

Fiche d'activité Séquence d'observation

<b>Hébergement</b> <b>Réception</b>	Fiche H3		Page N°	1
	Niveau :		Sur total de	2
	*	**	***	

	<b>Mission : Renseignements touristiques</b>	
Autonomie	Accompagné	

**SOCLE COMMUN DE CONNAISSANCES/ COMPÉTENCES / CULTURE :**

<i>Appréciation de l'entreprise (Placez une ou plusieurs croix)</i>	-	+	++	+++
C2 - Lire des textes non littéraires, des images				
S5 - Participer à l'organisation et au déroulement de projets				
H2 - Respecter les règles de la vie collective				
M2 - S'informer de manière rigoureuse				
R6 - Rechercher, extraire et organiser l'information utile				

(-) Maîtrise insuffisance / (+) Maîtrise fragile / (++) Maîtrise satisfaisante / (+++) Très bonne maîtrise

**MATÉRIEL :**

Plan de la région et documents à disposition dans l'hôtel, l'outil informatique

**OÙ RÉALISER ?**

Réception

**TEMPS ESTIMÉ :**

40 minutes

**POINTS DE VIGILANCE :**

Mise en situation annexe

**OBJECTIFS :**

- Se situer sur le plan et proposer un itinéraire
- Renseigner des clients
- Offrir un service

**QUESTIONNEMENT :**

Pourquoi proposer ce service à la réception ?

**CONTINUITÉ :**

- Associer le stagiaire à l'actualisation de la documentation touristique présente dans l'entreprise
- Lister des activités proches pouvant être publiées sur le site internet de l'établissement

**APPRÉCIATION :**



<b>Hébergement</b> <b>Réception</b>	Fiche H3			Page N°	2
	Niveau :			Sur total de	2
			*		
	<b>Mission : Renseignements touristiques</b>				
	Autonomie			Accompagné	
<b>Exemples de situation</b>	<p><b>Activités 1 :</b>  Rechercher des sites touristiques ou activités situés aux alentours  Des clients désirent se rendre :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dans un musée</li> <li>- Dans un cinéma</li> <li>- Dans un restaurant gastronomique (attention, éventuellement déjà sur place)</li> <li>- Dans une salle de concert</li> <li>- Dans une salle de sport (attention, éventuellement déjà sur place)</li> <li>- Dans un parc pour se promener</li> <li>- Dans une piscine (attention, éventuellement déjà sur place)</li> </ul> <p><b>Activités 2 :</b>  Proposer le ou les moyens de transport les plus adaptés pour se rendre à un endroit précis</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- A Europa Park</li> <li>- À un concert (retour tard le soir)</li> <li>- Au centre-ville pour faire du shopping</li> </ul> <p><b>Activités 3 :</b>  Comment pourriez vous rendre ces services aux clients ?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Poster une lettre</li> <li>- Entreposer un bagage</li> <li>- Obtenir des billets de banque ou faire de la monnaie</li> <li>- Obtenir un plan de la ville</li> <li>- Déclarer la perte d'une pièce d'identité, d'un téléphone</li> <li>- Réserver un billet de train ou d'avion</li> <li>- Commander un taxi</li> </ul>				