

# Allemand appliqué au tourisme - niveau intermédiaire / Perfectionnement



## POURQUOI CETTE FORMATION ?

La maîtrise des langues au sein de l'office de tourisme contribue largement à la qualité de son service. En outre, les critères de classement des OT évoquent la nécessité de maîtriser une ou plusieurs langues étrangères.

## DATES

12 & 13 octobre 2017

## LIEU

Pontivy

## INTERVENANT

A. MALINA/TOTEM FORMATION

## PUBLIC

Personnel en charge de l'accueil et de l'information

## PRÉ-REQUIS

Avoir un niveau intermédiaire ou confirmé en allemand

Venir avec un ordinateur portable

## MÉTHODOLOGIE

Une pédagogie pragmatique qui associe étroitement les apports des connaissances, le vécu des participants, les caractéristiques de leur environnement professionnel et la mise en situation simulée afin de favoriser l'acquisition d'outils pratiques et d'automatismes réellement utilisables au quotidien.

## NOMBRE DE PARTICIPANTS

10

## A SAVOIR

Une évaluation de la formation est réalisée par l'intervenant et les participants après chaque séquence afin de recadrer éventuellement les objectifs et le contenu.

Un support est remis à chaque participant.

## OBJECTIFS

- Améliorer la compréhension orale et la capacité à s'exprimer en allemand
- Améliorer la compréhension écrite et la capacité à rédiger en anglais (courrier classique, email...)
- Faciliter l'expression orale basée sur l'acquisition du vocabulaire allemand général et spécifique au métier d'agent de tourisme
- Améliorer la prononciation, l'intonation et l'accent tonique
- Réviser les structures grammaticales appliquées
- Gérer l'accueil physique, les appels téléphoniques en allemand
- Etudier les situations propres basées sur le langage nécessaire pour communiquer et discuter spécifique au métier d'agent de tourisme

## CONTENU

### 1- S'améliorer avec la langue allemande à l'oral comme à l'écrit

- Savoir utiliser les informations alphanumériques sous toutes ses formes
- Échanger des informations spécifiques liées à votre environnement professionnel
- Décrire, renseigner, donner son avis dans des situations plus complexes
- Se perfectionner dans le langage spécifique au domaine d'activité agent du tourisme
- Pouvoir présenter sa région, ses loisirs, ses activités, ses produits locaux...
- Être capable de présenter, soutenir un projet et répondre aux objections
- Acquérir un ensemble de phrases bien précises pour pouvoir accomplir une tâche déterminée
- Être capable d'argumenter et de négocier
- Être capable d'argumenter et défendre un projet
- Pouvoir rédiger toutes sortes de textes ou rapports

### Comprendre les informations pratiques suivantes et savoir y réagir :

- Apprendre à moduler et à utiliser des formules d'échanges et adaptées selon le contexte donné
- Invitation et propositions (refuser ou accepter)
- Demandes et requêtes
- Répondre à un(e) Information, Itinéraire, Histoire, Endroits à visiter, Logement, Voyage.
- Comprendre le vocabulaire utilisé en réponse à des demandes spécifiques : accès handicapés, préoccupations médicales, horaires, nourriture, accès, stationnement, histoire, coûts, etc.
- Préparation d'une présentation d'un site historique important, localement et régionalement
- Comprendre comment le système de patrimoine fonctionne dans différents pays d'Europe
- Demande de mail écrit / demande écrite formelle ; demande orale au téléphone et face à face
- Ecrire une lettre de réponse ; Ecrire un mail de réponse ; Téléphoner en allemand et répondre par téléphone aux renseignements ; Face à face en allemand et réponse aux questions
- Situations réelles avec lettres écrites, mails et réponses ; discussion ouverte sur l'allemand utilisé et la façon de structurer une réponse, le vocabulaire utilisé et les variations entre l'Anglais formel et informel.
- Situations réelles avec demandes orales au téléphone et en face à face, devant un comptoir avec des situations variées, les malentendus, les informations incorrectes et les situations conflictuelles.
- Répondre à et poser des questions sur des sujets en relation avec les sites historiques et de l'endroit en général, ses points d'attraction et les informations pratiques sur logement, accès, voyage, repas, monnaie, police, aide médicale.
- Préparation d'un projet individuel basé sur vocabulaire, tonalité, accent, prononciation.
- Savoir écouter pour commenter, répondre aux questions et traiter les demandes de renseignements.
- Débat sur la langue à utiliser ; Interagir sur un sujet ; L'importance historique et la réputation du site concerné.
- Présentation de la visite historique dans son contexte et son importance au niveau local, régional et national.
- Session de questions / réponses sur la prestation

### 2 - Révision et perfectionnement des bases grammaticales

- L'alphabet allemand et sa prononciation
- Les déclinaisons, les genres et les articles
- La place du sujet, du verbe et du complément
- Les verbes, structure, radical et terminaisons
- Les verbes, les formes et les temps
- Les adjectifs
- La négation
- Les comparatifs
- Les modaux
- Les prépositions
- Les nombres, les dimensions

### 3. Thèmes abordés

- Technische Anforderungen
- Gewerblichen Bedarf und der Kunden-Service
- Kulturaustausch mit anderen Ländern
- Telefonieren und E-Mail
- Präsentationen (Fahrten ...)
- Wetter

