

■ 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.





■ 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.

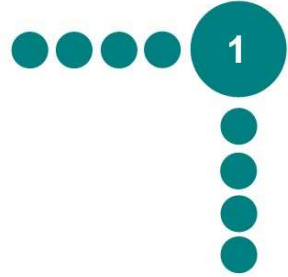
Vous serez en contact direct avec le Directeur de l'établissement. Vous représenterez le service d'étage face à des clients, devrez être discrète et parler l'anglais.

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.



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.	



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.



■ 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*.



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.

Comment se déroulent vos journées ?

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 ?

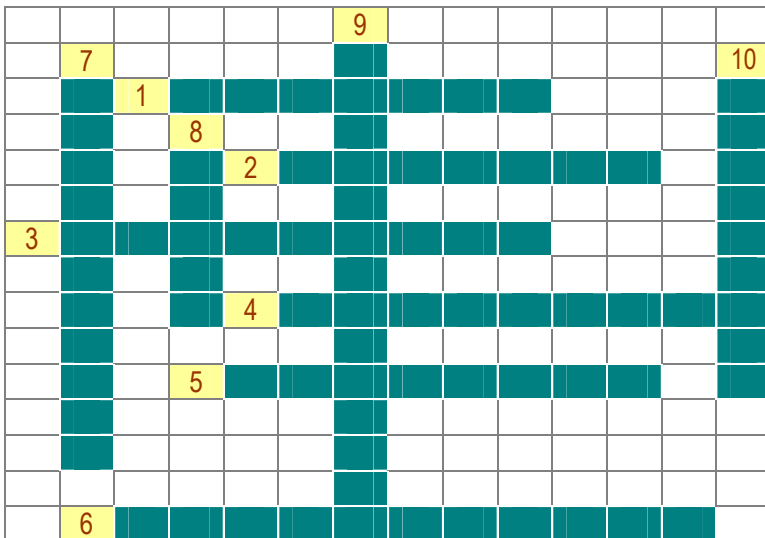
👁️ A partir des définitions ci-dessus et de vos connaissances sur les métiers du tourisme, mettez en relation les personnes ou entreprises suivantes avec la description de leurs tâches.

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.



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...



■ 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.

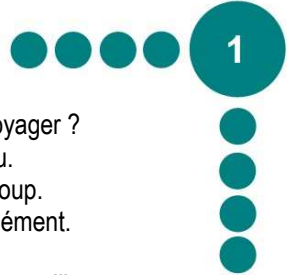
6) Si une personne se met en colère devant vous, ...

- ... 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.





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.

