**GLOSSAIRE 13**

**1. Décrire une image**

|  |
| --- |
| **Pour décrire une image il faut**  |
| Identifier le type d’image | C’est un dessin, c’est une photo, c’est un tableau, d’une affiche publicitaire, d’une BDIl s’agit d’un dessin, etc. |
| Pour parler d'une photo... | Il s’agit d’un portraitC’est une photo de groupeLa photo montre un paysageC’est une nature morteLa photo est claireLa photo est netteLa photo est sombreLa photo est floue |
| Pour parler d’un tableau | C’est un tableau impressioniste, expressioniste, cubiste, de la Renaissance italienne, baroque, abstrait, pop |
| Quand vous décrivez une image, n'oubliez pas de situer dans l'espace les éléments dont vous parlez | Au premier planÀ l’arrière planAu second planDevant, derrière, à gauche, à droite, en bas, en haut, au-dessus de, au-dessous de, etc. |

**2. Indiquer les savoirs, les savoir-faire et les savoir-être qu’il faut maîtriser pour travailler dans une agence de voyages**

|  |  |
| --- | --- |
| Les savoir-faire | 1. saluer
2. entrer en contact
3. poser des questions pour comprendre les goûts des clients
4. comprendre et savoir indiquer des chiffres
5. proposer, comparer, décrire
6. savoir effectuer les réservations pour le transport, l’hébergement et les activités vendues savoir gérer les logiciels pour les réservations en ligne
7. savoir utiliser des outils informatiques
8. savoir saisir et comprendre les besoins et les désirs du client
9. élaborer les contrats de vente
10. se charger de la billetterie
11. percevoir les paiements
12. remplir les formulaires d’assurance
13. réaliser le suivi après vente
 |
| Savoirs | 1. Bonne culture générale 2. Connaissance approfondie d’un secteur géographique 3. Anglais fortement recommandé4. Connaissance approfondie des destinations touristiques5. connaissance des principaux logiciels de réservation |
| Savoir- être | 1. être gentil
2. être disponible
3. être professionnel
4. être efficace
5. être rapide, mais précis
6. psychologue
7. empathique
8. être capable de réactivité devant les exigences de clients
9. être capable de gérer les situations stressantes
10. être organisé, autonome et dynamique
 |

**3. Le lexique à l’agence**

|  |  |
| --- | --- |
| **Mot** | **Signification**  |
| - forfaitiste | La personne qui conçoit des forfaits de voyage |
| - le forfait  | est un ensemble de prestations proposé à un prix fixe par un voyagiste. Il comprend généralement le transport, l'hébergement et la restauration (par exemple le Tout inclus), mais il peut aussi inclure les visites, les excursions et d'autres services. |
| - le voyagiste | La personne qui commercialise des voyages |
| - le prix forfaitaire | Le prix de toutes les prestations comprises dans un forfait |
| - le charter | Un vol affrété par un voyagiste |
| - le produit sur mesure/ le produit à la carte | Un produit organisé selon les besoins du client/un produit préparé selon les besoins du client |
| - le voyage d’affaires | Un voyage conçu pour pour un professionnel qui doit se déplacer |
| - le tourisme technologique |  C’est une forme de tourisme pour ceux qui aiment visiter ou découvrir des réalisations industrielles importantes pour l’économie du pays |
| - surréreservation | - quand il y a plus de passegers que de places disponibles (overbooking) |
| - le voucher | C’est une preuve de paiement |
| - un contrat d’allotement | L’allotement est la quantité de chambres attribuée sur contrat par un hôtel à un voyagiste. |
| - réserver durant/pendant une certaine période/ à l’occasion des fêtes de fin d’année/ à l’occasion du Salon du bateau |  |
| - la formule d’hébergement |
| - la capacité d’un hôtel/d’un établissement |
| - être au régime et demander un menu diétetique |
| - être compris ou non compris dans le forfait |

**3. L’Organisation d’un circuit ou d’un séjour**

|  |  |
| --- | --- |
| - un séjour | Il n’implique pas de déplacements, mais il se déroule dans le même endroit |
| - un circuit | Il implique des déplacements d’un endroit à l’autre |
| - animation | C’est un synonyme de divertissement |
| - parcours | Ce sont les différentes parties qui composent une visite |
| - étape | Ce sont les différentes parties d’un circuit, d’un itinéraire, d’un parcours |
| - une plage horaire | C’est une durée de temps réservée pour un événement |
| - dégustation | La fait d’essayer et découvrir des spécialités du terroir |
| - une cave | Pour la production des vins |
| - un plat à base de champignons | Pour présenter un plat |