franchise vol (PCV), l'assistance médicale et technique (PM), le sacrange aéroport, la TVA, la participation au coût d'immatriculation (PC), le retour gratuit dans une agence affiliée au code de départ (France continentale uniquement), la suppression totale des franchises pour les locations de 21 jours et plus (SCDV et STPC incluses).

AVIS
Décidés à faire mille fois plus.

Informations et Réservations également au +33 (0) 1 55 38 68 90

5

BILLETS AVION DISCOUNT!

Cliquez-ici!

8

Grèce
explore vos sens

9

Luang Prabang Province

10

L'Autriche Enfin.

Choisissez le vol qui s'adapte à votre planning.

Nice - Nice	7 par jour
Nice - Marseille	4 par jour
Nice - Londres	3 par jour
Nice - Dubaï	3 par jour
Nice - Moscou	3 par jour
Nice - Los Angeles	3 par jour

Nouvelles fréquences sc:
Nice - Malé 4 par jour
Nice - Osaka 2 par jour

Il part de **37€**

Le temps, c'est de l'argent. Economisez sur les deux.

easyJet.com



PROMOTION TOURISTIQUE

ACTEURS ET OUTILS

5

■ EXERCICE 5 : COMPRENDRE UN DOCUMENT PROMOTIONNEL

👁️ Observez deux dépliants ci-après et répondez aux questions suivantes :

	<i>AA, Arbre et Aventure, Quend-Plage (France)</i>	<i>Villa Maydou, Luang Prabang (Laos)</i>
La présentation générale du document est-elle plutôt sobre ou très colorée ?		
La police de caractère choisie est-elle plutôt classique ou moderne ?		
Y a-t-il plus de texte ou plus de photos et d'illustrations ?		
Quel est le public visé par ce document (âge, nationalité, préférences...) ?		
Ce document s'adresse-t-il à des clients qui recherchent l'aventure ou le confort ?		
Quelles informations importantes figurent au dos de ce document ?		
Quelle entreprise est à l'origine de la publication de ce dépliant (entreprise hôtelière, compagnie aérienne, office de tourisme, parc d'attraction...) ?		
Mettez en relation chaque dépliant avec un type de tourisme (tourisme bleu, vert, culturel, de santé, sportif...) ?		
Dans ce document, l'accent est-il mis sur : le sport et la santé ? le confort et le repos ? les sensations fortes et la sécurité ?		
Les tarifs sont-ils mentionnés dans ce document ?		



Tarifs saison 2007

Parcours dans les arbres

- Parcours Blanc + Rouge, soit 32 ateliers : 18 Euros
- Parcours Blanc + Rouge + Bleu + Tyro, soit 56 ateliers : 23 Euros
- Parcours Super Noir, soit 25 ateliers : 10 Euros
- Parcours Kids 1 + 2 + 3, soit 32 ateliers* : 13 Euros
- *gratuit pour l'adulte accompagnant au sol



Parcours Nocturnes

Tous les jeudis en juillet et août : départ à 21 h. 30. Uniquement sur réservation. Minimum 7 Personnes. Réservé à ceux ayant déjà réalisé les parcours de jour. Prix par personne : 35 Euros

Saut Maxi-Bungy

Le Passage : 7 Euros

Paint-Ball

à partir de 14 ans avec autorisation parentale : La partie de 100 Billes (à utiliser dans la même partie) : 20 Euros (50 Billes supp 5 Euros + 100 Billes supp. 7 Euros)

Club enfants

à partir de 3 ans (Ouverture le 1^{er} juillet 2007)
les 2 heures : 13 Euros
les 3 heures : 15 Euros

Possibilité de fêter son anniversaire sur réservation

Nuit dans les Hamacs

ou dans une tente
Légit uniquement le Mardi et le Samedi - 10 Personnes Maximum
Prix par personne/petit déjeuner inclus : 50 Euros

Accrobranche

Initiation à la technique de grimpe à l'arbre.
Séance de 2 à 3 heures sur réservation. Minimum 5 personnes.
Prix par personne : 40 Euros

Tous ces tarifs sont TTC et comprennent le prêt du matériel de sécurité individuel aux normes C.E. Règlement par chèques, espèces, CB et Chèques vacances



En toute Sécurité : Parc certifié par l'Apave
Activités encadrées par des professionnels diplômés
Matériel de sécurité aux normes C.E.

Horaires d'ouverture

Le Parc est ouvert du 1^{er} Mars au 18 Novembre :

Jan.	fév.	Mars	Avr.	Mai	Jun.	Jul.	Août	Sep.	Oct.	Nov.	Déc.
fermé	fermé										

Tous les week-end :

Samedi : 15 h à 19 h • Dimanche : 10 h à 19 h
Départ toutes les heures • Dernier départ à 17 h

Vacances de Pâques toutes zones

tous les jours de 9 h 30 à 19 h

Vacances d'été toutes zones

Départ toutes les heures à partir de 10 h • Dernier départ à 17 h

Vacances de la Toussaint toutes zones

Départ toutes les heures à partir de 10 h • Dernier départ à 17 h

Tous les jours de 9 h 30 à 18 h

Départ toutes les heures à partir de 10 h • Dernier départ à 16 h

Toute l'année pour les groupes, minimum 10 personnes

SUR RESERVATION au 06 89 89 42 32

AA Arbre & Aventure Quend-Plage

CERTIFIÉ
100%
adrénaline



Nouveautés 2007

**3 nouveaux
parcours
dans les arbres!**



Saut Maxi-Bungy



Paint-Ball

Nuit dans les Hamacs



Accrobranche

Club enfants

3 hectares qui "décoiffent"

Parcours Nocturnes

6, avenue Henri Renard
Quend Plage les Pins • 80120 Quend-Plage • FRANCE
Tel : +33 (0)3 22 23 90 99 - Fax : +33 (0)3 22 20 01 10
Contactez Greg : 06 89 89 42 32
www.arbo-escalade.com

Contact **06 89 89 42 32**
www.arbo-escalade.com

AA Arbre & Aventure

NOUVEAUTÉS

3 nouveaux parcours dans les arbres

Les parcours Kid 3, Noir extrême et le 100% tyrolienne... découvrez les

Paint-Ball

à partir de 14 ans

Deux équipes s'affrontent pour récupérer le drapeau situé chez l'adversaire et le rapporter dans la zone de départ...

Les billes de peinture sont entièrement bio-dégradables



Saut Maxi-Bungy

à partir de 5 ans

Tenu par deux élastiques, propulsez-vous jusqu'à 15 mètres de haut... en toute sécurité !



Accrobranche

à partir de 8 ans

Initiation à la technique de grimpe à l'arbre.

Session de 2 à 3 h. Sur réservation uniquement. Minimum de 5 personnes



Nuit dans les Hamacs...

à partir de 11 ans

... ou dans une tente. Venez passer une nuit inoubliable à plus de 5 mètres du sol ! à la belle étoile, en famille ou entre amis et en toute sécurité. Petit déjeuner sur place le matin. Pour 10 personnes maximum.



Parcours Nocturnes

à partir de 11 ans

Équipes d'une lampe frontale, vivez des sauts à travers l'ombre des pins... sensations assurées * 1

(*Réservés aux personnes ayant déjà fait les parcours pendant la journée)



Club enfants

à partir de 3 ans

Aire de jeux de 100 m², dédiée aux enfants à partir de 3 ans. Une garderie à la carte.

Ouverture 1er juillet 2007



7 parcours dans les arbres de 1 à 15 mètres de haut 103 ateliers

SUPER NOIR

21 ateliers accessibles aux personnes mesurant plus de 1,60 m.

ATTENTION : avoir auparavant effectué facilement les parcours blanc ET rouge

NOUVEAU

4 ateliers en plus du super noir... pour ceux qui ont soif de sensationnel !



Zone Paint-Ball

NOUVEAU

Zone Acrobranche N°2

NOUVEAU

Zone Acrobranche N°1

NOUVEAU

BLANC

16 ateliers accessibles aux plus de 12 ans et mesurant plus de 1,30 m.

ROUGE

19 ateliers accessibles aux plus de 12 ans et mesurant plus de 1,50 m.

Club enfants

NOUVEAU

Saut Maxi-Bungy

NOUVEAU

Kids 1

Arrivée

Initiation 1

Arrivée

Initiation 2

Arrivée

100% TYROLIENNE

NOUVEAU

10 ateliers dont 5 tyroliennes descendantes Sensations fortes GARANTIES !

Parcours Tyrolienne

NOUVEAU

2 x 2 ateliers pour vous mettre en jambes et connaître vos possibilités

Accueil

Arrivée

3 hectares multi-activités De 5 à 80 ans Pour se détendre Sensations extrêmes Sécurité garantie

Kids 3 11 ateliers accessibles aux 8/11 ans accompagnés au sol par un adulte*

Kids 1 & 2 2 x 10 ateliers accessibles aux 5/11 ans accompagnés au sol par un adulte*

Accueil

*Gratuit pour l'adulte accompagnant au sol

Tenue recommandée : pantalon et chaussures de sport

Luang Prabang bénéficie d'un superbe site naturel. Cette ancienne capitale royale forme une péninsule entourée de montagnes, à la confluence de la Nam-Khan et du Mékong, avec en son centre le mont Phousi dominant la ville. Luang Prabang est un témoignage exceptionnel de la fusion de l'architecture traditionnelle lao et des structures urbaines construites sous les autorités coloniales européennes des 19^{ème} et 20^{ème} siècles.

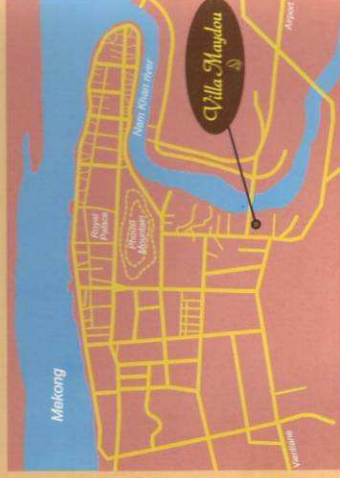


Luang Prabang bénéficie d'un alluring natural setting. This former Royal capital forms a mountain-encircled peninsula, at the confluence of the Nam-Khan and the Mekong River, the Phousi hill dominating the town skyline from the centre. Luang Prabang is an outstanding example of the fusion of traditional architecture and Lao urban structures built by the European colonial authorities

Villa Maydou

Boutique Hôtel in Luang Prabang

*Ban Meunna
Luang Prabang Lao PDR
Post Office Box 479 749*



Tel : 00856 (0)71 25 46 01 / 02 / 03 / 04

Fax : 00856 (0)71 25 46 05

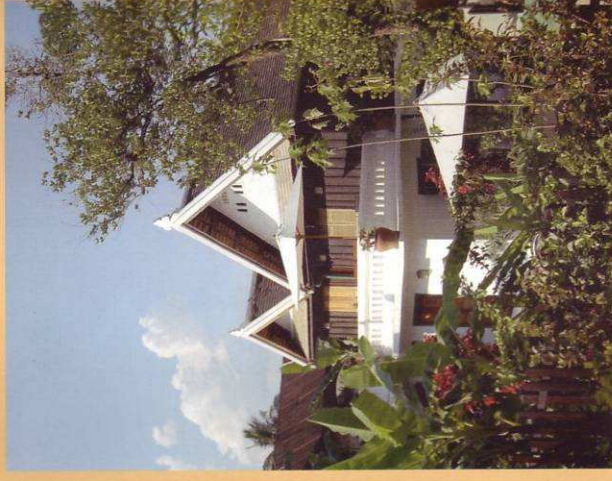
Email : reservation@villamaydou.com

Internet site : www.villamaydou.com

Villa Maydou

Boutique Hotel

Luang Prabang - Laos



Villa Maydou est située près du vieux pont de la rivière Nam-Khan, dans le centre historique de Luang Prabang.

Au sein d'un très grand jardin tropical, entourant deux magnifiques maisons d'architecture traditionnelle Lao, restaurées et protégées sous l'autorité de l'UNESCO au titre de ville protégée au Patrimoine Mondial de l'Humanité.



Villa Maydou is located near the Nam-Khan River old bridge in the historical centre of Luang Prabang.

Inside a large tropical garden, a wonderful Lao traditional houses, restored and protected under authority of UNESCO World Heritage Program.

Villa Maydou vous offre 15 Chambres et suites qui maintient les bois tropicaux, la soie et le coton à partir du savoir-faire des artisans des groupes ethniques Lao. Les chambres sont toutes dotées d'un confort à l'occidental : Lits King size, Queen size, ou lits jumeaux, Mini-bar et réfrigérateur, Téléphone avec accès international et internet, Air conditionné, Sèche-cheveux, Confortables peignoirs de bain à disposition de nos clients...



Villa Maydou provides you 15 comfortable bedrooms and suites joining precious wood, silk and cotton, through the ability of the Lao creators from different ethnic groups. Each room feature : King sized, queen sized or twin beds, Mini bar and refrigerator, International direct dial telephone and Internet access, Air conditioning, Hair dryer and fashionable bathrobe...

La Villa Maydou met à votre disposition :

Le restaurant et le bar de 6.00h à 22.00h

Coffre fort

La boutique de l'artisanat Lao

Le change en devise

Un service de logerie

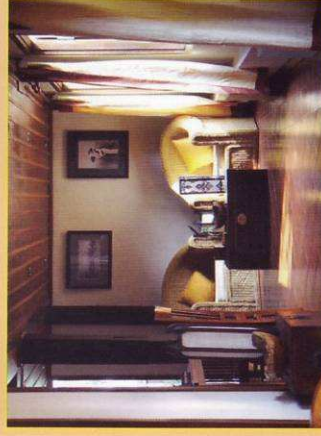
Transfert à l'aéroport

Téléphone, Internet, Fax

Visites organisées de la ville

Services postaux

Mise à disposition de bicyclettes



Villa Maydou's Services :

Restaurant and bar from 6 am to 10 pm

Safety Box

Boutique with many Lao artifacts

Foreign Exchange

Laundry Service

Bicycle

Telephone, Internet, Fax

Limousine service

Mail and post

Airport transfert Arrangements

PROMOTION TOURISTIQUE

ACTEURS ET OUTILS

5

■ EXERCICE 6 : QCM

👁️ Choisissez la bonne réponse :

1. Vous êtes employé(e) à l'office de tourisme de votre ville. Un client vous demande des renseignements sur les types d'hébergement proposés dans la région, vous lui envoyez :
 - un guide pratique ;
 - un encart ;
 - une affiche.
2. A l'occasion de la fête nationale, l'agence de voyages où vous êtes employé propose à ses clients des tarifs promotionnels pour la semaine du 10 au 17 juillet. Comment choisissez-vous d'informer vos clients ?
 - Vous rédigez une lettre publipostage.
 - Vous créez un catalogue.
 - Vous préparez une carte.
3. Un touriste vous demande une documentation détaillée sur un hôtel de votre ville. Vous lui donnez :
 - un guide pratique ;
 - un dépliant ;
 - un plan.
4. Vous êtes chargé(e) de créer un document promotionnel pour informer les touristes qu'un grand concert sera organisé samedi soir sur la place du village. Quel type de document choisissez-vous de concevoir ?
 - un programme ;
 - un itinéraire ;
 - une affiche.
5. En France, un office de tourisme est :
 - un voyageur ;
 - un organisme d'information et de promotion touristique ;
 - une agence de réceptif.
6. Une brochure touristique sert avant tout à :
 - vendre un produit ;
 - faire de la publicité ;
 - assurer la promotion des produits.

Le saviez-vous ?

Les touristes occidentaux ne représentent que 17% du total des touristes au Laos, mais ils génèrent 70% des revenus du tourisme. C'est la raison pour laquelle l'Administration Nationale du Tourisme Lao (LNTA) accentue ses efforts de promotion à destination du marché européen, et particulièrement la France, le Royaume-Uni et l'Allemagne, et du marché nord-américain. Plusieurs mesures administratives, telles que l'extension à 30 jours de la durée des visas de tourisme, sont par ailleurs entrées en vigueur depuis le début de l'année 2007 pour favoriser la croissance du nombre de visiteurs.

Source : *Mission économique, Ambassade de France, Vientiane*

PROMOTION TOURISTIQUE

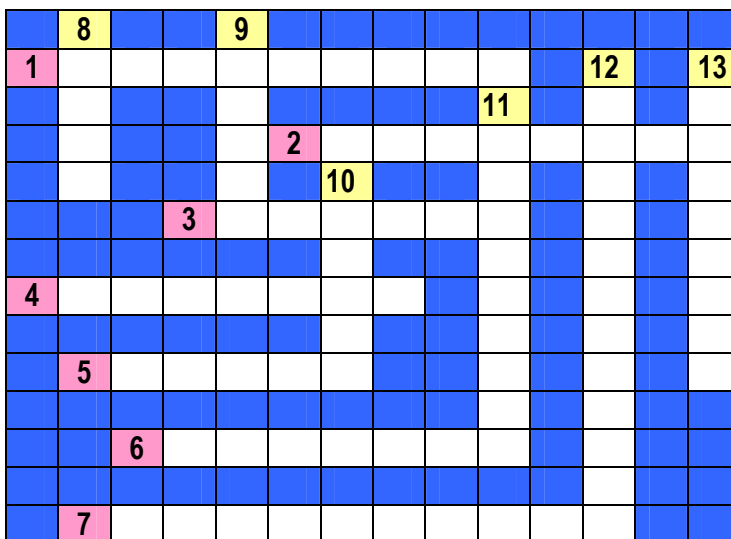
ACTEURS ET OUTILS

5

■ EXERCICE 7 : TESTEZ VOS CONNAISSANCES

👁 Complétez la grille ci-dessous avec le nom de chacun des documents décrits.

- 1) Emploi du temps et organisation de manifestations culturelles diverses
- 2) Présentation de l'ensemble des produits touristiques proposés par un T.O. (1)
- 3) Annonce publicitaire publiée dans un guide, un magazine
- 4) Heures d'arrivée et de départ
- 5) Courte présentation d'un lieu ou d'un événement
- 6) Annonce publicitaire collée sur un mur, un panneau
- 7) Proposition de circuit organisé
- 8) Rues et quartiers d'une ville
- 9) Description détaillée d'une ville (hôtels, bonnes adresses...)
- 10) Ensemble des routes d'une région ou d'un pays
- 11) Présentation de l'ensemble des produits touristiques proposés par un T.O. (2)
- 12) Courrier adressé à un grand nombre de destinataires pour vendre une destination ou un produit touristique
- 13) Document imprimé et plié pour faire la promotion d'un événement ou d'un site touristique




PROMOTION TOURISTIQUE

ACTEURS ET OUTILS

5

■ EXERCICE 8 : CORRESPONDANCE

 Vous travaillez dans un office de tourisme au Laos. Vous recevez régulièrement des lettres, courriels et télécopies de personnes souhaitant obtenir des informations sur le Laos ainsi que de la documentation. Voici un exemple de lettre. Lisez-la avant de répondre aux questions.

Monsieur et Madame Boitel
34, rue du Paradis
76850 Bois-Guillaume
France

Office de Tourisme de Vientiane
BP 7656
Avenue Lane Xang
Vientiane
Laos

Bois-Guillaume, le 25 octobre

Cher Monsieur,

Ma famille et moi-même aimerions passer nos vacances d'hiver dans votre région.

Pourriez-vous nous envoyer des documents sur votre ville, les hôtels et les activités possibles ? Un plan nous serait aussi très utile.

Dans l'attente de vous lire, je vous prie d'agréer, cher Monsieur, l'expression de mes sentiments distingués.

Laurence Boitel

QUESTIONS :

1) Quels documents allez-vous envoyer à Madame Boitel en réponse à cette lettre ?

.....

.....

.....

.....

.....



PROMOTION TOURISTIQUE ACTEURS ET OUTILS

5

2) Pour rédiger votre réponse, remettez les paragraphes ci-dessous dans l'ordre puis écrivez votre lettre (page suivante) sans oublier de la compléter avec la liste des documents que vous allez joindre.

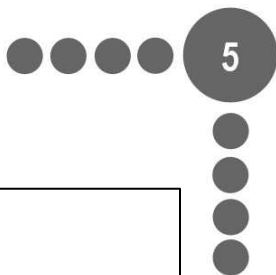
Attention : N'oubliez pas de faire des paragraphes et de sauter des lignes si cela est nécessaire !

- a) Afin de faciliter la préparation de votre voyage, veuillez trouver ci-joint ...
(complétez !)
- b) Veuillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de nos salutations respectueuses.
- c) Nous avons bien reçu votre lettre et vous remercions de l'intérêt que vous portez à notre pays.
- d) Nous espérons que ces documents vous seront utiles et que vous passerez un agréable séjour au Laos.



PROMOTION TOURISTIQUE

ACTEURS ET OUTILS



Votre réponse :

.....
.....
.....
.....

.....
.....
.....
.....

....., le.....

Objet :

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

.....
.....

PJ :

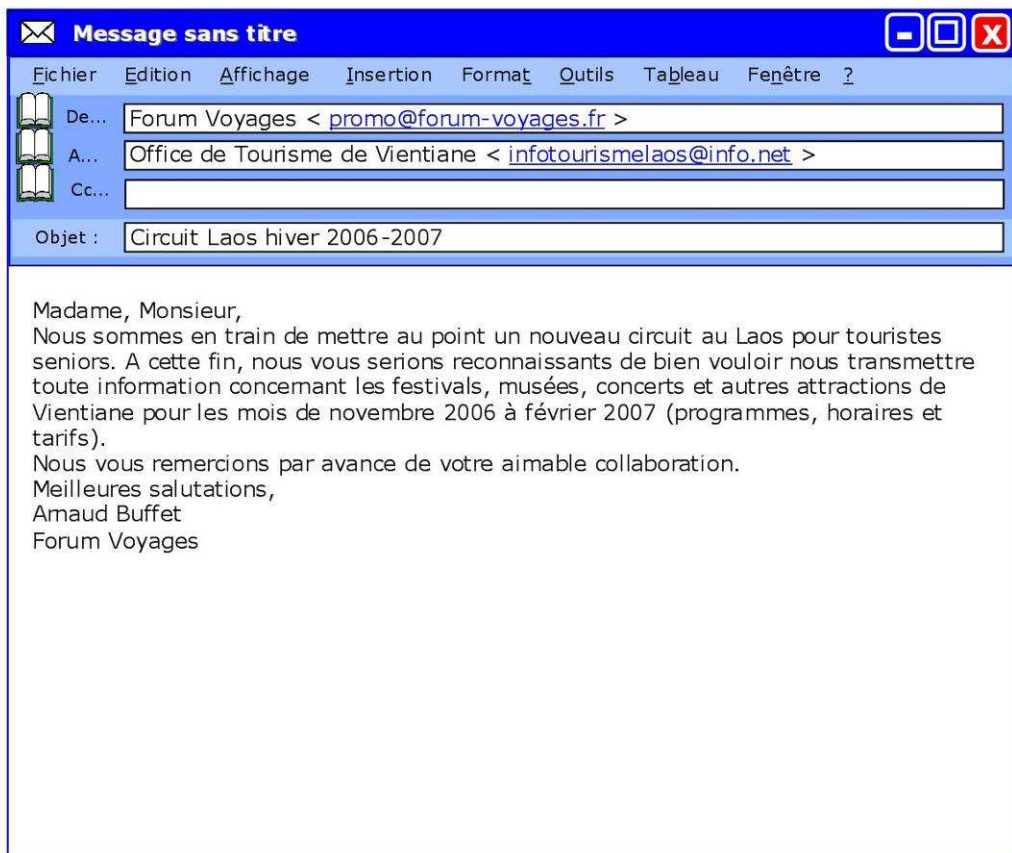


PROMOTION TOURISTIQUE ACTEURS ET OUTILS

5

■ EXERCICE 9 : CORRESPONDANCE

Lisez à présent le courriel suivant et sur le modèle de la lettre de l'exercice précédent, répondez-y en précisant quelle documentation vous joignez à votre message.



Message sans titre

Fichier Edition Affichage Insertion Format Outils Tableau Fenêtre ?

De... Forum Voyages < promo@forum-voyages.fr >

A... Office de Tourisme de Vientiane < infotourismelaos@info.net >

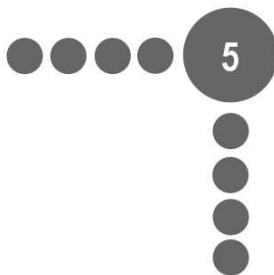
Cc...

Objet : Circuit Laos hiver 2006-2007





Madame, Monsieur,
Nous sommes en train de mettre au point un nouveau circuit au Laos pour touristes seniors. A cette fin, nous vous serions reconnaissants de bien vouloir nous transmettre toute information concernant les festivals, musées, concerts et autres attractions de Vientiane pour les mois de novembre 2006 à février 2007 (programmes, horaires et tarifs).
Nous vous remercions par avance de votre aimable collaboration.
Meilleures salutations,
Amaud Buffet
Forum Voyages




PROMOTION TOURISTIQUE ACTEURS ET OUTILS





VOTRE REPONSE :

 **Message sans titre**   

Fichier Edition Affichage Insertion Format Outils Tableau Fenêtre ?

 De...

 A...

 Cc...

Objet :





- **Une affiche** : grande feuille imprimée ou illustrée fixée sur un mur pour faire la promotion d'un lieu ou d'un événement.
- **Une brochure** : publication de grand format proposée par les tours-opérateurs chaque année ou chaque saison pour présenter l'ensemble de leurs produits touristiques. (Voir **Catalogue**)
- **Une carte** : représentation à petite échelle d'un pays ou d'une région.
- **Un catalogue** : (Voir **Brochure**)
- **Un dépliant** : document imprimé et plié pour faire la promotion d'un événement ou d'un site touristique.
- **Un encart** : courte annonce publicitaire publiée généralement dans un journal ou magazine pour informer sur les services d'une entreprise, ses heures d'ouverture, ses produits, ses promotions, ses « offres spéciales »...
- **Une fiche d'information** : document bref servant à donner une information claire et ciblée sur un lieu ou un événement.
- **Un guide pratique** : publication généralement de petit format donnant des informations claires et précises sur un lieu ou un événement.
- **Un itinéraire** : représentation du chemin à suivre pour aller d'un endroit à un autre.
- **Une lettre publipostage / Un publipostage** : courrier adressé à un grand nombre de destinataires pour vendre une destination ou un produit touristique. (= **Mailing**)
- **Un plan** : document graphique servant à se repérer et / ou à organiser un circuit / itinéraire dans une ville. Représentation à échelle réduite d'une ville ou d'un quartier.
- **Un programme** : document présentant les détails d'une manifestation culturelle ou de loisirs (cinéma, spectacle, festival...). On y trouve notamment une courte présentation de chaque événement ainsi que les dates, horaires et lieux.



SEQUENCE N°6

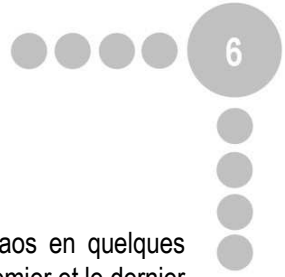
**PROMOTION
TOURISTIQUE
-
EXPRESSIONS
DE
VALORISATION**

■ EXERCICE 1 :

👁️ Voici une liste d'expressions utilisées par les auteurs de guides de voyages pour décrire les différents pays d'Asie du Sud-Est. Lesquelles de ces expressions utiliseriez-vous pour qualifier chacun de ces pays ? Cochez les cases correspondantes.

Pays ...	Laos	Vietnam	Thaïlande	Cambodge	Myanmar	Chine	Singapour	Indonésie	Malaisie
... coupé du monde et déchiré									
... tristement célèbre									
... mystérieux									
... énigmatique									
... fascinant									
... langoureux									
... immense									
... extraordinaire									
... authentique									
... unique									
... attachant									
... dynamique									
... moderne									
... opulent									
... prospère									





■ EXERCICE 2 :

✍ Cette introduction du *Guide du Routard* présente le Laos en quelques phrases. Remettez ces phrases dans l'ordre. *Attention* : le premier et le dernier mots sont déjà à leur place !

1. **Le Laos** / le / le / la / de / pays / péninsule / énigmatique / incontestablement / est / plus / **indochinoise**.

2. **Son histoire** / l' / l' / du / du / à / a / longtemps / tourmentée / contemporaine / tenu / écart / reste / **monde**.

3. **Cette période** / de / désormais / est / fermeture / **révolue** :

4. **le** / ouvre / Laos / s' / **progressivement**,

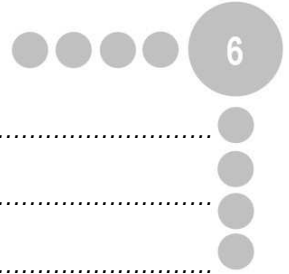
5. **et les visiteurs** / un / la / ses / chez / qui / découvrent / ignorer / semble / à l'œuvre / pays / mondialisation / fascinant / trépidante / étrangers / superbement / **voisins**.

6. **"Authenticité"** / pays / terme / est / le / le / ce / qui / qualifie / mieux / peut-être / petit / **langoureux**.

Le Laos

.....





.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

■ EXERCICE 3 :

👁 Vous voulez décrire les Laotiens en termes positifs, vous dites :
(Plusieurs réponses sont possibles !)

- Un peuple hospitalier et chaleureux
- Des habitants nombreux et isolés
- Un peuple connu pour sa gentillesse
- Des habitants au sourire légendaire
- Un peuple attachant
- Des habitants réservés et distants
- Un peuple éclatant de dynamisme
- Des habitants cultivés
- Un peuple jovial et insouciant
- Des habitants fatalistes et ignorants



■ EXERCICE 4 :

👁 Lisez la présentation de la Thaïlande ci-dessous et choisissez les mots ou expressions les mieux adaptés. Répondez ensuite aux questions.

THAÏLANDE

Impossible de résister à l'**immensité** / l'**opulence** / la **fascination** qu'exercent Bangkok, Chiang Mai hérissée de temples ou les vestiges grandioses des cités royales ! Pourtant, malgré sa richesse culturelle, la première séduction de la Thaïlande réside sans doute dans la **gentillesse** / la **nonchalance** / la **langueur** de ses habitants...

A la différence de ses voisins d'Asie du Sud-est, la Thaïlande, ancien royaume du Siam, n'a jamais été colonisée par une puissance étrangère. En dépit de ses contacts répétés avec l'étranger, sa culture est demeurée la plus forte. Le peuple thaïlandais, souvent dépeint comme jovial et insouciant, a cependant lutté avec obstination pour préserver son indépendance d'esprit.

Culture **ancienne** / **étonnante** / **sauvage** et aux multiples facettes, expression artistique foisonnante, îles **paradisiales** / **exotiques** / **trépidantes**, tradition d'hospitalité, infrastructures développées et bien organisées, cuisine **succulente** / **magnifique** / **pittoresque**... Ce pays a tout pour enchanter le voyageur curieux.



QUESTIONS :

1. A votre avis, à quels types de tourisme cette présentation se réfère-t-elle ?
(Plusieurs réponses sont possibles).

- Tourisme bleu
- Tourisme vert
- Tourisme urbain
- Tourisme gastronomique
- Tourisme culturel
- Tourisme religieux

- Tourisme événementiel
- Tourisme sportif
- Tourisme senior
- Tourisme ludique
- Tourisme d'affaires
- Tourisme de santé


2. D'après ce texte, qu'est-ce qui fait la différence entre la Thaïlande et les autres pays voisins ?

.....

.....

.....

■ EXERCICE 5 :

 A votre tour, cherchez des expressions valorisantes pour décrire :

- Une île :

.....

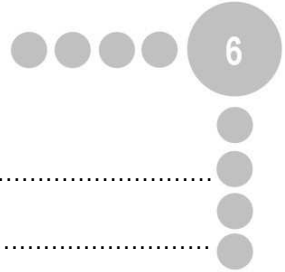
- La culture d'un pays :

.....



PROMOTION TOURISTIQUE

EXPRESSIONS DE VALORISATION



- La végétation :

.....

- Des rizières :

.....

- Un volcan :

.....

- Une grande capitale moderne comme Singapour ou Bangkok :

.....

- Vientiane :

.....

- Une pagode :

.....

- La cuisine laotienne :

.....

- Un paysage de montagne :

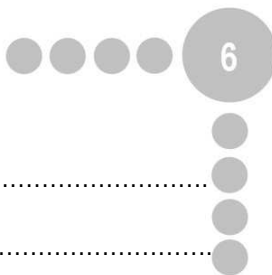
.....

- Les infrastructures :

.....



PROMOTION TOURISTIQUE EXPRESSIONS DE VALORISATION



- Les moyens de transport :

.....

- L'hébergement :

.....

- Les prix :

.....

- L'eau (de la mer ou d'un lac par exemple) :

.....

- Un marché :

.....

- L'air de la mer :

.....

- L'air de la montagne :

.....



■ EXERCICE 6 :

👁️ Voici différents commentaires pouvant accompagner des informations concernant les programmes proposés aux touristes. Cochez ceux qui vous paraissent valorisants :

- Ça ne vaut pas la peine d'y participer !
- Ne le ratez surtout pas !
- C'est fabuleux, fascinant !
- C'est vraiment inintéressant !
- Profitez-en, cet artiste est mondialement connu pour son talent !
- Ça manque de professionnalisme !
- C'est un must !
- Pas de commentaire !
- C'est vraiment du tonnerre !
- C'est génial !
- C'était complètement nul !
- Il faut absolument y aller !
- A ne manquer sous aucun prétexte !
- La mise en scène laisse à désirer !
- C'est immanquable !
- Ça ne casse pas trois pattes à un canard !
- Ça vaut le détour !
- Ça ne casse pas des briques !

Le saviez-vous ?

En français, certaines expressions à l'origine négatives ont été détournées de leur sens initial pour former des commentaires positifs et valorisants. Par exemple, on entend régulièrement des jeunes s'écrier « c'est mortel ! » ou « c'est trop terrible ! » pour exprimer leur satisfaction. Ces commentaires appartiennent à la langue parlée, argotique et leur interprétation dépend largement de l'intonation avec laquelle ils sont émis.



■ EXERCICE 7 : MOTS CROISES

👁️ A partir des définitions et phrases suivantes, trouvez l'adjectif ou le substantif valorisant qui correspond le mieux, puis placez-le dans la grille !

Horizontalement :

1. (adjectif féminin) **Qui a une saveur délicieuse**
Exemple : « Cette soupe chinoise est vraiment ! »
2. (adjectif masculin) **Qui manifeste une mélancolie douce et rêveuse**
Exemple : « On dit du Laos que c'est un petit pays »
3. (adjectif féminin) **Qui surprend**
Exemple : « Je n'ai jamais vu ça : la couleur de cet oiseau est vraiment ! »
4. (adjectif masculin pluriel) **Qui aiment recevoir des gens chez eux**
Exemple : « D'après les touristes, les Laotiens sont des gens très »
5. (adjectif masculin pluriel) **Qui retiennent en touchant la sensibilité**
Exemple : « Les habitants de ce pays sont très On voudrait ne jamais les quitter. »
6. (adjectif masculin pluriel) **Qui aiment recevoir des gens chez eux (2)**
Exemple : « J'ai rencontré des Laotiens très qui m'ont invité à boire de la bière avec eux. »
7. (adjectif masculin pluriel) **Qui sont aimables et gais**
Exemple : « Les Laotiens sont très photogéniques parce qu'ils sont très »
8. (adjectif singulier) **Mystérieux**
Exemple : « On ne connaît pas encore très bien le Laos qui reste un pays assez »



Verticalement :

9. (adjectif féminin) **Très rapide et agitée**
Exemple : « La vie à Bangkok est »
10. (adjectif masculin) **Qui manifeste de l'ardeur, de la passion**
Exemple : « Les Laotiens sont un peuple très »
11. (adjectif singulier) **Inhabituel(le)**
Exemple : « Il s'est passé une chose absolument la semaine dernière à Vientiane ! »
12. (nom féminin) **Caractère de ce qui est vrai et sincère**
Exemple : « On connaît surtout le Laos pour son »
13. (adjectif singulier) **Qui frappe l'imagination**
Exemple : « C'est un exploit ! »
14. (nom féminin) **Vive influence, irrésistible séduction**
Exemple : « On ne peut pas échapper à la que le Laos exerce sur ses visiteurs. »
15. (adjectif masculin) **Très surprenant**
Exemple : « Le courage de cet homme est particulièrement ! »
16. (adjectif singulier) **Qui est entré dans la légende par sa célébrité**
Exemple : « C'est un pays magnifique, au charme »
17. (nom féminin) **Etat de ce qui présente plusieurs aspects**
Exemple : « Le Laos est aussi connu pour la de sa flore. »



PROMOTION TOURISTIQUE
EXPRESSIONS DE VALORISATION

6

			1 0										1 5						
1													S						
													T					1 7	
		2											U						
									1 2				P						
			3										E						
						1 1							F				1 6		
						I						1 3	I						
						N		4				S	A						
						S						P	N						
						O						E		1 4	T				
						L						C							
						I						T							
				5		T						A							
						E						C							
												U							
				6								L							
												A							
						7						I							
												R							
8												E							



■ EXERCICE 8 :

✍ L'office du tourisme du Laos vous a chargé de réaliser un **DEPLIANT PROMOTIONNEL** de 6 pages (soit une feuille A4 pliée en 3) destiné aux touristes francophones.

Par groupes de 4 ou 5 personnes, réfléchissez aux informations qui devront y figurer pour que ce dépliant touche le plus de touristes possibles.

Utilisez des mots et des formules appropriés qui donneront envie à tous de visiter le Laos.

N'oubliez pas d'inclure les adresses postale et électronique ainsi que les numéros de téléphone et de télécopie que les touristes peuvent contacter pour plus d'informations.

Veillez à la présentation générale : toutes les informations n'ont pas la même importance !



Un conseil :

Pour faire la promotion d'un pays ou d'une destination, il ne faut pas toujours faire rêver... Il faut avant tout connaître les caractéristiques du pays, son fonctionnement et surtout les difficultés qu'on peut y rencontrer. Entraînez-vous à repérer ces points d'information et à les présenter de sorte que le touriste soit sécurisé et sache que tout a été prévu pour sa santé, sa sécurité et son confort.



SEQUENCE N°7

**CONCEVOIR
UN
PRODUIT
TOURISTIQUE**

■ EXERCICE 1 : QCM

👁️ Choisissez la bonne réponse

1) Quels organismes sont en charge de la conception de forfaits touristiques ?

- ◆ les tours-opérateurs
- ◆ les agences de réceptif
- ◆ les offices de tourisme

2) La personne qui conçoit un voyage pour un client s'appelle :

- ◆ un forfaitiste ;
- ◆ un voyageur ;
- ◆ un voyageur.

3) Pour estimer le coût d'un voyage, on réalise...

- ◆ une facture
- ◆ une addition
- ◆ une cotation

4) Le prix de toutes les prestations comprises dans un forfait est appelé :

- ◆ prix standard ;
- ◆ prix forfaitaire ;
- ◆ prix total.

5) Une « agence en ligne » est :

- ◆ une agence qui utilise le téléphone en permanence ;
- ◆ une entreprise qui ne vend ses produits que sur Internet ;
- ◆ une entreprise qui organise des parties de pêche à la ligne.

6) Lorsque l'on présente un produit pour la première fois :

- ◆ on le montre ;
- ◆ on le lance ;
- ◆ on le jette.

7) Un « voyage sur mesure » est...

- ◆ un produit touristique créé exclusivement pour un client en fonction de ses goûts et de ses souhaits.
- ◆ un ensemble de prestations touristiques proposé à un prix fixe.
- ◆ un forfait touristique fabriqué à la demande d'un client à partir de prestations qui sont dans une brochure.

8) Un « pays à risque » est :

- ◆ un pays où les gens sont intrépides ;
- ◆ une destination qui ne se vend pas très bien ;
- ◆ une destination pour laquelle il faut prendre quelques précautions.

9) Une seule de ces affirmations est vraie. Laquelle ?

- ◆ un circuit est plus long qu'un séjour et un séjour est moins cher qu'un circuit ;
- ◆ un circuit implique des déplacements et un séjour se déroule dans un même endroit ;
- ◆ un circuit s'achète chez un TO et un séjour s'achète dans une agence de voyages.



QUELQUES DEFINITIONS :

Dans le domaine des voyages, il existe plusieurs types de produits :

- ◆ **VOYAGE À LA CARTE** : forfait touristique fabriqué à la demande d'un client à partir de prestations qui sont dans une brochure.
- ◆ **VOYAGE INDIVIDUEL** : produit touristique fabriqué pour une personne ou moins de dix personnes (famille ou amis)
- ◆ **VOYAGE ORGANISÉ** : ensemble de prestations touristiques (hébergement, restauration, transports, animations et excursions) proposé à un prix fixe.
- ◆ **VOYAGE SUR MESURE** : forfait touristique fabriqué à la demande d'un client à partir de prestations créées spécialement.

■ EXERCICE 2 :

👁️ Observez les pages du catalogue du tour-opérateur *ASIA* concernant le Laos et dites quels types de voyages y sont proposés. (Justifiez vos réponses !)

■ EXERCICE 3 :

👁️ Observez le document à la page suivante et répondez aux questions :

- 1) De quoi s'agit-il ?
- 2) Faut-il avoir une expérience professionnelle pour ce poste ?
- 3) Quelles sont les qualités requises ?
- 4) Que doivent faire les personnes intéressées ?



■ **TO spécialisé dans les produits haut de gamme** ■
(situé à Paris)

recherche

CONCEPTEURS DE VOYAGES (H/F)

Votre mission :

En contact direct avec la clientèle ou les agences de voyages, vous devrez identifier les besoins des clients et leur construire des voyages sur mesure.

Vos atouts :

Vous possédez une bonne expérience en agence de voyages ou chez un TO.

Vous maîtrisez parfaitement un ou plusieurs secteurs géographiques (Asie, Amérique du Nord, Caraïbes...) ainsi que les techniques du forfait et de la billetterie.

Vous avez le goût des contacts humains, le sens de la qualité du service et de la négociation.

Vous êtes organisé, enthousiaste et imaginatif.


Nous vous offrons :

Un salaire motivant, une équipe dynamique et les moyens d'exprimer votre créativité.

*Adressez-nous : C.V., lettre de motivation, photo et prétentions
s./réf. 2482 au journal qui transmettra.*



■ EXERCICE 4 : COMPREHENSION ORALE

 Ecoutez maintenant une jeune Française qui travaille à l'agence de voyages *Exotissimo* à Vientiane. Répondez aux questions suivantes :

1) Quel type d'agence de voyages est *Exotissimo* ?

.....

.....

2) Qu'est-ce que l'*inbound* ?

.....

.....

3) Comment fonctionne le département « vente Internet » ?

.....

.....

4) Quel type de voyage les touristes recherchent-ils de plus en plus ?

.....

.....

5) Quels sont les deux types de clientèle de l'agence ?

.....

.....



6) Comment fabrique-t-on un voyage sur mesure ?

.....

.....

7) Quelles sont les tâches du département « opérations » ?

.....

.....

8) Pourquoi ce département est-il très important ?

.....

.....

■ EXERCICE 5 : PROGRAMME DE VACANCES

👁 Lisez attentivement le descriptif du voyage sur mesure fabriqué pour un client de l'agence *Exotissimo* de Vientiane.

Programme sur mesure : Option 1
M. Martin, 2 Adultes, Février 2007

- Jour 1 : Dimanche 18 février : BANGKOK - LUANG PRABANG

Arrivée à Luang Prabang par le vol PG632 ; départ 11h30, arrivée 13h20. A l'arrivée à Luang Prabang, accueil par votre guide et transfert à votre hôtel.



Dans l'après-midi, visite de la ville: découverte l'ancien **palais royal**, aujourd'hui le **musée national**, visite du **Vat Mai**, temple réputé pour ses bas-reliefs dorés avant de monter les 328 marches menant au **mont Phousi** pour profiter de la vue panoramique sur la ville. Arrêt au **marché Hmong**.

Nuit à Luang Prabang.

- Jour 2 : Lundi 19 février : LUANG PRABANG (B)¹

Après le petit-déjeuner, **cours de cuisine lao** dispensé par le *chef Mr Chantanong* de la résidence Phou Vao. Vous commencerez par la visite du marché où le chef vous enseignera le choix des produits. Puis retour à l'hôtel pour mettre la théorie en pratique. La leçon de cuisine aura lieu dans les cuisines principales ou à l'extérieur dans la cuisine qui surplombe la piscine.

Déjeuner à la Résidence Phou Vao.

Dans l'après-midi, découverte du **Vat Xieng Thong**, richement orné, puis du **Vat That**, **Vat Visoun** et **Vat Aham**.

Nuit à Luang Prabang.

- Jour 3 : Mardi 20 février: LUANG PRABANG – PAK OU - VIENTIANE (B)

Après le petit-déjeuner, transfert jusqu'au port pour embarquer sur un bateau local et remontée du Mékong vers **Ban Chan**, le village de potiers, et jusqu'aux grottes sacrées de **Pak Ou**, abritant des milliers de statues de Bouddha de différentes tailles. Retour à Luang Prabang.

Temps libre l'après-midi puis visite d'un village de tisserands ainsi que des ateliers de fabrication artisanale de papier de mûrier à **Xang Khong** et du **Vat Xieng Lek** avant votre transfert pour l'aéroport pour votre vol QV104 à destination de Vientiane, départ à 18h10, arrivée à 18h50.

A votre arrivée à Vientiane, transfert jusqu'à votre hôtel et nuit à Vientiane.

¹ (B) : Breakfast



- Jour 4 : Mercredi 21 février: VIENTIANE (B)

Après le petit-déjeuner, départ pour une visite de la ville comme suit :

Vat Sisaket : c'est le seul temple resté intact après l'invasion du pays par les Siamois en 1828, et rempli d'un millier de statues de Bouddha.

Vat Ho Phra Keo : ce temple est réputé pour sa précieuse statuette de Bouddha, le Bouddha d'Emeraude, que son ancienne chapelle royale a contenu de 1565 à 1779.

Vat Simuang : ce temple est l'un des plus populaires de la ville : selon la légende, il apporterait le bonheur et concrétiserait les vœux des fidèles qui viennent y prier. Votre guide vous racontera l'histoire qui a rendu ce temple si populaire...

Atelier de Carol Cassidy : d'origine américaine, elle préserve la méthode de tissage traditionnel lao à la main, tout en développant des méthodes modernes de production.

L'après midi, achats au **Talat Sao**, le marché du matin : tissus brodés, bijoux en argent, objets en bois sculptés, souvenirs qui satisferont les envies de chacun.

That Luang : ce stupa est le monument le plus populaire du Laos et est à la fois symbole religieux et symbole de l'unité du pays.

Patuxai : ce curieux monument rappelle étrangement l'arc de triomphe de Paris. De son toit, vous admirerez le panorama qui s'offre à vous : une vue imprenable sur l'ensemble de Vientiane.

En fin d'après-midi, transfert à votre hôtel.

Nuit à Vientiane.

- Jour 5 : Jeudi 22 février : VIENTIANE – PAKSE (B)

Petit-déjeuner à l'hôtel, puis transfert à l'aéroport pour votre vol QV512 en direction de Paksé ; départ 6h15, arrivée 7h30.

A l'arrivée, petit tour de la ville de **Paksé**, puis route en direction des chutes de **Tad Lo**. Continuation vers le plateau des **Bolavens** avec visite de plantations de café et de thé vert et chutes de **Tad Fane**. Possibilité de s'arrêter dans des villages de minorités.

Nuit à Tad Fane.



- Jour 6 : Vendredi 23 février : TAD FANE – VAT PHOU – KHONG ISLAND (B)

Petit-déjeuner à l'hôtel.

Transfert par la route vers **Champasack** pour la visite du site de **Vat Phou**, site pré-angkorien faisant partie du patrimoine mondial de l'UNESCO. L'après-midi, vous continuerez jusqu'à **Ban Kiet Ngong**, pour une **balade à dos d'éléphant**. Vous poursuivrez par la route jusqu'à l'**île de Khong**.

Nuit à Khong.

- Jour 7 : Samedi 24 février : KHONG ISLAND – KHONE ISLAND – PAKSE (B)

Petit-déjeuner à l'hôtel.

Voyage à bord d'un bateau local jusqu'aux îles de **Done Det** et de **Done Khone** où sont exposés les restes du terminal de chemin de fer construit à la fin du 19ème siècle. Balade vers les imposantes chutes de **Khone Phapheng**, proches de la frontière cambodgienne. Dans l'après-midi retour à Paksé et arrêt au **marché exotique** du soir.

Nuit à Paksé.

- Jour 8 : Dimanche 25 février : PAKSE – SIEM REAP (B)

Petit-déjeuner à l'hôtel. Puis transfert à l'aéroport pour votre vol QV512 sur *Lao Airlines* ; départ 8h00, arrivée 8h50.

*****Fin des services *Exotissimo Laos******

QUESTIONS :

1. Dans quel bâtiment se trouve le palais royal ?



2. Que signifie l'expression « mettre la théorie en pratique » ?

.....

3. Quelle est la spécificité du village de Ban Chan ?

.....

4. Que peut-on déguster quand on visite le plateau des Bolovens ?

.....

5. En dehors de Vat Phou, connaissez-vous un autre site faisant partie du patrimoine mondial de l'UNESCO ?

.....

6. Racontez l'histoire qui a rendu le Vat Simuang si populaire.

.....

Le saviez-vous ?

Bien que la croissance du nombre de touristes internationaux au Laos devrait, sauf crise sanitaire ou économique majeure, se poursuivre à des taux supérieurs à 10% par an dans les prochaines années, le Laos n'a ni la vocation ni le potentiel pour devenir une destination touristique de masse. A part le site de Luang Prabang et, dans une moindre mesure, le site pré-angkorien de Vat Phou, le pays n'offre, comparativement à ses voisins, que peu de pôles majeurs d'attraction des touristes. Conscient de ces limites, le gouvernement semble encourager la multiplication des petits projets éco-touristiques. L'insuffisance des infrastructures de transport et des ressources humaines nuit également au développement du tourisme et de l'offre hôtelière.

Source : **Mission économique, Ambassade de France, Vientiane**



👁️ Observez maintenant le document suivant : il s'agit d'un questionnaire du type de celui que les clients *d'Exotissimo* peuvent trouver sur le site de l'agence. Pour votre information, *Exotissimo* est une agence de voyages qui opère en Thaïlande, au Cambodge, au Laos, au Vietnam et au Myanmar. Essayez d'imaginer comment le client pour lequel le voyage précédent a été conçu l'avait rempli.

INFORMATIONS PERSONNELLES

Nom :

Prénom :

Nationalité :

E-mail :

Téléphone :

Contactez-moi par : E-mail Téléphone

Nombre de participants au voyage : adultes enfants

PREFERENCES DE VOYAGE

Parmi les destinations suivantes, où souhaitez-vous voyager ?

Vietnam Cambodge Laos Myanmar Thaïlande

Pour quelle(s) destination(s) souhaiteriez-vous obtenir plus d'informations ?

Vietnam Cambodge Laos Myanmar Thaïlande



Je connais les dates exactes de mes vacances et je souhaite voyager

du : au :

Je ne suis pas sûr(e) des dates exactes, mais ce sera probablement

en :

Je voudrais effectuer [au Laos] un voyage d'une durée de : jours.

Je préférerais être hébergé dans un hôtel de catégorie :

- Standard ☆☆☆
- Première classe ☆☆☆☆
- Supérieur ☆☆☆☆☆
- De luxe ☆☆☆☆☆☆

Je préférerais un séjour en :

- demi-pension
- pension complète

Je suis particulièrement intéressé(e) par :

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> les musées <input type="radio"/> les sites naturels <input type="radio"/> les marchés locaux <input type="radio"/> les plages <input type="radio"/> la nourriture locale <input type="radio"/> la guerre du Vietnam <input type="radio"/> le golf <input type="radio"/> les sites du patrimoine mondial <input type="radio"/> les croisières fluviales <input type="radio"/> l'artisanat <input type="radio"/> les temples et pagodes <input type="radio"/> les cours de cuisine <input type="radio"/> les activités de plein air | <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> l'architecture et l'histoire <input type="radio"/> le shopping <input type="radio"/> les voyages en train <input type="radio"/> les balades à dos d'éléphant <input type="radio"/> les minorités ethniques <input type="radio"/> la vie quotidienne locale <input type="radio"/> la détente et la relaxation <input type="radio"/> les massages et la remise en forme <input type="radio"/> les galeries d'art <input type="radio"/> autres, précisez : |
|---|--|



■ EXERCICE 6 : REALISER UN PROGRAMME

👁 Vous êtes chargé d'organiser un court voyage (3 jours) pour un jeune couple qui souhaite passer ses vacances au Laos. Les deux voyageurs sont dynamiques et en bonne santé. Ils adorent le sport et l'aventure, mais ils aiment aussi avoir du temps pour se détendre, bien manger et bien boire. Ils souhaitent aussi profiter de leur séjour pour découvrir la culture locale. Leur budget est modeste...

A l'aide des dessins ci-dessous, **choisissez** le type d'hébergement et le mode de transport, puis le lieu du séjour. **Entourez** les images et photos qui correspondent à vos choix.

1. CHOIX DU TYPE D'HÉBERGEMENT :



camping



chez l'habitant



hôtel 2 ★



grand hôtel

2. CHOIX DU MODE DE TRANSPORT :



moto



voiture



bus



avion

3. CHOIX DU LIEU DE SEJOUR :



Vientiane



Vang Vieng



Luang Prabang



Champassak



👁 **Observez** maintenant quelques exemples d'activités possibles et choisissez celles qui vous semblent les mieux adaptées aux goûts et aux souhaits du jeune couple.

4. CHOIX DES ACTIVITÉS :



visite de musées



natation



discothèque



yoga



shopping



aérobic



kayak



escalade



massage



bowling



pêche



dîner romantique



spectacle de danse



billard



golf



balade à dos d'éléphant



visite des monuments



sauna



concert




balade à la campagne




CONCEVOIR UN PRODUIT TOURISTIQUE

7

 **Complétez** à présent le programme ci-dessous à l'aide des choix que vous avez effectués. Vous pouvez également ajouter des activités qui ne se trouvent pas dans la liste précédente.

PROGRAMME DU SEJOUR :

	MATINEE	APRES-MIDI	SOIREE
JOUR 1	Arrivée à 8h00 Installation Déjeuner
JOUR 2
JOUR 3	Dîner rapide Départ à 21h00

 **Rédigez** maintenant ce programme sur le modèle de celui de l'exercice 5. *Attention* : respectez le type de structure du programme servant de modèle (nominalisation + quelques phrases au futur simple) !

Jour 1 :

.....

.....



.....

.....

.....

.....

.....

Jour 2 :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Jour 3 :

.....

.....

.....

.....

.....



■ EXERCICE 7 : REALISER UNE COTATION

👁️ ✍️ Réalisez une **cotation** pour un **voyage à la carte** conçu pour un couple de clients à partir des prestations proposées dans la **brochure ASIA**. Faites la relation entre ce programme et les différentes prestations proposées dans la brochure. Référez-vous ensuite aux pages LAOS de la **liste des prix** présente à la fin de la brochure afin d'établir la cotation.

PROGRAMME A LA CARTE DE PARIS A PARIS – 2 ADULTES (Septembre 2007)

Jour 1 : Paris – Vientiane

Départ de Paris pour votre vol international à destination de Vientiane.

Jour 2 : Vientiane

Arrivée à Vientiane à 08h30. Transfert à l'hôtel *Settha Palace*, enregistrement et installation dans les chambres. Matinée libre. L'après-midi, visite des principaux monuments de la ville (Vat Ho Phra Keo, Vat Sisaket, That Luang).

Jour 3 : Vientiane

Le matin, cours de cuisine lao : visite du marché pour choisir les meilleurs produits, préparation du repas suivi du déjeuner. L'après-midi, massage traditionnel des pieds. Soirée libre.

Jour 4 : Vientiane – Luang Prabang

Départ matinal pour votre vol QV312 à destination de Luang Prabang. Arrivée à Luang Prabang à 08h15 et transfert à l'*Auberge des 3 Nagas*. Matinée libre. L'après-midi, visite des principaux monuments de la ville de Luang Prabang.

Jour 5 : Luang Prabang

Excursion d'une journée aux chutes de Khouang Si. Nuit à Luang Prabang.

Jour 6 : Luang Prabang – Vang Vieng

Départ de Luang Prabang par la route et promenades dans des villages hmong et khmu. Pique-nique et visite d'une ferme bio et d'une plantation de thé avant une balade sur la Nam Song pour rejoindre l'hôtel au coucher du soleil.



Jour 7 : Vang Vieng – Vientiane

Visite des grottes de Tham Chang et continuation vers Vientiane avec arrêt au site historique de Vang Xang. Arrivée en fin de matinée. Reste de la journée libre. Nuit à Vientiane (*Settha Palace*).

Jour 8 : Vientiane – Paksé – Champassak – Vat Phou

Départ matinal pour votre vol QV543 à destination de Paksé. Arrivée à Paksé à 07h20. Départ en milieu de matinée pour Champassak en pirogue à moteur à travers les îlots du Mékong. Pique-nique au bord de l'eau et visite de Vat Phou. Installation à bord du bateau-hôtel Vat Phou et début de la navigation vers le sud avant le coucher du soleil sur le fleuve. Dîner et nuit à bord.

Jour 9 : Oum Moung – Khong (croisière)

Promenade dans le village de Houei Thamo et découverte du temple de Oum Moung. Retour au bateau pour poursuivre la croisière pendant le déjeuner sur le pont. Arrivée dans la région des 4 000 îles et visite de l'île de Khong. Retour à bord pour un dîner sous les étoiles.

Jour 10 : Khong – Paksé – Vientiane

Débarquement dans la matinée à Ban Veunthong et transfert en ferry pour admirer la spectaculaire cascade de Khone Phapheng. Visite de l'île de Khone puis retour vers Paksé par la route pour votre vol QV567 à destination de Vientiane. Arrivée à Vientiane à 19h50 et transfert à l'hôtel *Settha Palace*.

Jour 11 : Vientiane – Paris

Départ de Vientiane pour votre vol international à destination de Paris.

POUR VOUS AIDER :

Lisez attentivement l'ensemble des informations figurant dans la liste des prix, notamment celles qui sont présentes avant et après les tableaux de prix. Ces informations vous indiquent ce que les prix incluent et excluent. Après vos calculs, vous devez aboutir au prix total de **5 628,66 €** pour 2 personnes.



SEQUENCE N°8

**VENDRE
UN
PRODUIT
TOURISTIQUE**

■ EXERCICE 1 : LE METIER D'AGENT DE VOYAGES

👁 Lisez le document suivant puis répondez aux questions.

Interview de Monsieur Chevance, agent de voyages à l'agence *Aventuria* à Lille.

(Source : http://www.study.com/formations_metiers/tourisme_interviews/)

➤ **Beaucoup [d'étudiants] ont une image assez idyllique du métier [d'agent de voyages] : est-ce la réalité ?**

La plupart des étudiants croient qu'ils vont voyager alors que c'est faux. Il s'agit avant tout d'être un bon vendeur. C'est encore plus vrai dans notre agence où les voyages sont très chers ; il faut donc avoir de très bonnes compétences commerciales pour réussir à vendre un voyage exceptionnel juste en leur parlant. Il y a donc pas mal de désillusions sur le métier car voyager et connaître les destinations, c'est bien, mais notre travail, c'est de vendre des voyages. Il faut également avoir de grandes connaissances sur le pays que l'on vend car on conseille les clients.

Le deuxième amalgame qui existe, c'est que lors de la formation, on nous apprend à produire des voyages alors que la plupart des agents de voyages ne font que les vendre, ils sont tout prêts dans les catalogues. Beaucoup arrivent en disant qu'ils veulent devenir chef de marché, c'est le terme technique qui veut dire producteur de voyages, mais on le devient quand on a au moins 40 ans, dix ans d'expérience dans la même agence et qu'on connaît la moitié de la planète. Donc, certains ont de grosses désillusions. Ce sont des postes en or car on voyage tout le temps, mais ils sont très rares.

➤ **En quoi consiste votre travail quotidien ?**

Nous avons des catalogues par pays et ensuite on propose un voyage personnalisé selon les critères des clients : le budget, la durée, s'il y a des enfants, s'ils veulent beaucoup bouger ou pas, etc. Il y a donc un cahier des charges à respecter, ensuite on propose un devis et on en rediscute avec le client. Ça, c'est la première phase de devis.



Vient la phase de vente où l'on convainc les personnes d'acheter le voyage qu'on leur propose. Et enfin la phase de réservation où on organise le voyage de A à Z contrairement à des agences plus classiques. On doit toujours faire attention au coût pour ne pas dépasser le devis. La dernière étape est la préparation du voyage en lui-même avec la remise du carnet de voyage au client avec les billets d'avion, les bons d'échange pour les hébergements et la voiture, tous les documents nécessaires.

➤ Quelles qualités personnelles sont nécessaires pour être agent de voyages ?

Il faut vraiment être motivé pour vendre les produits. Il faut être extrêmement rigoureux car si je fais une erreur, personne ne la verra mais ce sont les clients qui auront des problèmes lors du voyage. Nous maîtrisons tous les paramètres, ce qui est à la fois très intéressant et en même temps plus risqué que dans une agence traditionnelle. C'est vraiment le sens commercial qui est primordial car nous offrons des services qu'il faut vendre. Le secteur est très concurrentiel, il y a toujours plus d'agences de voyages et de personnes qui arrivent sur le marché avec une idée biaisée du tourisme. Il faut donc savoir sortir du lot. Après il est clair qu'il faut être aimable, souriant et disponible.

➤ Dans quelles structures peut-on travailler ?

En général, on commence en agence généraliste. Il faut une certaine expérience et une bonne connaissance des pays pour travailler dans une agence spécialisée.

➤ Quels sont les côtés positifs ou négatifs de votre métier ?

L'inconvénient principal est le salaire qui est faible par rapport aux responsabilités que l'on prend. Cela s'explique car c'est un marché jeune où il y a beaucoup de monde donc les salaires sont tirés vers le bas. Pour obtenir un bon salaire, il faut travailler longtemps dans le tourisme et acquérir beaucoup d'expérience. L'avantage quand on rejoint une grosse structure, c'est que l'on a accès à des voyages plus facilement et cela permet de se former. Dans notre agence, nous avons un voyage gratuit par an. Sinon, nous sommes indépendants, en totale autonomie, donc nous faisons ce que nous voulons tant que l'on vend.



➤ **Et un dernier conseil pour les personnes intéressées par le métier d'agent de voyages ?**

Il faut vraiment avoir envie et être motivé. Il ne faut pas faire ça juste pour avoir du travail. Si l'on est vraiment motivé, si l'on a envie de travailler, alors c'est sûr, on trouve du travail. Je préfère embaucher quelqu'un qui ne connaît rien aux destinations que l'on vend et qui ait vraiment envie de travailler que quelqu'un sans motivation. Il est essentiel d'avoir le sens commercial et de vendre le voyage comme tout autre produit en le mettant en valeur. Il faut apporter un plus, donner envie de voyager.

VRAI OU FAUX ?

JUSTIFIEZ EN RELEVANT UNE PHRASE DU TEXTE.

1) D'après M. Chevance, la plupart des étudiants ont une idée fautive du métier d'agent de voyages.

Vrai

Faux

Justification :

2) Le plus important pour devenir agent de voyages n'est pas de bien connaître les destinations.

Vrai

Faux

Justification :

3) Les postes de « chef de marché » sont très prisés et donc très difficiles à obtenir.

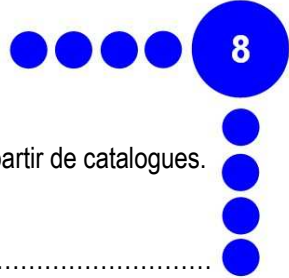
Vrai

Faux

Justification :



VENDRE UN PRODUIT TOURISTIQUE



4) En général, en agence de voyages, on vend des voyages à partir de catalogues. On ne participe pas à la conception de ces voyages.

Vrai Faux

Justification :

5) A l'agence *Aventura*, on ne vend que des voyages sur mesure.

Vrai Faux

Justification :

6) Quand on est agent de voyages, il faut toujours faire très attention à ne rien oublier lors de la préparation du voyage.

Vrai Faux

Justification :

7) Il n'y a pas beaucoup de concurrence dans le secteur du tourisme en France.

Vrai Faux

Justification :

8) Les conditions de travail en agence de voyages sont très mauvaises.

Vrai Faux

Justification :

9) Quand on travaille dans une grosse agence de voyages, on peut voyager plus facilement.

Vrai Faux

Justification :



VENDRE UN PRODUIT TOURISTIQUE

8

10) Pour être agent de voyages, il faut savoir faire rêver les autres.

Vrai

Faux

Justification :
.....

■ EXERCICE 2 : QCM

👁 Lisez les phrases ci-dessous et choisissez la bonne réponse :

1) L'estimation du coût des prestations est :

- la facture
- la cotation
- le prix de revient

2) Le contraire de plein tarif est :

- demi-tarif
- tarif réduit
- tarif promotionnel

3) Vous informez un client qu'il faut
2 000€ pour un aller-retour en avion.

- compter
- calculer
- cibler

4) Pour le troisième âge, la compagnie
aérienne applique un tarif

- préférentiel
- senior
- plein

5) Une de 20% est accordée aux
moins de 25 ans.

- promotion
- réduction
- rabais

6) Le prix indiqué le petit-déjeuner.

- compte
- calcule
- comprend

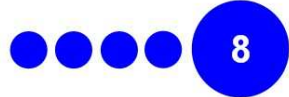
7) Si l'avion est complet, vous devez mettre
votre client sur :

- une liste d'attente
- une liste de réserve
- une liste complémentaire

8) L'équivalent en français de *surbooking* est :

- surréservation
- surclassement
- surcharge





- 9) des vacances scolaires détermine la haute saison.
- Le calendrier
 - Le temps
 - La période
- 10) Dans un avion, un passager peut demander à être installé côté ou côté couloir.
- hublot
 - fenêtre
 - vitre
- 11) S'il commande des prestations diverses, vous devez adresser une cotation au client, c'est-à-dire :
- une citation
 - un devis
 - un quota
- 12) Lors de la réservation, vous précisez à votre client : « Les ne sont pas remboursés en cas d'annulation de votre part. »
- arrhes
 - forfaits
 - commissions
- 13) Un client vient de confirmer sa réservation. Vous lui dites : « Le total doit être versé un mois au plus tard avant la date du départ. »
- montant
 - solde
 - prix
- 14) Vous expliquez au client : « Le montant de la prestation est de 1 200€, dont 60€ pour l'assurance. Vous avez versé 600€ de dépôt. Vous devez donc régler le de 600€. »
- total
 - prix
 - solde
- 15) Vous dites à votre client : « Je vous conseille de consulter régulièrement les annonces publicitaires pour profiter des »
- cotations
 - promotions
 - augmentations
- 16) Vous avisez votre client : « Attention : les d'aéroport ne sont pas comprises dans le prix du billet. »
- frais
 - taxes
 - coûts
- 17) Vous indiquez au client que l'assurance ne couvre pas la de la validité du billet. »
- prolongation
 - question
 - demande



VENDRE UN PRODUIT TOURISTIQUE

8

18) Vous mettez le client en garde : « Faites bien attention, les conditions de vente stipulent que vous ne pouvez plus à une semaine du départ. »

- partir
- annuler
- réserver

19) Vous renseignez le client : « Pour un lit d'appoint, vous devez payer un de 20 €. »

- supplément
- prix
- surplus

20) Vous informez un client mécontent que, s'il n'est pas satisfait de la qualité des services et qu'il souhaite porter plainte, il doit adresser ses au service après-vente.

- réclamations
- remarques
- suggestions

21) Vous rassurez le client : « Si vous avez souscrit une assurance et que vous tombez malade, vous serez jusqu'à votre domicile. »

- rapatrié
- soigné
- indemnisé

22) Vous prévenez un client : « Attention : vous avez droit à 20 kg seulement de bagages »

- à main
- en soute
- accompagnés

23) Vous demandez à votre client : « Pourriez-vous me donner la date de votre carte de crédit, s'il vous plaît ? »

- de commencement
- d'annulation
- d'expiration

24) Prévenez votre client : « En cas de réclamation ou d'accident, il faut toujours garder les de vos dépenses. »

- relevés
- justifications
- justificatifs

25) Un client qui est « près de ses sous »...

- fait attention à ce qu'il achète.
- veut acheter un produit original.
- ne restera jamais dans une ville sans banque.

26) Une personne qui organise un voyage d'affaires demande au directeur d'un hôtel : « Pourriez-vous nous indiquer la de votre établissement ? »

- contenance
- capacité
- condition

27) Où peut-on trouver une couchette ?

- dans un train
- dans un avion
- dans un autocar

28) Quel est le synonyme de « titre de transport » ?

- nom du transport
- moyen de transport
- billet



VENDRE UN PRODUIT TOURISTIQUE

8

29) Vous demandez à un client : « Durant quelle souhaitez-vous voyager ? »

- fête
- occasion
- période

30) Vous informez votre client : « Nous vous proposons la meilleure d'hébergement en fonction du budget dont vous disposez. »

- forme
- formule
- formalité


31) Vous prévenez un client : « Le prix des boissons n'est pas dans le forfait. »

- connu
- compris
- bon marché

32) Un « forfait dégriffé » est :

- un produit mal connu
- une prestation vendue à prix réduit
- un ensemble de produits de grande marque

■ EXERCICE 3 : VENDRE UN FORFAIT TOURISTIQUE PRESENTER UN PRODUIT

 A deux, imaginez un dialogue entre un agent de voyages et un client qui souhaite voyager au Laos pendant une semaine et demande qu'on lui suggère un itinéraire. Utilisez et présentez l'un des circuits de la brochure ASIA.



VENDRE UN PRODUIT TOURISTIQUE

8

■ EXERCICE 4 : VENDRE UN TITRE DE TRANSPORT RENSEIGNER LES TOURISTES

👁️ Observez les documents suivants :



ການບິນລາວ
Lao Airlines



Vols internationaux

::: Tarifs valables du 1^{er} octobre 2006 au 30 mars 2007

Itinéraire	Aller simple	Aller retour
	US\$	US\$
Vientiane - Bangkok	99.00	190.00
Vientiane - Chiangmai	111.00	212.00
Vientiane - Hanoi	115.00	220.00
Vientiane – Phnom Penh	145.00	278.00
Vientiane - Siem Reap	145.00	278.00
Vientiane - Kunming	120.00	230.00
Luang Prabang - Chiangmai	85.00	164.00
Luang Prabang - Bangkok	120.00	230.00
Luang Prabang - Hanoi	115.00	220.00
Luang Prabang – Siem Reap	165.00	315.00
Paksé - Siem Reap	85.00	164.00
Paksé – Phnom Penh	85.00	164.00
Phnom Penh - Vientiane	120.00	230.00
Phnom Penh - Paksé	70.00	135.00
Siem Reap – Luang Prabang	135.00	258.00
Siem Reap - Vientiane	110.00	210.00
Siem Reap - Paksé	70.00	135.00



ການບິນລາວ
Lao Airlines



Vols domestiques

::: Tarifs valables du 1^{er} octobre 2006 au 30 mars 2007

Itinéraire	Aller simple	Aller retour
	US\$	US\$
Vientiane – Luang Prabang	62.00	118.00
Vientiane - Xieng Khouang	53.00	101.00
Vientiane - Houeisay	84.00	160.00
Vientiane - Oudomxay	75.00	143.00
Vientiane - Paksé	95.00	181.00
Luang Prabang - Paksé	135.00	258.00
Luang Prabang – Xieng Khouang	40.00	77.00

Notes:

- 1 – Les enfants de moins de 12 ans paient 50% du tarif adulte.
 - 2 - Les enfants de moins de 2 ans paient 10% du tarif adulte (pas de siège individuel).
 - 3 – Pour toute réservation; contactez votre agence de voyages ou les bureaux de Lao Airlines.
- Courriel : reservation@laoairlines.com Tél. : (856-21) 212051 -54 Fax (856-21) 212065



VENDRE UN PRODUIT TOURISTIQUE

8



BUS V.I.P.

	Heures de départ	Durée approx. du voyage	Prix
DOMESTIQUE			
Vientiane – Vang Vieng	14h00	4 heures	60 000 kips
Vientiane – Vang Vieng – Luang Prabang	10h00	9 heures	170 000 kips
Vientiane – Luang Prabang	08h00	8 heures 30	165 000 kips
Vientiane – Thakhek	20h30	6 heures 30	100 000 kips
Vientiane – Savanakhet	20h30	8 heures 30	100 000 kips
Vientiane – Paksé	20h30	10 heures	150 000 kips
Vientiane – Paksé – Donekhong (4000 îles)	20h30	12 heures 30	230 000 kips
INTERNATIONAL			
Thaïlande			
Vientiane – Bangkok	17h00	13 heures 30	700 Bath
Vientiane – Chiangrai	15h00	18 heures	1 100 Bath
Vientiane – Chiangmai	15h00	17 heures	1 100 Bath
Vientiane – Pattaya	15h00	17 heures	1 000 Bath
Vietnam			
Vientiane – Hanoi	17h00	18 heures	17 \$US
Vientiane – Hué	17h00	20 heures	19 \$US
Chine			
Vientiane – Kunming	08h00	3 jours	58 \$US

NB : Tous les bus sont climatisés.

Les bus Vientiane – Kunming sont des bus couchettes.

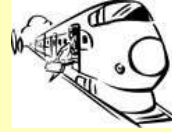
Possibilité de navette des hôtels du centre-ville de Vientiane jusqu'à la gare routière. Départ de l'hôtel 1 heure avant l'heure de départ du bus. Navettes à réserver à l'achat des billets de bus.

(Service gratuit)

Une fois les billets émis, aucun remboursement ne sera effectué



TRAINS



Nongkhai – Bangkok

1^{ère} classe, couchette, air conditionné (compartiment pour deux personnes)

1600 Bath par personne

2^{ème} classe, couchette, air conditionné

Lit du haut 1 000 Bath

Lit du bas 1 070 Bath

2^{ème} classe, couchette, ventilateur

Lit du haut 800 Bath

Lit du bas 870 Bath

NB : Possibilité de navette depuis le pont de l'amitié jusqu'à la gare de Nongkhai. Places à réserver à l'achat des billets. (Service gratuit)

Possibilité d'arranger le transfert des hôtels du centre-ville de Vientiane jusqu'au pont de l'amitié. 50 000 kips par personne. A réserver à l'achat des billets.

Une fois les billets émis, aucun remboursement ne sera effectué

Ecoutez à présent les questions d'une cliente d'agence de voyages et notez-les ci-dessous :


- 1)
- 2)
- 3)
- 4)
- 5)



VENDRE UN PRODUIT TOURISTIQUE

8

- 6)
- 7)
- 8)
- 9)
- 10)
- 11)
- 12)
- 13)
- 14)
- 15)

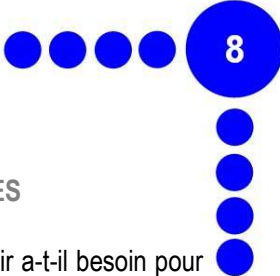
 A deux, cherchez les réponses à ces questions dans les documents précédents (tarifs *Lao Airlines* + horaires et tarifs des bus et des trains) puis imaginez la conversation qui pourrait avoir lieu entre un agent de comptoir et cette cliente.

Le saviez-vous ?


Avec le billet électronique acheté directement sur Internet, il n'y a plus de billet papier que l'on risque de perdre, d'oublier ou de se faire voler. Dans le cas d'un billet d'avion, l'information relative au voyageur est stockée dans le système informatique de la compagnie aérienne et on n'a plus, une fois rendu à l'aéroport, qu'à présenter une pièce d'identité et une preuve de paiement, notamment l'itinéraire reçu, document émis par le transporteur et comportant le numéro de confirmation de la réservation, le nom du passager et de l'information sur le vol.



VENDRE UN PRODUIT TOURISTIQUE



■ EXERCICE 5 : VENDRE UN TITRE DE TRANSPORT POSER DES QUESTIONS AUX TOURISTES

 Réfléchissez : De quelles informations un agent de comptoir a-t-il besoin pour réserver ou vendre un titre de transport ? Quelles questions cet agent de comptoir doit-il poser au client afin d'obtenir tous les renseignements nécessaires à la vente ?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....




VENDRE UN PRODUIT TOURISTIQUE

8

■ EXERCICE 6 : VENDRE UN TITRE DE TRANSPORT

👁 Remettez dans l'ordre cette conversation entre un agent de voyage et un client.



Quel jour désirez-vous voyager ?

Très bien, monsieur !
Voilà votre billet !
Bon voyage !

Maurice Portier,
P-O-R-T-I-E-R

C'est ça...

Le 12 avril,
dans la
matinée...

Aller simple ou
aller-retour ?

Bonjour monsieur, je
peux vous aider ?

Très bien monsieur
Portier ! Un aller simple
Vientiane – Luang Prabang
pour une personne, départ
le 12 avril à 8h30, arrivée à
LP à 9h10. C'est bien ça ?

Aller simple
s'il vous plaît !

En espèces...
Voici 62 \$!

L'aller simple coûte
62\$. Vous désirez
payer comment ?

Merci beaucoup
madame !
A bientôt !

C'est
parfait !

Pour combien de
personnes ?

Une
personne

Oui, s'il vous plaît, je
voudrais acheter un billet
d'avion pour aller à Luang
Prabang...

Je peux vous proposer
un vol à 8h30. Vous
arrivez à Luang
Prabang à 9h10. Cela
vous convient ?

C'est à quel nom,
s'il vous plaît ?



VENDRE UN PRODUIT TOURISTIQUE

8

■ EXERCICE 7 :

Imaginez à présent une conversation entre Monsieur Marcel Dupont, client, et un agent de comptoir de *Lao Airlines*. Utilisez les documents ci-joints (tarifs et horaires de *Lao Airlines*) ainsi que les informations suivantes :

Aller-retour Vientiane – Luang Prabang
 Départ le vendredi 13 mai dans la matinée
 Retour le dimanche 17 mai en fin de journée
 Un adulte
 Numéro de téléphone : 020 78 65 345
 Paiement par MASTERCARD (+3% de frais)

:: VIENTIANE - LUANGPRABANG - VIENTIANE (VTE - LPQ -VTE)						
FREQUENCE	Départ		Arrivée		Vol	Ecales
Jours	Aéroport	Heure	Aéroport	Heure	Numéro	
123456	VTE	1120	LPQ	1200	QV101	0
1245	VTE	1230	LPQ	1310	QV635	0
Daily	VTE	1800	LPQ	1840	QV103	0
6	VTE	1550	LPQ	1630	QV105	0
14	VTE	1000	LPQ	1040	QV109	0
357	VTE	1020	LPQ	1100	QV109	0
37	VTE	1230	LPQ	1310	QV111	0
7	VTE	1000	LPQ	1040	QV635	0
123456	LPQ	1230	VTE	1310	QV102	0
1245	LPQ	1650	VTE	1730	QV645	0
Daily	LPQ	1910	VTE	1950	QV104	0
6	LPQ	1700	VTE	1740	QV106	0
7	LPQ	1635	VTE	1715	QV110	0
35	LPQ	1635	VTE	1805	QV110	KXH
14	LPQ	1820	VTE	1905	QV110	0
37	LPQ	1650	VTE	1730	QV112	0
7	LPQ	1420	VTE	1600	QV645	0



■ EXERCICE 8 : PARLER DES CONDITIONS DE VENTE ET D'ANNULATION

👁️ Observez attentivement le document suivant (Conditions de vente de l'agence de voyages *Exotissimo*) :

CONDITIONS DE RESERVATION & ACOMPTE
Vos réservations ne seront définitivement confirmées qu'après réception de l'acompte. (1) Un acompte de 20% doit être versé dès confirmation du programme. (2) Les 80% restants doivent être versés au minimum 30 jours avant le départ.
REMBOURSEMENT
Une fois le séjour commencé, aucun remboursement pour tout ou partie ne sera accordé.
HEURE D'ENREGISTREMENT ET DE LIBERATION DE CHAMBRES DANS LES HOTELS
L'horaire de <i>check-in</i> et de <i>check-out</i> dans les hôtels est généralement de 12h00. Un <i>check-in</i> avancé et un <i>check-out</i> retardé peuvent être accordés en fonction de la disponibilité des hôtels et après accord seulement de ces derniers.
DOCUMENTS DE VOYAGE
<i>Exotissimo Travel</i> peut vous assister dans la préparation des documents de voyage tels que les visas. Toutefois, en aucun cas, <i>Exotissimo Travel</i> ne peut être tenu responsable en cas de non obtention ou de refus desdits visas ou autres documents par les autorités locales. Il va de la responsabilité du Tour Leader de s'assurer que chaque participant dispose d'un passeport et d'un visa valide.
RESPONSABILITE
Excepté en cas de force majeure, <i>Exotissimo Travel</i> devra couvrir tout frais additionnel en cas de changement d'itinéraire, de transport, d'hébergement ou de repas émanant du fait d' <i>Exotissimo Travel</i> . Excepté en cas de force majeure, <i>Exotissimo Travel</i> devra fournir les services ou remboursements compensatoires si les services ne sont pas conformes au programme initialement confirmé. Le programme détaillé et les horaires des vols sont sujets à modification sans préavis de la part des compagnies aériennes. Dans ce cas, <i>Exotissimo Travel</i> sera autorisé à modifier et à ajuster ledit programme et fera tout son possible pour trouver un arrangement alternatif. <i>Exotissimo Travel</i> ne pourra toutefois être tenu responsable en cas de refus à l'embarquement ou de supplément appliqué par la compagnie aérienne.



ANNULATION / NO SHOW / DEPART AVANCE
Toute annulation ou modification doit être notifiée par écrit et ne sera prise en compte qu'à réception de ladite notification. Les frais d'annulation appliqués seront les suivants : <ul style="list-style-type: none">* Plus de 30 jours avant le départ : aucun frais* De 30 à 21 jours avant le départ : 10% du montant total / coût du service* De 20 jours à 08 jours avant le départ : 25% du montant total / coût du service* De 07 jours à 03 jours avant le départ : 50% du montant total / coût du service* Moins de 48 heures avant le départ : 100% du montant total / coût du service
ASSURANCE VOYAGE
Pour tout séjour en Asie, <i>Exotissimo Travel</i> recommande d'acquérir une assurance voyage.

QUESTIONS

1. Donnez un synonyme du mot « acompte » :
2. Expliquez en français les expressions anglaises « *check-in* », « *check-out* » et « *no show* » :
.....
.....
.....
3. Que faut-il faire pour confirmer une réservation faite par téléphone ?
.....
4. A quelle heure faut-il généralement libérer les chambres d'hôtel ?
.....



VENDRE UN PRODUIT TOURISTIQUE

8

5. Monsieur Ledoux a acheté un voyage auprès de l'agence *Exotissimo* (montant total versé : 1 000 €). Malheureusement, 11 jours avant son départ, celui-ci a eu un léger accident qui l'empêche de voyager. Quel montant l'agence va-t-elle lui rembourser ?

.....

6. Un client peut-il obtenir le remboursement de son voyage si, pour une raison ou une autre, il n'est pas présent le jour du départ ?

.....

7. Est-il possible d'être remboursé d'une partie de son voyage si on doit le terminer prématurément ?

.....

8. Que doit-on faire si l'on souhaite modifier un voyage qui a déjà été payé ?


.....



SEQUENCE N°9

**ACCUEILLIR
DES
TOURISTES**

■ EXERCICE 1 : REFLECHISSEZ ET DISCUTEZ

 Qui travaille dans le domaine de l'accueil ? Quelles sont les tâches de ces professionnels de l'accueil ? Quelles qualités faut-il pour travailler dans ce domaine ?

.....


.....

.....

.....

.....

■ EXERCICE 2 : LES METIERS DE L'ACCUEIL

 Complétez le texte de la page suivante à l'aide des verbes appropriés (cf. tableau ci-dessous), puis relevez les qualités communes à toutes les personnes travaillant dans le domaine de l'accueil.

*indiquer, orienter, répondre, guider, garantir, accueillir,
renseigner, gérer, régler, produire, agréementer*

Qualités :

.....

.....



LES METIERS DE L'ACCUEIL :

Ces métiers sont devenus indispensables pour satisfaire une clientèle de plus en plus exigeante. En voici quelques exemples :



L'hôtesse de l'air ou le steward sont employés par les compagnies aériennes pour le voyage des passagers, aux attentes de ces passagers, l'ordre et la sécurité à bord d'un avion.

La sociabilité, l'amabilité, la maîtrise de soi, une bonne présentation et la connaissance de langues étrangères sont requises pour le personnel navigant commercial (P.N.C.).

L'agent d'accueil et l'agent d'information travaillent la plupart du temps dans les halls d'aéroport, les gares ou les guichets d'information. Leur rôle premier est d'..... et de les touristes.



Le goût du contact, la politesse, l'amabilité ainsi qu'une facilité d'élocution sont nécessaires à cette fonction. La connaissance de plusieurs langues étrangères et une bonne présentation sont indispensables.



Le réceptionniste est employé dans les hôtels pour accueillir les clients. Il est aussi chargé de les litiges mineurs qui peuvent se....., tout en ménageant la susceptibilité des clients.

Pour exercer cette fonction, il faut absolument être sociable, poli et avoir une bonne présentation. La connaissance de plusieurs langues étrangères est souvent indispensable.



ACCUEILLIR DES TOURISTES

9

Le / La standardiste est chargée de les appels téléphoniques qui arrivent au standard de l'entreprise. Il / Elle doit le correspondant vers la personne ou le service demandé, ou qui pourra répondre à sa demande. Dans les petites sociétés, ce poste peut être cumulé avec celui d'hôtesse d'accueil.



Un(e) standardiste doit toujours être poli et aimable. Il / Elle doit avoir une bonne élocution et aussi être souriant car le sourire s'entend au téléphone !



Le maître d'hôtel travaille dans un restaurant. Il est chargé de l'accueil des clients, de les à leur arrivée et de leur une table. Il prend également la commande en suggérant un plat et en conseillant un vin.

La politesse, l'élégance et la discrétion sont les principales qualités du maître d'hôtel.



ACCUEILLIR DES TOURISTES

9

■ EXERCICE 3 : ORIENTER ET RENSEIGNER LES VOYAGEURS

👁️🗨️ Vous êtes agent d'information dans un petit aéroport dont voici le plan. Observez-le bien afin d'être capable de répondre aux attentes des voyageurs.

► Plan de l'aérogare

Niveau 2
Départ / Arrivée



ACCUEILLIR DES TOURISTES



REPONDEZ AUX QUESTIONS DES VOYAGEURS :

1. Excusez-moi ! Où est la zone d'enregistrement ?

.....

2. Sniff ! J'ai perdu ma maman !!!!

.....

3. Pour les enfants non accompagnés, où faut-il se rendre ?

.....

4. Je ne me sens pas bien. Y a-t-il une infirmerie ?

.....

5. Où puis-je utiliser mon ordinateur portable ?

.....

6. Je cherche un bar ou un restaurant...

.....

7. Puis-je passer un coup de téléphone, s'il vous plaît ?

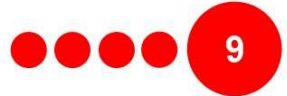
.....

8. Je voudrais envoyer un fax...

.....



ACCUEILLIR DES TOURISTES



9

9. Le vol en provenance de Vientiane est-il arrivé ?

.....

10. Où puis-je louer une voiture ?

.....

11. Je cherche le comptoir de l'agence *Asiatissimo* ?

.....

12. Où dois-je attendre la navette pour le centre-ville ?

.....

13. Où puis-je trouver un taxi ?

.....

14. Les toilettes, s'il vous plait ?

.....

15. Où est le centre d'affaires ?

.....

16. Je ne trouve pas les caisses pour le parking...

.....

17. L'attente est très longue... Y a-t-il un endroit pour les enfants ?

.....



ACCUEILLIR UN VOYAGEUR OU UN GROUPE DANS UN AEROPORT

Voici quelques expressions utiles aux professionnels du tourisme pour accueillir quelqu'un dans un aéroport. Lisez-les attentivement et retenez-les.

SE PRESENTER :

- Je me présente : je m'appelle / je suis ... - Enchanté(e) !
- Permettez-moi de me présenter : je m'appelle / je suis ... - (Je suis) très heureux / heureuse de vous rencontrer !

ACCUEILLIR UNE PERSONNE QUE L'ON RENCONTRE POUR LA PREMIERE FOIS :

- Pardon / Excusez-moi, vous êtes (bien) Monsieur Leroux ?

SOUHAITER LA BIENVENUE :

- Bienvenue à Lyon !
- Soyez le / la bienvenu(e) à Lyon !
- Je suis très heureux / heureuse de vous accueillir...

ENTRETENIR UNE CONVERSATION SOCIALE :

- Vous avez fait bon voyage ? - Très bon / Excellent, merci !
- Un peu fatigant, mais ça va.
- Vous n'êtes pas trop fatigué(e) ? - Un peu, mais ça ira mieux demain.
- Non, ça va très bien, merci.
- Vous avez des bagages ? - Seulement ce sac et cette valise.
- Vous permettez que je prenne votre sac / valise ? - Ça va, je peux la / le(s) porter.
- Merci, vous êtes très aimable.
- Vous voulez boire ou manger quelque chose avant d'aller à l'hôtel ? - Avec plaisir.
- Un café, si ça ne vous dérange pas.
- Non, merci, je viens de prendre quelque chose dans l'avion.
- J'ai ma voiture, l'hôtel n'est pas loin... Je vous emmène à votre hôtel... - Merci, c'est très aimable à vous.
- Nous allons prendre un taxi, je vous accompagne à l'hôtel...



EN + : QUELQUES SUJETS DE CONVERSATION :

- Sa visite dans votre pays, votre région, votre ville : est-ce la première fois qu'il/elle vient ?
- Le temps qu'il fait ici / dans son pays
- La circulation, le trafic
- Ce qui se passe en ce moment dans votre pays ou dans le sien : manifestations publiques, grèves, festivals...
- L'hôtel : comment il est, où il est situé...
- Le programme de la journée : à quelle heure vous passez le / la prendre...
- Son travail...
- Ses goûts...



■ EXERCICE 4 :

👁 Un professionnel du tourisme accueille un voyageur d'affaires à l'aéroport. Mettez les éléments des deux colonnes en relation :

1. C'est la première fois que vous venez au Laos ?
 2. Félicitations ! Vous parlez très bien notre langue !
 3. Aujourd'hui, il ne fait pas très beau, mais hier, le temps était splendide. Et chez vous, quel temps fait-il ?
 4. Quelle circulation ! C'est l'heure de pointe.
 5. Cette semaine, nous avons un festival de danse dans toute la ville...
 6. Vous aimez la danse ?
 7. Ah, j'y pense ! Demain, il y a grève des bus et du métro...
 8. Votre hôtel est dans le centre historique de la ville... Il n'est pas très grand mais il est très confortable.
 9. Vous travaillez avec Paul Schwartz, n'est-ce pas ? Comment va-t-il ?
 10. Je passe vous prendre vers 11 heures, je vous présente à mes collègues et nous allons déjeuner ensemble... Ça vous convient ?
- a. Parfait, je préfère les petits hôtels. C'est plus sympathique.
 - b. Chez nous, il fait froid, c'est l'hiver.
 - c. Ah, ne m'en parlez pas ! Chez nous, on ne peut pas circuler...
 - d. Ah, très intéressant, j'adore ça !
 - e. Non, j'y suis déjà venu, mais il y a longtemps.
 - f. Tout à fait. Donc, à 11 heures, à l'hôtel.
 - g. C'est bon à savoir. Je prendrai le taxi.
 - h. Oh non ! Disons que je me débrouille...
 - i. Il va très bien. Il a changé de travail, maintenant, il est responsable de la communication.
 - j. Oui, beaucoup. Spécialement la salsa.



ACCUEILLIR DES TOURISTES

9

■ EXERCICE 5 :

🗨️ Complétez cette conversation :

A -

B – Merci, vous êtes très aimable. Je le parle seulement un peu.

A -

B – J’ai seulement ce sac et cette petite valise.

A -

B – Merci beaucoup, mais je peux les porter moi-même.

A -

B – Avec plaisir. Je n’ai pas eu le temps de manger depuis mon départ.

A -

B – Non, c’est la première fois que je viens à Luang Prabang.

A -

B – Merci, c’est très aimable à vous de m’emmener à mon hôtel.

A -

B – D’accord, ça me convient très bien. Donc, demain, à huit heures, à mon hôtel.



■ EXERCICE 6 : ORAL


 Vous accueillez un visiteur à l'aéroport de Vientiane. Jouez la scène à deux :

- ♦ Vérifiez que c'est bien M. Durand et présentez-vous.
- ♦ Souhaitez-lui la bienvenue.
- ♦ Demandez-lui comment s'est passé son voyage.
- ♦ Demandez-lui s'il a des bagages.
- ♦ Proposez-lui de porter une valise.
- ♦ Demandez-lui s'il veut prendre quelque chose.
- ♦ Expliquez-lui comment vous allez à l'hôtel.
- ♦ Demandez-lui s'il est déjà venu au Laos.





■ EXERCICE 7 :

 Vous envoyez une télécopie à un collègue étranger pour lui confirmer que vous viendrez le chercher à l'aéroport, mais que vous serez légèrement en retard (à cause de). Vous convenez d'un point de rendez-vous.

Fax

À : M. Stéphane Durand

De :

Cc :

Téléphone : +60145126426

Date :

Fax : +60145126425

Objet :

Pages :

Urgent **Pour avis** **Commentaires** **Réponse** **Confidentiel**



■ EXERCICE 8 : ACCUEILLIR LES PASSAGERS À BORD D'UN AVION

👁️ Voici le discours classique que les passagers d'un avion peuvent entendre entre le moment de leur départ et celui de leur arrivée.

Placez les mots manquants dans le texte :

*attacher – atterrir – maintenir – redresser –
compagnie – commandant de bord - décollage – équipage – signal lumineux –
un agréable séjour – un agréable voyage – un bon appétit –
à bord de – à destination de*

« Mesdames et messieurs,

Le et son sont heureux de vous accueillir cet Airbus A320 Paris. »

« Pour le, nous vous prions d'..... votre ceinture et de le dossier de votre siège ainsi que la tablette. Nous vous rappelons que ce vol est non-fumeur et nous vous souhaitons ! »

« Dans un instant, un petit déjeuner vous sera servi. Nous vous souhaitons ! »

« Mesdames et messieurs,

Nous venons d'..... à Paris Charles de Gaulle. Il est sept heures du matin et la température extérieure est de 10°C. Nous vous prions de votre ceinture attachée jusqu'à l'extinction du Nous vous remercions d'avoir choisi notre et nous vous souhaitons à Paris ! »



■ EXERCICE 9 : ACCUEILLIR UN VISITEUR A L'HOTEL

🎧 Ecoutez attentivement les dialogues suivants puis répondez aux questions correspondantes.



🎧 Dialogue n°1

1. Combien de clients se présentent à la réception de l'hôtel ?
.....
2. Quel type de chambre souhaitent-ils ?
.....
3. Quel est le prix d'une chambre double avec vue sur la piscine ?
.....
4. Le petit-déjeuner est-il inclus dans le prix de la chambre ?
.....
5. Combien de nuits les clients souhaitent-ils rester ?
.....
6. Quel est le numéro de leur chambre ?
.....
7. A quel étage est située la chambre ?
.....
8. Les clients doivent-ils monter eux-mêmes leurs bagages dans leur chambre ?
.....



ACCUEILLIR DES TOURISTES



🎧 Dialogue n°2

1. Quel problème se présente au couple qui vient d'arriver à l'hôtel ?

.....
.....

2. Le petit-déjeuner est-il compris dans le prix de la chambre ?

.....

3. Où est située la chambre ?

.....
.....



🎧 Dialogue n°3

1. Quel problème se présente à ce client ?

.....

2. Que propose la réceptionniste pour remédier à ce problème ?

.....

.....

3. La réceptionniste a-t-elle bien réagi ? Pourquoi ?

.....
.....





🎧 Dialogue n°4

Hôtel Fa Ngum

Fiche de réservation

Nom :

Nombre de nuits :

Type de chambre : Single Double Twin

Numéros de chambre :

Petit-déjeuner : Oui Non

Commentaires :



■ EXERCICE 10 : ACCUEILLIR UN VISITEUR DANS UNE AGENCE DE VOYAGES OU UN OFFICE DE TOURISME

👁 Choisissez la bonne réponse.

1. Je suis agent de voyages. Un client entre dans mon bureau, je l'accueille en disant :

- Salut !
- Bonjour, comment allez-vous ?
- Bonjour, madame / mademoiselle / monsieur !

2. Pour proposer mes services à un client, je lui dis :

- Qu'est-ce que vous voulez ?
- Je peux vous aider ?
- C'est pour quoi ?

3. Je ne comprends pas ce que le client me demande, je lui dis :

- Désolé(e), mais je ne comprends pas.
- Excusez-moi !
- Pouvez-vous parler français, s'il vous plaît ?

4. Je n'ai pas le renseignement souhaité par le client, je lui dis :

- Au revoir, madame / mademoiselle / monsieur !
- Je n'en sais rien, désolé(e) !
- Je vais me renseigner.

5. J'ai des difficultés à trouver l'information demandée. Je dois faire patienter le client.

Je lui dis :

- Patience, s'il vous plaît !
- Un instant, s'il vous plaît !
- Attendez, s'il vous plaît !

6. Je suis agent d'accueil dans un office de tourisme. Un client me demande si nous organisons des visites guidées de notre ville. Je lui réponds :

- Ah non, on ne fait pas de visites guidées.
- Je ne sais pas, mais demandez à ma collègue là-bas !
- Non, nous n'organisons pas de visite guidée mais dans cette brochure vous avez la liste des agences qui offrent cette prestation.

7. « En France, le service est toujours compris dans les tarifs des restaurants. »

Dites à quelle question l'agent d'accueil de l'office du tourisme a répondu :

- Les restaurants sont chers ?
- Est-ce qu'on doit laisser un pourboire ?
- Pourriez-vous me rendre un service ?



■ EXERCICE 11 : ACCUEILLIR DES CLIENTS AU RESTAURANT

👁 Remettez ces actions dans l'ordre logique !



A. Prendre la commande



B. Débarrasser la table



C. Guider les clients vers une table



D. Servir l'apéritif



E. Apporter les plats



F. Souhaiter la bienvenue aux clients



G. Apporter les boissons



H. Encaisser

1	2	3	4	5	6	7	8

Le saviez-vous ?

En France, le choix des boissons dépend assez précisément du moment où elles sont consommées. Par exemple, les boissons chaudes (café, thé ou chocolat chaud) se consomment généralement au petit-déjeuner. Avant le déjeuner ou le dîner, on sert parfois un apéritif, souvent une boisson alcoolisée (whisky, martini, rhum...). Pendant le repas, on boit de l'eau, du vin ou de la bière. Après le repas, on peut boire un petit café, et de temps en temps, un digestif (alcool fort servi en très petite quantité et supposé aider à digérer)...

SEQUENCE N°10

**GUIDER
DES
TOURISTES**



Le métier de guide fait partie des métiers de **l'animation**, au même titre que les animateurs, moniteurs sportifs, agents réceptifs...

Le **guide** (guide local, guide sur site, guide-interprète, voire parfois guide accompagnateur) est un médiateur entre le touriste et le patrimoine matériel, immatériel et naturel du pays ou de la région visitée.

■ EXERCICE 1 : REFLECHISSEZ ET DISCUTEZ

🗨 En quoi consiste le métier de guide ? A votre avis, où travaillent les guides et pour qui ? Quels sont les avantages et inconvénients de cette profession ? Quelles sont les qualités nécessaires pour devenir guide ? Essayez de définir la différence entre les différents types de guides, à savoir entre un « guide local », un « guide sur site », un « guide-interprète » et un « guide accompagnateur ».

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



■ EXERCICE 2 : LE METIER DE GUIDE ACCOMPAGNATEUR

👁 Lisez la fiche ci-dessous qui présente le métier de guide accompagnateur en France (secteur, fonctions, profils, conditions). Répondez ensuite aux questions.

GUIDE ACCOMPAGNATEUR

Le secteur

Le guide accompagnateur travaille dans le secteur du tourisme exclusivement. Il accompagne des groupes de touristes en France, ou, le plus généralement, à l'étranger.

Les fonctions

Le guide accompagnateur prend un groupe en charge, soit depuis le départ de France (dans ce cas, on dit qu'il fait du Paris-Paris), soit à l'arrivée dans le pays visité. Dans le premier cas, il doit s'assurer que tous les membres du groupe ont bien rempli toutes les formalités nécessaires (vaccins, passeports, etc.) et procède aux formalités d'embarquement. Dans le deuxième cas, il prend en charge les touristes à leur arrivée, effectue avec eux les formalités d'entrée dans le pays, s'assure qu'aucun bagage n'a été égaré, etc. Dans tous les cas, il doit veiller à ce que les termes du contrat soient respectés, en matière d'hébergement, de transport, d'excursions... et ce, dans l'intérêt du voyageur comme dans celui des touristes. Le guide accompagnateur peut avoir des groupes plus ou moins importants à sa charge, en fonction notamment de la destination. Cela peut varier d'une vingtaine de personnes pour un safari ou un trek à une cinquantaine de participants pour un voyage organisé en Espagne ou en Grèce. Le guide se charge de toutes les questions matérielles liées au voyage, mais aussi de la bonne ambiance qui doit régner pendant celui-ci. Pour cela, il est donc chargé d'aplanir les tensions qui pourraient apparaître entre les voyageurs et doit donc être lui-même irréprochable... Il n'est pas censé présenter la culture et les curiosités du pays, ce qui est généralement à la charge du guide-interprète, mais il cumule souvent les deux fonctions. Le guide accompagnateur est employé par le voyageur.

Les profils

Pour accomplir toutes les tâches qui lui incombent, le guide accompagnateur doit bien connaître le pays qu'il fait visiter, ainsi que ses coutumes et les usages qui y ont cours. Il



doit également faire preuve de calme et de sang-froid, tant face à des problèmes pratiques ou matériels que face au mécontentement des touristes. Il doit donc être doté d'une bonne dose de diplomatie ! Il doit être constamment disponible et doit pouvoir "assurer" dans les cas les plus extrêmes (certains voyagistes exigent de leurs guides accompagnateurs qu'ils aient un certificat de secouriste). Le guide accompagnateur doit également avoir une bonne résistance physique, car, pendant un voyage, il est "sur le pont" en permanence ! Pas de moments tranquilles ni de jours de repos. Et ce, pendant tout le voyage, voire toute une saison, si le guide accompagnateur a un carnet de voyage bien rempli... Un guide accompagnateur travaille rarement plus d'un tiers de l'année et doit donc avoir une autre activité pour le restant du temps. Pour ces raisons, ainsi qu'à cause du fait qu'un voyage peut se décider ou être annulé à la dernière minute, la vie de guide accompagnateur n'est pas forcément toute rose et est assez peu compatible avec une vie de famille.

Les conditions

Il n'y a pas véritablement de législation encadrant le métier de guide accompagnateur, qui est bien souvent considéré comme une activité rémunérée, voire bénévole, plutôt que comme un métier à part entière. Les tour-opérateurs s'organisent donc un peu comme bon leur semble, ce qui rend l'encadrement de la profession très flou... Le recrutement se fait beaucoup par la bouche à oreille et il y a peu de perspectives d'évolutions. Seule une toute petite minorité des guides accompagnateurs est salarié, la plupart d'entre eux étant payés à la vacation. Ils sont malheureusement fortement concurrencés par les bénévoles, qui se font ainsi payer un beau voyage... La rémunération journalière est de 45 à 80 euros, majorée de 10 % pour les journées passées à l'étranger, plus les avantages en nature (repas) et les pourboires. Il n'y a pas véritablement de formation pour être guide accompagnateur. Les guides sont souvent titulaires d'un BTS, d'une licence ou d'une maîtrise de métiers du tourisme, histoire de l'art ou de langues. Il y a assez peu de perspectives dans le métier de guide accompagnateur, cette fonction étant bien souvent la première supprimée par les tour-opérateurs en mal d'économies. De plus, la culture du tourisme tendant à une individualisation des voyages, de plus en plus de personnes préfèrent des formules "liberté" aux voyages de groupe.

Isabelle Collin

(Source : <http://www.accueiljob.com/metier-Guide-accompagnateur-secteur-Les-metiers-de-l-Accueil-90.html>)



VRAI OU FAUX ?

1. La plupart du temps, le guide accompagnateur travaille dans le domaine du tourisme, mais il peut aussi travailler dans d'autres domaines.



Vrai



Faux

2. Lorsqu'il fait du Paris-Paris, le guide accompagnateur doit remplir toutes les formalités pour les membres du groupe qu'il accompagne.



Vrai



Faux

3. Si un voyageur perd ses bagages, c'est au guide accompagnateur de les retrouver.



Vrai



Faux

4. Le guide est responsable de l'ambiance qui règne à l'intérieur du groupe.



Vrai



Faux

5. Le guide accompagnateur est un employé du tour-opérateur.



Vrai



Faux

6. Le guide doit toujours avoir une connaissance approfondie du pays dans lequel il accompagne les touristes.



Vrai



Faux

7. Il doit être capable de s'adapter rapidement face à des situations inattendues.



Vrai



Faux

8. En général, le travail de guide est saisonnier.



Vrai



Faux

9. Quand on est guide, on n'a pas beaucoup de temps pour s'occuper de sa famille.



Vrai



Faux

10. Les conditions d'emploi des guides sont généralement très bonnes.



Vrai



Faux



11. La majorité des guides accompagnateurs sont salariés.



Vrai



Faux

12. Il y a de plus en plus de guides accompagnateurs bénévoles qui profitent de cette activité pour voyager gratuitement.



Vrai



Faux

13. Un guide accompagnateur français gagne plus s'il travaille dans un pays étranger que s'il travaille en France.



Vrai



Faux

14. À l'heure actuelle, les T.O. recrutent de moins en moins de guides.



Vrai



Faux

VOCABULAIRE

👁️ Choisissez les mots ou expressions ayant un sens équivalent aux suivant(e)s dans le texte précédent :

1. « Il est sur le pont en permanence » :

- Il occupe une place particulière sur le bateau.
- Il doit toujours être disponible.

2. « en mal d'économies » :

- qui ont besoin d'argent.
- qui ne savent pas bien utiliser leurs économies.

3. « être doté de... » :

- avoir...
- être composé de...

4. « être titulaire de » :

- posséder
- étudier


5. « Le recrutement se fait beaucoup par le bouche à oreille » :

- Les employeurs aiment beaucoup se raconter des secrets.
- Les candidats sont souvent sélectionnés grâce aux recommandations qu'une personne a faites à l'employeur.



- 6. « exclusivement » :
 - uniquement
 - absolument
- 7. « les termes du contrat » :
 - les dates du voyage
 - ce qui est écrit dans le contrat
- 8. « égaré » :
 - perdu
 - volé
- 9. « aplanir les tensions » :
 - soigner les blessures
 - régler les conflits
- 10. « irréprochable » :
 - exemplaire
 - fort
- 11. « toutes les tâches qui lui incombent » :
 - toutes les activités qui l'intéressent
 - tout le travail qu'il doit faire
- 12. « avoir cours » :
 - être habituel
 - apprendre

■ EXERCICE 3 : UN EXEMPLE DE VISITE GUIDÉE

-  Ecoutez les commentaires de cette visite guidée sur le Mékong et dites s'ils sont :
- lus
 - intéressants
 - assez techniques
 - assez détaillés
 - bien adaptés

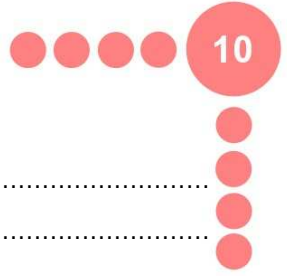
 D'après vous, Thongphet Volavong est-il un bon guide ? Pourquoi ?

.....

.....

.....





Quelles erreurs commet-il ?

.....
.....
.....

A partir de cet exemple, essayez de déterminer les qualités que doit avoir un bon guide.

.....
.....
.....
.....
.....
.....

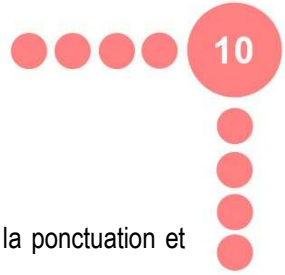
■ EXERCICE 4 : VRAI OU FAUX ?

👁 Cochez les bonnes réponses.


Quand un guide décrit un monument, il doit :

- parler des points de l'histoire liés au monument
- donner les dimensions précises du monument
- décrire le style architectural du monument
- raconter des anecdotes liées au monument
- lire sa présentation
- adapter sa présentation au public
- donner son opinion sur le style architectural de ce monument





■ EXERCICE 5 :

 Remettez les éléments de la phrase dans l'ordre avec la ponctuation et les majuscules.

1. le vat ho phra kéo / une collection d'objets d'art sacrés lao et khmer / nous longeons à présent / qui abrite aujourd'hui / un musée

.....
.....

2. est inscrit / de l'unesco / à champassak / sur la liste du patrimoine mondial / le site de vat phou / depuis 2002 / de l'humanité

.....
.....

3. a longtemps été indépendante / aujourd'hui laotienne / la province de xieng khouang / avant de passer sous influence vietnamienne

.....
.....

4. et ses balades à dos d'éléphant / située en bordure de plateau des bolovens / est connue / la station de tad lo / pour ses belles chutes d'eau

.....
.....

5. entre xieng khouang et vientiane / est le point culminant du laos / d'une altitude de 2 850m / le phou bia

.....
.....





6. 79,5% des enfants / sont alphabétisés / de la province de Vientiane / de 5 à 14 ans

.....
.....

7. au temps du protectorat français / les vestiges de la ligne de chemin de fer / on peut voir / construite / sur l'île de don khône

.....
.....

8. qui date du XVIe siècle / de luang prabang /est le plus ancien temple / le vat visoun

.....
.....

9. à vientiane / déesse de la compassion / abrite / le temple chua ban long / une grande statue blanche de kuan-yin

.....
.....

10. ou « stûpa noir » / selon la légende / serait le gardien / le that dam / d'un dragon à sept têtes

.....
.....



EXERCICE 6 : LOCALISER

Vous êtes guide et accompagnez un groupe de touristes francophones dans un bus qui suit l'itinéraire ci-dessous. Observez attentivement le plan suivant et commentez la visite.



Position **1** : Localisez le Vat Sisaket, le Ministère de l'Education Nationale et le palais Présidentiel.

Position **2** : Localisez le Vat Sisaket, le Ho Phra Keo et l'Ambassade de France.

Position **3** : Localisez le Ho Phra Keo, l'Hôpital international Mahosot et le Mékong.

Position **4** : Localisez le Ho Phra Keo et le Mékong.

Position **5** : Localisez le palais Présidentiel.






■ EXERCICE 7 : L'EXPRESSION DU TEMPS

👁 Complétez les phrases suivantes à l'aide des expressions de temps qui conviennent.




- ♦ Le Vat Sisaket date début du XIXe siècle.
- ♦ Le Patouxai a été construit années 1960 en l'honneur de toutes les victimes des guerres.
- ♦ La ville de Luang Prabang a pris son nom définitif en l'honneur du grand Bouddha d'Or fin 1560.
- ♦ La fête nationale lao a lieu chaque année 2 décembre.
- ♦ la saison sèche, les températures peuvent descendre très bas, surtout en altitude où il peut parfois geler.
- ♦ Le nouvel an lao est célébré chaque année avril.
- ♦ Le Ho Phra Keo a été initialement construit par le roi Setthathirat XVIe siècle pour abriter le Bouddha d'émeraude
- ♦ L'indépendance du Laos remonte 1954.
- ♦ La colonisation française au Laos remonte fin du XIXe siècle.
- ♦ Le barrage de la Nam Ngum date 1972.
- ♦ Les frontières actuelles du Laos ont été officialisées par un traité franco-siamois 100 ans.
- ♦ La fête des fusées a lieu début de la saison des pluies.



■ EXERCICE 8 : « RESTONS GROUPE » (un film de 1998)

   Observez la **bande-annonce**. Nous pouvons y apercevoir beaucoup de personnages.

- ♦ Qu'ont-ils en commun ?
- ♦ Où vont-ils ?
- ♦ Le voyage se passe-t-il comme ils l'espéraient ?
- ♦ Où dorment-ils ?
- ♦ Que mangent-ils ?
- ♦ Comment est leur guide ?
- ♦ Que fait-il ?
- ♦ A votre avis, pourquoi sont-ils dans cette situation ?

   Au début du film, le **générique** est le moment de présenter les personnages qui vont participer au voyage. Observez-les et donnez votre avis sur ces personnages dans l'ordre de leur apparition. Les trouvez-vous sympathiques ? Pensez-vous qu'ils ont l'habitude de voyager ?

1. *Jeff et Suzy*
2. *Elvira Iglesias*

3. *Aimé*
4. *Gwenaél Lefloch*

5. *Monsieur Gardet*
6. *Madame Decré*




   **Le personnage de Claire Moreau :**




Que fait-elle ? (Cochez la bonne réponse !)




- Elle part en vacances organisées.
- Elle fait une enquête sur le comportement des Français en vacances.
- Elle part à un Sommet à la Maison Blanche.

Pourquoi décide-t-elle de ne pas rendre son passeport à l'homme avec lequel elle discute ?



   Continuez à visionner le film **entre le moment du décollage et celui de l'atterrissage** et complétez vos commentaires sur les différents personnages.

   **L'arrivée à l'aéroport** : Comment est l'accueil à l'aéroport par le personnel de sécurité ? Est-ce que tout le monde est content ?

   **Le personnage de Mathias (le guide) :**

- ♦ Comment est-il ?
- ♦ Que fait-il pour faire des économies ?
- ♦ Pensez-vous que c'est un bon guide ? Pourquoi ?

 Visionnez le reste du film puis écrivez un **résumé** du film en 60 mots environ.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....


.....

.....

.....

.....



 **Critiques de film** : Lisez attentivement les critiques suivantes et attribuez une note au film en fonction des commentaires.

<p>1 : <i>très mauvais</i> 2 : <i>mauvais</i> 3 : <i>moyen</i> 4 : <i>bon</i> 5 : <i>très bon</i></p>

A. Décidément les comédies françaises ne brillent pas toujours par la légèreté de leur humour. Un voyage organisé compromis par la faillite de l'agence tourne au cauchemar pour les touristes... mais aussi pour le spectateur. Le scénario est affligeant et n'en finit pas de s'enliser dans les magnifiques paysages de la Vallée de la Mort.

B. La recette est assez classique : des personnages très typés, caricaturaux, dans un environnement insolite voire improbable. Quelques dialogues outranciers parsemés tout au long du film pour maintenir le spectateur en éveil. Tout est là, sauf l'humour.

C. Un film irrésistible, mené tambour battant par Jean-Paul Salomé et avec une brochette d'excellents comédiens (mention à Samuel le Bihan, Antoinette Moya, Bernard LeCoq, Claire Nadeau et Judith Henry, oh et puis zut, à tous les autres aussi !). On court, on rit, on pleure, aucun moyen de s'ennuyer dans des décors qui changent à chaque scène et qui dépassent totalement. Les dialogues sont très drôles et les personnages s'emboîtent parfaitement.

D. L'humour y est présent tout le long, sans excès, les acteurs jouent leurs rôles caricaturaux à merveille (un Samuel le Bihan en guide dépassé par les événements, et un Bernard Lecoq, drôlissime d'égoïsme!! Je ne me lasse pas de revoir ce film.

E. Une comédie sympathique avec une très bonne brochette d'acteurs en français (très français!!!) Samuel le Bihan en guide dépassé par les événements est excellent et les grands espaces américains sont magnifiques...

F. Un groupe de beaux (français) dans un pays rempli d'autres beaux (étasuniens)... Autant le dire tout de suite, les clichés (même les plus éculés) se ramassent à la pelle dans cette comédie sympathique et sans prétention. A voir essentiellement pour les interprètes (Emma de Caunes en tête) assez convaincants...




G. Restons groupés est un film sans prétention mais alors sans vraiment aucune prétention, le film est une suite de clichés et de personnages caricaturaux, c'est usant. Bon une étoile parce qu'il y a Samuel le Bihan et Emma de Caunes.

H. Une comédie ratée à la française. Aucun rebondissement. Commence bien finit bien, mais pas drôle.

I. Mauvais acteurs (on ne sent jamais l'accent de vérité dans leur jeu), textes plats, personnages tellement caricaturaux qu'on n'y croit pas une seconde, réalisation, cadrages insipides (tout juste du niveau d'une série TV de l'été)... mais le pire de tout est le scénario : c'est simple, y en a pas. Une véritable catastrophe. J'aime autant mieux me replonger dans les "Bronzés", toujours invaincus dans le genre.

■ EXERCICE 9 : ORAL

 Choisissez l'un des sites suivants et préparez un exposé oral de 5-10 minutes pour présenter ce site à des touristes francophones.

- ♦ Le That Luang
- ♦ Le Vat Sisaket
- ♦ Le That Dam
- ♦ Le palais culturel
- ♦ La place de Nam Phou
- ♦ Le marché du matin
- ♦ Le marché chinois
- ♦ Le marché de Thong Khan Kham
- ♦ Le Mékong
- ♦ Le Vat Mixay
- ♦ Le Vat Inpeng
- ♦ Le mémorial Kaysone Phomvihane
- ♦ Le musée des armées et de la révolution lao
- ♦ Le Vat Sokpaluang
- ♦ Le Vat Ong Teu
- ♦ Le temple Chua Ban Long
- ♦ Le Donechan Palace
- ♦ Le Patouxai
- ♦ Le Ho Phra Keo

