

# Diplôme de Français Professionnel

## Tourisme – Hôtellerie – Restauration (THR) niveau B1

### Public :

Toute personne non-francophone qui communique en Français dans un contexte professionnel et qui souhaite valider ses acquis par un diplôme.

<b>Prérequis :</b>	Toute personne souhaitant ou ayant besoin d'améliorer sa communication et ayant un niveau A2.
<b>Durée :</b>	60 heures - Eligible CPF
<b>Lieu :</b>	Intra-entreprise : France Inter-entreprise : Oise et départements limitrophes
<b>Tarif :</b>	-HT par participant + frais de déplacement
<b>Date :</b>	Consulter le calendrier sur le site Internet
<b>Nombre de participants par groupe :</b>	Maximum 8 personnes

Le diplôme de français professionnel THR B1 valide une compétence en français de niveau B1 du CECR. Il certifie une compétence en français de niveau indépendant, qui permet à l'utilisateur de comprendre et de s'exprimer dans les situations courantes de la vie sociale et professionnelle. Le titulaire de ce diplôme peut réaliser des actes de communication professionnelle courants dans un contexte courant ou imprévisible.

### Objectifs :

- Comprendre les éléments essentiels de documents professionnels destinés à la clientèle ainsi que les messages clients.
- Renseigner des documents professionnels usuels et rédiger des propositions sur mesure, et apporter des réponses personnalisées à des commentaires de la clientèle.
- Comprendre l'essentiel de demandes et de messages de clients ou de prestataires, en face à face ou au téléphone, dans des situations courantes ou imprévisibles.
- Présenter une offre touristique.
- Débuter l'animation d'une visite guidée en annonçant le programme.

### Programme :

#### Tourisme :

- Répondre à une demande d'information.
- Aider un client à choisir, acheter ou réserver.
- Confirmer, modifier, annuler une réservation.
- Rédiger un courriel en réponse à une demande précise.
- Rédiger une proposition de formule de voyage sur mesure.
- Présenter et commenter un itinéraire.

#### Hôtellerie :

- Expliquer les conditions de réservation.
- Effectuer, modifier, annuler une réservation.
- Renseigner un registre de réservation.
- Régler un petit litige.
- Apporter une réponse adaptée en cas de mécontentement.

#### Restauration :

- Accueillir et installer le client à sa table.
- Présenter la carte d'un restaurant.
- Répondre à des questions sur le menu.
- Prendre une commande.
- Régler un litige mineur lié à la restauration.
- Proposer un menu personnalisé.
- Proposer une prestation sur mesure.

**A l'issue de la formation, le stagiaire passera l'examen en vue d'obtenir le diplôme de Français Professionnel THR niveau B1, de la chambre de Commerce de Paris Ile de France.**