

# Italien appliqué au tourisme - niveau débutant



## 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

Les 17, 18 et 19 septembre 2018

## LIEU

Pontivy

## INTERVENANT

M. DAWSON/ETHOS ACADEMY

## PUBLIC

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

## PRÉ-REQUIS

Avoir un niveau débutant en Italien  
Venir avec un ordinateur portable

## MÉTHODOLOGIE

Des participants actifs par :

- L'apport de leurs connaissances
- Leur vécu
- Les caractéristiques de leur environnement professionnel

Une mise en place de situations simulées permet de favoriser l'acquisition d'outils pratiques et d'automatismes réellement utilisables en entreprise. Après chacune des séances, une évaluation de la formation est réalisée par l'intervenant et les participants. Le but étant d'encadrer les objectifs et le contenu.

## NOMBRE DE PARTICIPANTS

10

## A SAVOIR

Approche communicative axée sur une méthode d'apprentissage efficace, le stage met l'accent sur la pratique de la langue orale, sous forme de dialogues, jeux de rôle, activités diverses ou simulations de situation téléphonique (appels entrants et sortants)...

## OBJECTIFS

Acquérir et développer l'aptitude et les connaissances en italien des personnes non italophones afin de communiquer en italien dans un contexte professionnel :

- Comprendre l'italien courant du secteur touristique et se faire comprendre
- Communiquer en italien en face à face et par téléphone
- Acquérir un bagage grammatical et lexical
- Développer des compétences pragmatiques en langue italienne
- Faciliter l'expression orale basée sur l'acquisition du vocabulaire italien général et spécifique au métier d'agent de tourisme
- Travailler la prononciation, l'intonation
- Apprendre les structures grammaticales appliquées
- Comprendre et écrire (courrier classique, email...)
- Permettre à l'apprenant de construire ses propres phrases prêtes à être employées

## CONTENU

### A - Apprendre la langue italienne à l'oral comme à l'écrit

- Prononciation et intonation
- Savoir adresser les clients (particularités culturelles)
- Le temps (mois, jours, heures)
- Le temps météo: savoir donner les informations simples sur la météo et le climat
- Communiquer par téléphone
- Utiliser des phrases et expressions simples
- Demander des informations (données, dates, etc)
- Les temps présent/passé/futur
- Communication (en général) :
- Formules d'accueil/congé
- Formules d'échanges de courtoisie au bureau de tourisme, à l'hôtel, restaurant, boutique etc
- Formuler des questions
- Récueillir les informations de la part du client
- Expliquer au client :
  - Où trouver ... (ex. un restaurant, la gare, etc) ?
  - Comment prendre un moyen de transport ?
  - Les procédures simples (ex. comment payer pour un ticket de train, etc.)
  - Les particularités, spécialités (ex. monuments, galeries, musées, cuisine locale)
- Activités de loisir (sport, culture, ludiques pour enfants)
- Expliquer les types d'hébergement (hôtel, chambre d'hôte etc) et les services (avec petit déjeuner, etc)
- Expliquer les types des chambres (doubles, single, etc)
- Expliquer les services offerts (ex. à l'hôtel: service déjeuner en chambre, coiffeur, baby-sitter, gym, etc.)
- Donner des informations d'intérêt touristique (monuments, festivals, etc)
- Langue italienne écrite:
  - Comprendre le contenu d'une lettre / email
  - Rédiger un email / une lettre simple
  - Formules et expressions courantes

### B - Les bases grammaticales et lexicales

- Les temps verbaux
- Les verbes irréguliers
- La voix passive et l'emploi du passif
- Le groupe nominal
- Vocabulaire de l'analyse et du point de vue
- Vocabulaire de l'expression
- Vocabulaire thématique et courant lié à votre secteur d'activité