

## Le tourisme. Séance 3.



### Caso práctico

**Juan** tiene nuevas responsabilidades. El director de la agencia lo ha llamado a su despacho para comentarle que está bastante satisfecho con lo que hace para la agencia. **Juan** se siente muy contento. El director prosigue y le comenta que quiere darle una nueva tarea. **Juan** está entusiasmado con la idea. Para su gusto, el director da siempre demasiados rodeos para llegar a lo que quiere decir realmente.

¿Qué va a proponerle? ¿Será capaz de realizar la nueva tarea? **Juan** no deja de pensar mientras el director habla y habla. Finalmente le dice que quiere que se ocupe de los clientes. Tendrá a alguien a quien acudir para preguntarle lo que no sabe, pero en principio trabajará sin nadie al lado. ¡Uf! ¡Va a estar cara al público! Juan le da las gracias y sale del despacho.



## 1.- Situación: Le voyage en Espagne.



### Caso práctico

Antes de recibir a los clientes **Juan** quiere estar seguro de poder atenderlos correctamente. Para ello necesita conocer el material de la agencia. Primero tiene que saber las ofertas de los mayoristas con los que trabaja la agencia. **Juan** piensa que necesita saber además en qué tipo de viaje están especializados los diferentes tour-operadores, porque eso le permitiría localizar rápidamente el producto que desee cualquier cliente.



Este puesto le está resultando cómodo pues a él le encanta hojear las revistas de viajes. Le gustaría visitar cualquiera de esos magníficos destinos y ver las imágenes que presentan con sus propios ojos. Bueno, todo se andará con el tiempo.

Acaba de llegar a la agencia una pareja de mediana edad. **Juan** va a su encuentro.



[Transcription](#)



### Autoévaluation

Dis si c'est vrai ou faux.

Les clients veulent faire un voyage.

Verdadero  Falso

Verdadero  
Vrai.

Ils veulent voyager en Espagne.

Verdadero  Falso

Verdadero  
Vrai.

Leur voyage va durer quinze jours.

Verdadero  Falso

**Falso**

Faux. Vers dix jours.

Ils veulent partir le 15 mai.

Verdadero  Falso

**Falso**

Faux. Ils prennent les vacances le premier mai et ils veulent partir ce jour-là.

Ils vont voyager en train pour arriver à Madrid.

Verdadero  Falso

**Falso**

Faux. Ils préfèrent l'avion.

À Madrid ils vont loger chez des amis.

Verdadero  Falso

**Falso**

Faux, ils vont loger à l'hôtel

Ils veulent faire une croisière.

 [Sugerencia](#)

Verdadero  Falso

**Falso**

Faux. Ils veulent faire un circuit.

Il vont rester 5 jours à Madrid.

Verdadero  Falso

**Verdadero**

C'est vrai.

Ils arrivent en train à Malaga.

Verdadero  Falso

**Falso**

Faux, Ils arrivent en avion.

En Andalousie, le jour 4 ils font une excursion à Séville.

Verdadero  Falso

**Verdadero**

Vrai, C'est exact.

## 2.- Comment dire.



### Conseils pour les élèves

En este apartado vas a trabajar las diferentes expresiones que puedes necesitar cuando compras un billete.

Te vamos a proponer algunos diálogos para que puedas observar el tipo de preguntas que necesitarás hacer para vender un viaje a un cliente o una cliente. También podrás observar cómo se responde a dichas

 comment.???

preguntas. Verás que con unas cuantas expresiones serás capaz de enfrentarte a una posible venta. Aquí nos vamos a centrar principalmente en estas tres situaciones.

- ✓ La entrevista de venta.
- ✓ Evitar los conflictos y los malentendidos en la venta.
- ✓ Tranquilizar al cliente.
- ✓ Vender un billete de tren.
- ✓ Vender un billete de avión.
- ✓ Los anuncios en el aeropuerto y en la estación.

## 2.1.- L'entretien de vente (I).

Il faut que tu apprennes à mener un entretien de vente. Il y a 4 étapes bien différenciées. Pour certaines d'entre elles tu as déjà reçu des conseils. Nous allons les réviser et nous concentrer sur celles dont nous ne nous sommes pas encore occupés.



### Étape 1. Accueil et prise de contact.

Il faut saluer le client et l'accueillir, mais tu sais déjà le faire puisque on en a déjà parlé dans l'unité 2. N'oublie pas de sourire, de montrer de l'intérêt pour les désirs du client...

### Étape 2. Découverte des besoins du client.

Questionne-le sur ses besoins. Il faut que tu identifies certaines données fondamentales:

- ✓ La destination.  
Exemple: *Où souhaitez-vous voyager?*
- ✓ Le nombre de personnes.  
Exemple: *Partez-vous seul(e) ou accompagné(e)?*
- ✓ Les dates.  
Exemple: *À quelle période souhaitez-vous partir?*
- ✓ Le thème du voyage ou le type de séjour.  
Exemple: *Que souhaitez-vous vous faire pendant votre séjour?*
- ✓ Le mode de transport.  
Exemple: *Comment voulez-vous voyager, en train ou en avion?*
- ✓ La formule d'hébergement et de restauration.  
Exemples :
  - ✦ *Dans quelle catégorie d'hôtel souhaitez-vous loger ?*
  - ✦ *Quelle formule de restauration souhaitez-vous?*
- ✓ Les animations.  
Exemple: *Qu'est-ce que vous aimeriez faire pendant votre séjour?*

### Étape 3. Argumentaire de vente.

- ✓ Propose-lui un produit qui s'adapte à ses besoins.  
Exemples:
  - ✦ *Bon, j'ai un séjour...Ça vous intéresse?*
  - ✦ *Je peux vous proposer un autre séjour...*
  - ✦ *Voulez-vous que je regarde les offres de...?*
- ✓ Réponds à ses objections.  
Exemples:
  - ✦ *C'est un très beau séjour.*
  - ✦ *Voulez-vous des détails?*
- ✓ Rassure-le.  
Exemples:
  - ✦ *Ce n'est pas un problème.*
  - ✦ *Vous pouvez toujours...*

### Étape 4. Conclusion de la vente.

- ✓ Propose-lui d'acheter le produit qu'il a choisi.  
Exemple: *Voulez-vous réserver?*
- ✓ Récapitule et enregistre l'inscription. Pour cette partie de l'entretien nous te proposons ci-dessous plus de détails.
- ✓ Prends congé du client.  
Exemple: *Je vous remercie et vous souhaite un bon séjour à...*



## Traduction

Si tu veux lire la traduction, clique ici.

Mostrar retroalimentación

### La entrevista de ventas (I).

Es necesario que aprendas a conducir una entrevista de ventas. Tiene 4 etapas bien diferenciadas. Para algunas de ellas ya te hemos dado algunos consejos. Vamos a repasarlos y a concentrarnos en aquellas de las que no nos hemos ocupado todavía.

#### Etapa 1. Recibir y tomar contacto.

Hay que saludar al cliente y recibirlo, pero ya sabes hacerlo puesto que hemos hablado de ello en la unidad 2. No olvides sonreír, mostrar interés por los deseos del cliente...

#### Etapa 2. Descubrir las necesidades del cliente.

Pregúntale sobre lo que necesita. Debes identificar ciertos datos fundamentales:

- ✓ El destino.  
Ejemplo: ¿A dónde le gustaría viajar?
- ✓ El número de personas.  
Ejemplo: ¿Viaja usted sólo / sola o acompañado / acompañada?
- ✓ Las fechas.  
Ejemplo: ¿En qué periodo le gustaría viajar?
- ✓ El propósito del viaje o el tipo de estancia.  
Ejemplo: ¿Qué le gustaría ver durante su estancia?
- ✓ El medio de transporte.  
Ejemplo: ¿Cómo quiere viajar, en tren o en avión?
- ✓ La fórmula de alojamiento y de restauración.  
Ejemplos:
  - ◆ ¿Qué categoría de hotel prefiere para alojarse?
  - ◆ ¿Qué fórmula de restauración prefiere?
- ✓ Las animaciones.  
Ejemplo: ¿Qué le gustaría hacer durante su estancia?

#### Etapa 3. Argumentación.

- ✓ Proponle un producto que se adapte a sus necesidades.  
Ejemplos:
  - ◆ Bueno, tengo una estancia... ¿Le interesa?
  - ◆ Puedo proponerle otra estancia...
  - ◆ ¿Quiere que busque las ofertas de...?
- ✓ Responde a sus objeciones.  
Ejemplos:
  - ◆ Es un viaje muy bonito.
  - ◆ ¿Quiere que le dé detalles?
- ✓ Tranquilízalo.  
Ejemplos:
  - ◆ Eso no es ningún problema.
  - ◆ Siempre puede...

#### Etapa 4. Cierre de la venta.

- ✓ Proponle que compre el producto que ha elegido.  
Ejemplo: ¿Quiere hacer la reserva?
- ✓ Recapitula y toma nota de la inscripción. Para esta parte de la entrevista te damos más detalles después.
- ✓ Despidete del cliente.  
Ejemplo: Muchísimas gracias. ¡Que tenga un feliz viaje!

## 2.1.1.- L'entretien de vente (II).

Tu dois à tout prix éviter les confusions et les malentendus !

Nous avons préparé quelques conseils et des formules usuelles pour éviter les confusions et les malentendus lors de la vente d'un produit Il faut aussi rassurer le client. N'oublie pas qu'il faut employer la 2<sup>e</sup> personne du pluriel.

**Récapitule toujours les composantes et les conditions de vente.**

Si tu veux avoir une explication en espagnol, clique ici.

- ✓ Utilise des formules de récapitulation:
  - ◆ [Je récapitule.](#)
  - ◆ [Reprenons toutes les données.](#)

- *On avait bien dit que...*
- *Nous allons reprendre tous les éléments du voyage.*
- ✓ Élabore un document récapitulatif avec les informations fondamentales de la vente.
  - *Nom.*
  - *Adresse.*
  - *Destination.*
  - *Type de voyage.*
  - *Conditions du  séjour.*
  - *Horaires.*
  - *Nombre de voyageurs.*
  - *Age des voyageurs.*
  - *Mentions spéciales.*
  - *Somme à  régler.*
  - *Le taux de la TVA applicable.*
  - *Le total des  charges.*
  - *Le mode de paiement.*

## Récapitulatif

Nom.....  
 Adresse.....  
 Destination.....  
 Type de voyage.....  
 Conditions.....  
 Horaires.....  
 Age.....  
 Mentions.....  
 ...  
 ...



### Exprime l'accord ou le désaccord.

- ✓ Voici une liste des expressions qui servent à exprimer l'accord.
  - *Absolument.*
  - *Bien sûr.*
  - *Bien entendu.*
  - *C'est incontestable/ vrai/ exact.*
  - *Effectivement.*
  - *(C'est) exact.*
  - *Exactement.*
  - *Je suis d'accord.*
  - *Je suis tout à fait de votre  avis.*
  - *Sans aucun doute.*
  - *Vous avez (tout à fait) raison.*
- ✓ Voici une liste des expressions qui servent à exprimer le désaccord.
  - * Absolument pas!*
  - *C'est faux.*
  - *En aucun cas.*
  - *Je ne suis pas d'accord!*
  - *Pas du tout.*



## Traduction

Si tu veux lire la traduction, clique ici.

Mostrar retroalimentación

### La entrevista de ventas (II).

¡Debes evitar a cualquier precio las confusiones y los malentendidos!

Hemos preparado algunos consejos y las fórmulas más usuales para evitar confusiones y malentendidos en la venta de un producto. Tienes que tranquilizar también al cliente. No olvides que hay que utilizar la 2ª persona del plural.

### Recapitula siempre los diversos elementos y las condiciones de venta.

- ✓ Utiliza fórmulas de recapitulación:
  - *Recapitulo.*
  - *Retomemos todos los datos.*
  - *Habíamos dicho que...*
  - *Vamos a retomar todos los elementos del viaje.*
- ✓ Elabora un documento de recapitulación con las informaciones fundamentales de la venta.
  - *Nombre.*
  - *Dirección.*
  - *Destino.*
  - *Tipo de viaje.*
  - *Condiciones de la estancia.*
  - *Horarios.*
  - *Número de viajeros.*
  - *Edad de los viajeros.*
  - *Menciones especiales.*
  - *Precio a pagar.*
  - *El porcentaje de IVA aplicable.*
  - *El total de las cargas.*
  - *El modo de pago.*

### Expresa el acuerdo o el desacuerdo.

- ✓ He aquí una lista de las expresiones que sirven para expresar el **acuerdo**.
  - *En efecto.*
  - *Por supuesto.*
  - *Por supuesto.*
  - *Es incontestable / cierto / exacto.*

- ◆ Efectivamente.
- ◆ Es exacto.
- ◆ Exactamente.
- ◆ Estoy de acuerdo.
- ◆ Soy totalmente de su opinión.
- ◆ Sin ninguna duda.
- ◆ Tiene absolutamente razón.
- ✓ He aquí una lista de las expresiones que sirven para expresar el **desacuerdo** .
  - ◆ ¡En absoluto!
  - ◆ Es falso.
  - ◆ En ningún caso.
  - ◆ ¡No estoy de acuerdo!
  - ◆ Para nada.

## 2.1.2.- L'entretien de vente (III).

Lorsque tu essayes de vendre un produit à un client il se peut qu'il ait des doutes concernant la sécurité, la santé, la qualité des services que l'entreprise dans laquelle tu travailles lui propose, les garanties de remboursement, etc. Il est donc toujours très important de devancer ses réactions, de prévoir ses peurs, d'anticiper ses demandes. Le mot d'ordre est:



### Rassure tes clients :

- ✓ Informe tes clients sur les services et sur les garanties que vous leur offrez.
- ✓ Réponds à toutes leurs questions.
- ✓ Manifeste l'importance pour toi du respect de vos engagements.
- ✓ Explique-leur clairement les situations hypothétiques de danger ou de risque lors du séjour ou des déplacements.
- ✓ Conforte les clients dans leurs choix.



## Traduction

Pour lire la traduction, clique ici.

[Mostrar retroalimentación](#)

### La entrevista de ventas (III).

Cuando tratas de vender un producto a un cliente, puede ser que éste tenga dudas en cuanto a la seguridad, la salud, la calidad de los servicios que le propone la empresa en la que trabajas, las garantías de devolución del dinero, etc. Es siempre muy importante, pues, prever sus miedos y sus peticiones. Las palabras clave son:

#### Tranquilice a sus clientes:

- ✓ Informe a sus clientes sobre los servicios y garantías que les ofrece.
- ✓ Responda a todas sus preguntas.
- ✓ Ponga de manifiesto lo importante que es para usted sus compromisos.
- ✓ Explíqueles claramente las hipotéticas situaciones de peligro o de riesgo durante su estancia o sus desplazamientos.
- ✓ Aconseje a sus clientes sobre su elección.



## Autoévaluation

Fais correspondre aux situations de la colonne de gauche les expressions de la colonne de droite.  
Qu'est-ce que tu dis dans les situations suivantes?

### Exercice type «Faire correspondre»

Situation	Relation	Réponse
Pour récapituler.	<input type="radio"/>	1. C'est faux.
Pour dire que quelqu'un a raison.	<input type="radio"/>	2. Je ne suis pas d'accord!
Pour dire que l'on ne partage pas une opinion.	<input type="radio"/>	3. C'est exact.
Pour dire que quelque chose n'est pas vraie.	<input type="radio"/>	4. Je suis tout à fait de votre avis.

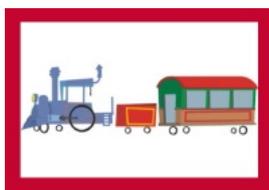
Situation	Relation	Réponse
Pour dire que nous 🗨️ <u>partageons</u> une opinion.	🗨️	5. Vous avez tout à fait raison.
Pour confirmer ce qu'on nous dit.	🗨️	6. Je vais reprendre toutes les données.

Envier

C'est facile, n'est-ce pas?

## 2.2.- Vendre un titre de transport à la billetterie (I). Le billet de train.

Dans cette partie nous allons te proposer des structures dialoguées ainsi qu'un dialogue témoin qui te permettront d'apprendre à vendre ou d'acheter un billet de train.



### Le billet de train

Le billettiste	Le client / la cliente
✓ <i>Qu'est-ce que je peux faire pour vous?</i>	✓ <i>Je voudrais un billet de train pour...</i>
✓ <i>Aller simple?</i>	✓ <i>Oui</i> ✓ <i>Non, aller-retour.</i>
✓ <i>A quelle date voulez-vous voyager?</i>	✓ <i>L'aller pour le... et le retour pour le...</i>
✓ <i>Pour combien de personnes?</i>	✓ <i>Pour... personnes.</i>
✓ <i>En quelle classe?</i>	✓ <i>En première classe.</i> ✓ <i>En seconde classe.</i>
✓ <i>Vous bénéficiez d'une réduction?</i>	✓ <i>Oui, la carte Famille nombreuse.</i> ✓ <i>Oui, la Carte 12-25 ans.</i> ✓ <i>Oui, la Carte Escapades.</i> ✓ <i>Oui, la Carte Senior.</i> ✓ <i>Oui, la Carte Enfant.</i> ✓ <i>Non.</i>
✓ <i>Avez-vous une préférence horaire?</i>	✓ <i>Non.</i> ✓ <i>Oui, je préfère partir tôt / tard / dans l'après-midi...</i>
✓ <i>Comment souhaitez-vous payer?</i>	✓ 🗨️ <u>En espèces.</u> ✓ <u>Par carte.</u> ✓ <u>Avec un chèque.</u>

### Un billet de train.

Voici un dialogue plus complet où l'on reprend une situation hypothétique.

– Bonjour monsieur, je vous en prie, asseyez-vous.

– Bonjour madame. Merci.

– Vous désirez?

– Je voudrais un billet de train pour Marseille.

– Aller simple?

- Non, aller-retour.
- A quelle date souhaitez-vous voyager?
- Le départ pour le 21 février et le retour pour le 3 mars.
- Pour combien de personnes?
- Pour 2 personnes.
- En quelle classe?
- En seconde classe.
- Vous bénéficiez d'une réduction?
- Oui, la Carte famille nombreuse.
- Avez-vous une préférence horaire?
- Je ne veux pas sortir trop tôt, mais je dois être à Marseille à treize heures.
- Et pour le retour?
- Le départ à partir de neuf heures.
- Trajet direct?
- Oui, direct uniquement.
- Il y a un TGV Paris-Marseille à neuf heures quinze. Il part de la gare de Lyon.
- Et pour le retour?
- Le  TGV de neuf heures vingt-huit Marseille-Paris qui part de la gare Saint-Charles.
- Quelle est la durée du trajet?
- Trois heures vingt minutes.
- C'est bon. Et le prix?
- Vous avez la Carte Famille nombreuse, vous bénéficiez donc de 30 % de réduction. Cela revient à 341.60 €. (trois cent quarante et un euros et soixante centimes).
- Bon, d'accord, je le prends.
- Alors, deux aller-retour Paris-Marseille, seconde classe, aller le 21 février, retour le 3 mars, avec la Carte Famille nombreuse. Ça fait 167 € l'aller et 177.60 € le retour. Ça fait un total de 341.60 €. Comment souhaitez-vous payer?
- En espèces. Tenez.
- Je vous  rends la monnaie et voilà vos billets.
- Merci et au revoir.
- vAu revoir monsieur et bon voyage!



## Traduction

Si tu veux le lire en espagnol, clique ici.

Mostrar retroalimentación

### Vender un billete en el mostrador (I). El billete de tren.

En este apartado vamos a proponerte estructuras dialogadas así como un diálogo testimonial que te permitirán aprender a vender o a comprar un billete de tren.

#### El billete de tren

El vendedor	El cliente / la cliente
✓ ¿Qué puedo hacer por usted?	✓ Querría un billete de tren para...
✓ ¿Solo ida?	✓ Sí. ✓ No, ida y vuelta.
✓ ¿En qué fecha quiere usted viajar?	✓ La ida el... y la vuelta para el...

El vendedor	El cliente / la cliente
✓ ¿Para cuántas personas?	✓ Para... personas.
✓ ¿En qué clase?	✓ En primera clase. ✓ En segunda clase.
✓ ¿Tiene alguna reducción?	✓ Sí, la tarjeta de Familia numerosa. ✓ Sí, la tarjeta 12-25 años. ✓ Sí, la tarjeta Escapadas. ✓ Sí, la tarjeta Senior. ✓ Sí, la tarjeta Niños. ✓ Non
✓ ¿Prefiere alguna hora?	✓ No. ✓ Sí, prefiero salir pronto / tarde / por la tarde...
✓ ¿Cómo va a pagar ?	✓ Al contado. ✓ Con tarjeta. ✓ Con un cheque.

### Un billete de tren.

Aquí te proponemos un diálogo más completo en el que se retoma una situación hipotética.

- Buenos días señor, siéntese, se lo ruego.
- Buenos días señora. Gracias.
- ¿Puedo ayudarle?
- Querría un billete de tren para Marsella.
- ¿Sólo ida?
- No, ida y vuelta.
- ¿En qué fecha quiere usted viajar?
- La salida para el 21 de febrero y la vuelta para el 3 de marzo.
- ¿Para cuántas personas?
- Para dos personas.
- ¿En qué clase?
- En segunda.
- ¿Tiene usted alguna reducción?
- Sí, por familia numerosa.
- ¿Tiene alguna preferencia horaria?
- No quiero salir demasiado temprano, pero tengo que estar en Marsella a la una de la tarde.
- ¿Y la vuelta?
- La salida a partir de las nueve.
- ¿Trayecto directo?
- Sí, directo únicamente.
- Hay un TGV París-Marsella a las nueve quince. Sale de la estación de Lyon.
- ¿Y para la vuelta?
- El TGV de las nueve y veintiocho Marsella-París que sale de la estación Saint-Charles.
- ¿Cuánto dura el trayecto?
- Tres horas y veinte minutos.
- ¿Cuánto es?
- Usted tiene una tarjeta de familia numerosa por lo que tiene una reducción del 30 %. Eso reduce el precio a 341.60 €.
- Bueno, de acuerdo, lo cojo.
- Entonces, dos ida y vuelta París-Marsella, en segunda, ida el 21 de febrero, vuelta el 3 de marzo, con la tarjeta de familia numerosa. Son 167 € la ida y 177.60 € la vuelta. Eso hace un total de 341.60 €. ¿Cómo desea abonarlo?
- En efectivo. Tenga.
- Le doy la vuelta y, aquí tiene, sus billetes.
- Gracias y adiós.
- Adiós señor y buen viaje.

## 2.2.1.- Vendre un titre de transport à la billetterie (II). Le billet d'avion.

Et maintenant c'est le tour de l'avion. C'est presque la même chose, mais des petits détails varient. Fais attention.



### Le billet d'avion

Le billettiste	Le client / la cliente
✓ <b>Qu'est-ce que je peux faire pour vous?</b>	✓ Je voudrais des billets d'avion pour...
✓ <b>Aller simple?</b>	✓ Oui. ✓ Non, aller-retour.
✓ <b>A quelle date souhaitez-vous voyager?</b>	✓ Le départ pour le ... et le retour pour le...
✓ <b>Pour combien de personnes?</b>	✓ Pour...personnes.
✓ <b>En quelle classe?</b>	✓ En classe touriste. ✓ En première classe. ✓ En classe business.
✓ <b>Avez-vous une préférence horaire?</b>	✓ Non. ✓ Oui, je préfère partir tôt / tard / dans l'après-midi...
✓ <b>Comment souhaitez-vous payer?</b>	✓ En espèces. ✓ Par carte. ✓ Avec un chèque.

### Un billet d'avion.

Voici un dialogue plus complet où l'on reprend une situation hypothétique.

- Bonjour madame, asseyez-vous, je vous prie.
- Bonjour monsieur. Merci.
- Qu'est-ce que je peux faire pour vous?
- Je voudrais aller à Marseille en avion.
- À quelle date?
- Le 21 Mars.
- C'est un aller-retour?
- Non, aller simple.
- Vous avez une préférence horaire?
- Oui, le matin le plus tôt possible.
- À 07:00 heures?
- Oui, à sept heures c'est bon.
- En quelle classe ? Affaires? Économique?
- Touriste.
- Bien, en classe touriste.
- Ça fait 220 €. (deux-cent vingt euros).
- Comment souhaitez-vous payer?

- Par carte.
- D'accord, parfait. Voici votre billet madame.
- Merci. Au revoir.
- Au revoir.



## Traduction

Si tu veux le lire en espagnol, clique ici.

Mostrar retroalimentación

### Vender un billete en el mostrador (II). El billete de avión.

Y ahora le toca el turno al avión. Es casi lo mismo, pero varían pequeños detalles. Ten cuidado.

#### El billete de avión

El vendedor	El cliente / La cliente
✓ ¿Qué puedo hacer por usted?	✓ Querría dos billetes de avión para...
✓ ¿Solo ida?	✓ Sí. ✓ No, ida y vuelta.
✓ ¿En qué fecha quiere usted viajar?	✓ La ida el ... y la vuelta para el...
✓ ¿Para cuántas personas?	✓ Para... personas.
✓ ¿En qué clase?	✓ En clase turista. ✓ En primera clase. ✓ En clase business.
✓ ¿Prefiere alguna hora?	✓ No. ✓ Sí, prefiero salir pronto / tarde / por la tarde...
✓ ¿Cómo va a pagar?	✓ Al contado. ✓ Con tarjeta. ✓ Con un cheque.

### Comprar un billete de avión.

Aquí te proponemos un diálogo más completo en el que se retoma una situación hipotética.

- Buenos días señora, siéntese, se lo ruego.
- Buenos días señor. Gracias.
- ¿Puedo ayudarle?
- Yo querría ir a Marsella en avión.
- ¿En qué fecha?
- El 21 de marzo.
- ¿Es ida y vuelta?
- No, sólo ida.
- ¿Tiene alguna preferencia horaria?
- Sí, por la mañana lo antes posible.
- ¿A las 7?
- Sí, está bien a las siete.
- ¿En qué clase? ¿Primera? ¿Turista?
- Turista.
- Bien, en clase turista.
- Son 220 €.
- ¿Cómo desea pagar?
- Con tarjeta.
- De acuerdo, perfecto. Aquí tiene su billete señora.
- Gracias, adiós.

## 2.2.1.1.- Exerce-toi.

Et maintenant, tu sais déjà ce que tu devrais faire, n'est-ce pas ?



### Autoévaluation

Lis le dialogue «Acheter un billet de train» et fais correspondre à chaque question la réponse correspondante.

#### Exercice type «Faire correspondre»

Questions	Relation	Réponses
Quel produit achète le client ?	<input type="radio"/>	1. Trois heures vingt minutes.
Quel est le prix du produit?	<input type="radio"/>	2. Ça fait 167 € l'aller et 177.60 € le retour.
Combien de temps dure le trajet Paris-Marseille?	<input type="radio"/>	3. De neuf heures vingt-huit à douze heures quarante-huit.
De quelle heure à quelle heure le client sera-t-il dans le TGV Paris-Marseille?	<input type="radio"/>	4. Carte Famille nombreuse.
De quelle réduction bénéficie-t-il?	<input type="radio"/>	5. Un billet de train.

Envier

C'est facile, n'est-ce pas?



### Autoévaluation

Identifie les différentes parties de l'entretien de vente et fais correspondre à chaque partie de l'entretien la partie correspondante du dialogue.

#### Exercice type «Faire correspondre»

Parties de l'entretien de vente	Relación	Partie du dialogue
L'accueil du client.	<input type="radio"/>	1. - Il y a un TGV Paris-Marseille à neuf heures quinze. Il part de la gare de Lyon.
La découverte des demandes du client.	<input type="radio"/>	2. - Bonjour monsieur. Je vous en prie, asseyez-vous. - Je peux vous aider?
L'argumentaire de vente.	<input type="radio"/>	3. - À quelle date voulez-vous voyager? - Pour combien de personnes? - Aller simple? - En quelle classe? - Vous bénéficiez d'une réduction?
La récapitulation pour fermer la vente.	<input type="radio"/>	4. - Alors, deux aller-retour Paris-Marseille, seconde classe, aller le 21 février, retour le 3 mars, avec la carte famille nombreuse. Ça fait un total de 341.60 €.

Envier

C'est facile, n'est-ce pas?



Pour aller plus loin

Veux-tu encore savoir plus sur l'entretien de vente ?

[L'entretien de vente.](#)

## 2.3.- Les annonces à l'aéroport et à la gare.

Si tu fais un voyage tu dois comprendre les messages que tu reçois par les haut-parleurs. Nous allons voir ici quelques structures de base.

Quand on annonce un vol ou un trajet en train on doit l'identifier correctement.

Exemples :

- ✓ *Le vol AR 256 en provenance de Paris est arrivé.*
- ✓ *Le vol AR 256 à destination de Marseille a vingt minutes de retard.*



### Les annonces à l'aéroport et à la gare

Identification du vol / du train	Information pour le voyageur
<i>Le vol AR 345, en provenance de Moscou</i>	<i>est arrivé.</i>
<i>Le vol AR 345, à destination de Moscou</i>	<i>partira dans une minute.</i>
<i>Le train 234 en provenance de Marseille</i>	<i>entre en gare, voie 4.</i>
<i>Le train 234 à destination de Marseille</i>	<i>partira à 9 h 05, voie 4.</i>
<i>Le vol...</i>	<i>est retardé.</i>
<i>Le train...</i>	<i>est annoncé quai ...</i>



## Traduction

Si tu veux avoir une explication en espagnol, clique ici.

[Mostrar retroalimentación](#)

Los anuncios en el aeropuerto y en la estación.

Si haces un viaje debes comprender los mensajes que recibes de los altavoces. Vamos a ver aquí algunas estructuras.

Cuando se anuncia un vuelo o un tren se debe identificar correctamente.

Ejemplos:

- ✓ El vuelo AR 256 procedente de París ha llegado.
- ✓ El vuelo AR 256 con destino a Marsella tiene veinte minutos de retraso.

### Los anuncios en el aeropuerto y en la estación

Identificación del vuelo / del tren	Información para el viajero
<b>El vuelo AR 345, procedente de Moscú</b>	ha llegado.
<b>El vuelo AR 345, con destino a Moscú</b>	partirá en un minuto.
<b>El tren 234 procedente de Marsella</b>	entra en la estación, vía 4.
<b>El tren 234 con destino a Marsella</b>	partirá a las 9 h 05, vía 4.
<b>El vuelo...</b>	tiene retraso.
<b>El tren...</b>	está anunciado en el andén...

## 2.3.1.- Exerce-toi.

Et maintenant un petit exercice. Tu es prêt(e)?



## Autoévaluation

Complète les annonces suivantes:

- ✓ Le vol AR 345, [redacted] Moscou est retardé. Il arrivera vers 18 h.
- ✓ Le TGV [redacted] Moscou est annulé. Le prochain départ est prévu à 18 h 05.
- ✓ Départ immédiat du [redacted] 115, voie 10.

Envier

- ✓ Le vol AR 345, **en provenance de** Moscou est retardé. Il arrivera vers 18 h.
- ✓ Le TGV **à destination de** Moscou est annulé. Le prochain départ est prévu à 18 h 05.
- ✓ Départ immédiat du **train** 115, voie 10.



## Pour aller plus loin

Pour écouter le son d'une gare française, écoute cette annonce:

<https://www.youtube.com/embed/ZGfW7XJUj5A>

## 3.- Grammaire.



## Conseils pour les élèves

Designar algo o a alguien concreto es algo habitual en nuestra vida diaria, en tu trabajo es fundamental para distinguir unos productos de otros. Por ese motivo, te explicamos aquí:

- ✓ Los adjetivos demostrativos.
- ✓ Los pronombres demostrativos.

Por otro lado, para entender y, evidentemente, elaborar un circuito, debes conocer un procedimiento clave que te permitirá convertir los verbos en sustantivos para conseguirlo tal como se hace en francés. El procedimiento inverso permite explicar a los clientes lo que harán durante su viaje y estancia. Por ello, aquí vas a aprender:

- ✓ La nominalización.

Tendrás que memorizar las formas que te mostramos para que puedas hacer después los ejercicios de forma autónoma. Fíjate especialmente en la diferencia entre ambas estructuras pues en algunos casos, no mantienen la misma preposición y aunque también sucede en las estructuras españolas, suele ser un error frecuente que tú debes evitar.

También son importantes otros contenidos para definir lo que debe o no puede hacer el cliente durante su viaje o su estancia. Por ello te presentamos aquí la ampliación de algunos contenidos que ya has comenzado a estudiar con anterioridad:

- ✓ La obligación.
- ✓ La prohibición.



## 3.1.- Les adjectifs démonstratifs.

Ce que nous allons expliquer ici n'est pas du tout difficile, c'est même plus simple qu'en espagnol. Veux-tu commencer?

Les adjectifs démonstratifs servent d'une part à présenter les choses, de l'autre, à indiquer où se trouvent les objets ou les personnes par rapport à la personne qui parle.

Dans la langue parlée on accompagne souvent ces adjectifs d'un signe du doigt pour mieux préciser la localisation de ce dont on est en train de parler.



Comme tous les adjectifs ils s'accordent en genre et en nombre avec le substantif qu'ils accompagnent. Voici leurs formes.

### Les adjectifs démonstratifs

Masculin singulier	Féminin singulier	Pluriel
Ce Cet (+ voyelle / h muet)	Cette	Ces

La forme employée devant un substantif masculin qui commence par une voyelle ou par un h muet est prononcée de la même façon que la forme au féminin singulier.

Le pluriel est le même pour les deux genres.

Exemples:

- ✓ *Ce livre est très intéressant.*
- ✓ *Cet enfant est sympa.*
- ✓ *Cette table est petite.*
- ✓ *Ces garçons jouent avec ton frère.*
- ✓ *Ces enfants sont mignons.*
- ✓ *Ces filles sont en retard.*

En espagnol nous pouvons faire référence à trois distances différentes par rapport à celui qui parle : «**ESTE**», tout près, «**ESE**», pas très loin, «**AQUEL**», loin. En français il n'y a que les formes dont nous venons de parler. Pour distinguer ce qui est près de ce qui est loin, on utilise les particules **-Ci** (de «ici») pour parler de la proximité d'un objet, d'une personne ou d'un moment, et **-LÀ** (de «là-bas») pour faire référence à une certaine distance.

La particule **-Ci** et **-LÀ** prennent cette signification quand les deux sont présentes pour différencier ce qui est près de ce qui est loin, mais hors ces cas, la langue parlée préfère toujours les formes en **-là**.

Exemples:

- ✓ *Cet hôtel-ci est plus moderne que cet hôtel-là.*
- ✓ *Ce jour-là j'étais trop fatiguée.*



## Traduction

Si tu veux avoir une explication en espagnol, clique ici.

Mostrar retroalimentación

Los adjetivos demostrativos.

Lo que vamos a explicarte aquí no es en absoluto difícil, es incluso más fácil que en español. ¿Quieres comenzar?

Los adjetivos demostrativos sirven por una parte para presentar cosas, por otra, para indicar dónde se encuentran los objetos o las personas con respecto a la persona que habla.

En la lengua hablada acompañamos a menudo estos adjetivos con un signo del dedo para precisar mejor la localización de lo que estamos hablando.

Como todos los adjetivos van a concordar en género y en número con el sustantivo al que acompañan. He aquí sus formas.

### Los adjetivos demostrativos

Masculino singular	Femenino singular	Plural
Este, ese, aquel.)	Esta, esa, aquella.	Estos, esos, aquellos. Estas, esas, aquellas.

La forma empleada delante de un sustantivo masculino que comienza por vocal o por hache muda se pronuncia de la misma manera que la forma del femenino singular.

El plural es el mismo para los dos géneros.

Ejemplos:

- ✓ *Este libro es muy interesante.*
- ✓ *Este niño es simpático.*
- ✓ *Esta mesa es pequeña.*

- ✓ Esos chicos juegan con tu hermano.
- ✓ Este niños son adorables.
- ✓ Estas chicas llegan tarde.

En español podemos hacer referencia a tres distancias diferentes con respecto al que habla: "este", muy cerca, "ese", no muy lejos, "aquel", lejos. En francés sólo existen las formas de las que te acabamos de hablar.

Para distinguir lo que está cerca de lo que está lejos, se utilizan las partículas -ci (de "ici") para hablar de la proximidad de un objeto, de una persona o de un momento, y -là (de "là-bas") para hacer referencia a una cierta distancia.

Ejemplos:

- ✓ Este hotel es más moderno que aquel hotel.
- ✓ Aquel día estaba demasiado cansada.
- ✓ Prefiero este coche.

### 3.1.1.- Exerce-toi.

Pratique un peu.



#### Autoévaluation

Complète avec un adjectif démonstratif. Attention aux majuscules.

- ✓ Regarde  plan.
- ✓ Nous allons visiter  ville.
- ✓ Elle a visité  village.
- ✓ J'adore  région.
- ✓ Il connaît bien  montagnes.
- ✓ Le guide ne dit rien à propos de la construction de  église.
- ✓ As-tu visité  monument?
- ✓ Elle a pris  autobus.
- ✓ Tu as oublié  appareil photo.
- ✓  sac à dos est à lui?
- ✓ Nous conseillons très particulièrement  randonnée à tous nos clients.

Envier



#### Pour aller plus loin

Veux-tu encore faire un exercice ? Clique sur ce lien.

[Les adjectifs démonstratifs.](#)

### 3.2.- Les pronoms démonstratifs.

Tu viens d'étudier les adjectifs démonstratifs. Si tu les as bien compris, cette partie-ci te semblera très facile.

Tu sais déjà qu'un pronom substitue un nom. Si nous voulons substituer un substantif accompagné d'un adjectif démonstratif nous allons employer un pronom démonstratif, tout comme en espagnol

Comme pour les adjectifs, on utilise parfois un pronom démonstratif en même temps qu'on montre du doigt l'objet dont on parle. Il ne faut pas montrer du doigt les personnes, c'est  mal polji.

Il est aussi très habituel de combiner un pronom et un adjectif démonstratif dans la même phrase.

Les pronoms démonstratifs vont toujours indiquer la proximité ou l'éloignement par rapport à la personne qui parle. Comme pour les adjectifs, pour indiquer la proximité on utilise la particule «-CI» et pour marquer une certaine distance la particule «-LA».



À la différence des adjectifs démonstratifs, les pronoms possèdent des **formes neutres**, tout comme en espagnol.

### Les pronoms démonstratifs

Masculin singulier	Masculin pluriel	Féminin singulier	Féminin pluriel	Neutre
celui-ci	ceux-ci	celle-ci	celles-ci	ceci
celui-là	ceux-là	celle-là	celles-là	cela ça (à l'oral)

De nos jours on a tendance à utiliser la forme «**CELA**» avec les deux valeurs, et «**CECI**» est donc à peine employé.

Exemples:

- ✓ (Ce livre-ci / Ce livre-là) → *Celui-ci est très intéressant mais je préfère celui-là.*
- ✓ (Cette histoire-ci / Cette histoire-là) → *Celle-ci est très intéressante mais je préfère celle-là.*
- ✓ (Ces livres-ci / Ces livres-là) → *Ceux-ci sont très intéressants mais je préfère ceux-là.*
- ✓ (Ces histoires-ci / Ces histoires-là) → *Celles-ci sont très intéressantes mais je préfère celles-là.*
- ✓ *Cela est très intéressant.*

Ces pronoms, sans les particules qui indiquent proximité ou distance mais accompagnés des pronoms relatifs, exercent une fonction de détermination absolue qui n'est pas en rapport direct avec le sujet qui énonce.

Exemples:

- ✓ *Celui qui arrive est mon chef.*
- ✓ *Celle que tu regardes est plus belle.*
- ✓ *Ce dont tu parles ne m'intéresse pas.*
- ✓ *Ceux où tu veux aller sont fermés.*



## Traduction

Si tu veux avoir une explication en espagnol, clique ici.

Mostrar retroalimentación

Acabas de estudiar los adjetivos demostrativos. Si los has entendido bien, esta parte te resultará muy fácil.

Ya sabes que un pronombre sustituye a un nombre. Si queremos sustituir un sustantivo acompañado de un adjetivo demostrativo vamos a emplear un pronombre demostrativo.

Como sucede con los adjetivos, utilizamos en ocasiones un pronombre demostrativo al mismo tiempo que señalamos con el dedo el objeto del que hablamos. No debemos señalar a las personas, es de mala educación.

Es también muy corriente combinar un pronombre y un adjetivo demostrativo en la misma frase.

Los pronombres demostrativos van a indicar siempre la proximidad o la lejanía con respecto a la persona que habla. Para indicar la proximidad se utiliza la partícula "-ci" y para la lejanía la partícula "-là".

### Los pronombres demostrativos

Masculino singular	Masculino plural	Femenino singular	Femenino plural	Neutro
Éste	Éstos	Ésta	Éstas	Esto
Ése, aquél	Ésos, aquéllos	Ésa, aquélla	Ésas, aquéllas	Eso, aquello

Hoy en día se tiende a utilizar la forma "cela" con los dos valores y "ceci" apenas se utiliza.

Ejemplos:

- ✓ (Este libro/ Aquel libro) → *Éste es muy interesante pero yo prefiero aquél.*
- ✓ (Esta historia/ Esa historia) → *Ésta es muy interesante pero yo prefiero ésa.*
- ✓ (Estos libros/ Aquellos libros) → *Éstos son muy interesantes pero yo prefiero aquéllos.*
- ✓ (Estas historias/ Esas historias) → *Éstas son muy interesantes pero yo prefiero ésas.*
- ✓ *Esto/ eso/ aquello es muy interesante.*

Estos pronombres, sin las partículas que indican proximidad o lejanía y acompañados por los pronombres relativos, tienen una función de determinación absoluta que no guarda relación directa con el sujeto que enuncia la frase.

Ejemplos:

- ✓ *Celui qui arrive est mon chef.* → El que llega es mi jefe.
- ✓ *Celle que tu regardes est plus belle.* → La que miras es más bonita.

- ✓ *Ce dont tu parles ne m'intéresse pas.* → Lo que dices no me interesa.
- ✓ *Ceux où tu veux aller sont fermés.* → Esos a los que quieres ir están cerrados.

## 3.2.1.- Exerce-toi.

Tu as bien compris ce que tu viens d'étudier? Vas-y fais ces exercices.



### Autoévaluation

Choisis la phrase où l'on a substitué les adjectifs démonstratifs par des pronoms convenables.

Cet exercice-là est très difficile.

- Celui-là est très difficile.
- Ceux-ci est très difficile.
- Celle-là est très difficile.
- Ceci est très difficile.

Tu as bien compris.

Ce n'est pas ça.

Il faut que tu révises encore.

Tu n'as pas bien compris l'explication.

#### Solución

1. Opción correcta
2. Incorrecto
3. Incorrecto
4. Incorrecto

Cette carte-ci me semble plus complète que cette carte-là.

- Celle-là me semble plus complète que cette carte-ci.
- Celle-ci me semble plus complète que celle-là.
- Celui-là me semble plus complète que ceux-là.
- Ceci me semble plus complète que ça.

Il faut que tu révises encore.

Excellent travail.

Tu n'as pas bien compris l'explication.

Ce n'est pas ça.

#### Solución

1. Incorrecto
2. Opción correcta
3. Incorrecto
4. Incorrecto

Ces clients-ci sont très impatients.

- Cela sont très impatients.
- Ceux-ci sont très impatients.
- Celle-ci sont très impatients.
- Ça sont très impatients.

Reviens sur les explications.

Très bien.

Tu n'as pas bien compris l'explication.

Il faut que tu révises encore.

### Solución

1. Incorrecto
2. Opción correcta
3. Incorrecto
4. Incorrecto

**Cette voiture-ci est plus confortable que cette voiture-là.**

- Celle-là est plus confortable que celle-ci.
- Ceci est plus confortable que cela.
- Celle-ci est plus confortable que celle-là.
- Celui-ci est plus confortable que celui-là.

Il faut que tu révises encore.

Tu n'as pas bien compris l'explication.

Excellent.

Ce n'est pas du tout ça.

### Solución

1. Incorrecto
2. Incorrecto
3. Opción correcta
4. Incorrecto



## Autoévaluation

Remplis les espaces vides avec des pronoms démonstratifs et des pronoms relatifs. Fais attention aux majuscules.

- ✓ J'ai deux petites filles. Celle [ ] arrive est l' [ ] aînée.
- ✓ [ ] qui ne vont pas venir aujourd'hui vont être là demain.
- ✓ J'adore les mangas, mais [ ] que j'aime le plus est [ ] épuisé en Europe.
- ✓ Tout ce [ ] tu as besoin est dans la petite armoire.
- ✓ Les meilleures nuits sont celles [ ] l'on ne dort pas.

Envier



## Pour aller plus loin

Veux-tu encore faire un exercice? Visite ce lien.

[Les pronoms démonstratifs.](#)

## 3.3.- Les nominalisations.

Pour rédiger un circuit ou un plan de voyage tu auras besoin de connaître certains substantifs que tu vas apprendre ici.

Mais, pour parler du voyage ou du séjour au client tu auras besoin de verbes.

Nous allons te présenter une liste qui contient les verbes les plus usuels et les substantifs correspondants. Tu dois les étudier ensemble en faisant attention aux modifications dans la structure de la phrase.



Ces substantifs sont accompagnés d'un autre substantif qui spécifie l'action dans la destination concrète, il faut alors utiliser la préposition «**DE**». Il faut être attentif à la contraction avec l'article défini. On dit «vous visiterez le musée», mais on écrit «visite du musée».

### Des verbes et des substantifs

Verbes pour raconter	Substantifs pour rédiger un circuit
Accueillir	Accueil (m.)
Arrêter (s')	Arrêt (m.)
Arriver	Arrivée (f.)
Baigner (se)	 Baignade (f.)
Balader (se)	 Balade (f.)
Continuer	Continuation (f.)
Décoller	Décollage (m.)
Découvrir	Découverte (f.)
Déguster	Dégustation (f.)
Déjeuner	Déjeuner (m.)
Dîner	Dîner (m.)
Embarquer	 Embarquement (m.)
Flâner	 Flânerie (f.)
Héberger	 Hébergement (m.)
Installer	Installation (f.)
Loger	 Logement (m.)
Participer	Participation (f.)
Partir	 Départ (m.)
Poursuivre	 Poursuite (f.)
Présenter	Présentation (f.)
Retourner	 Retour (m.)
S'envoler	 Envol (m.)
Se promener	Promenade (f.)
Transférer	 Transfert (m.)
Traverser	 Traversée (f.)
Visiter	Visite (f.)

Pour raconter aux clients les différentes parties d'un circuit, nous pouvons nous servir des verbes que nous avons présentés ci-dessus, mais il y a d'autres expressions que nous pouvons utiliser telles que:

- ✔ Vous pouvez faire ... (S'il y a une option).



## Traduction

Si tu veux avoir une explication en espagnol, clique ici.

Mostrar retroalimentación

### Las nominalizaciones.

Para redactar un circuito o un plan de viaje necesitarás conocer ciertos sustantivos que vas a aprender aquí.

Pero para contar el viaje a los clientes necesitarás verbos.

Vamos a presentarte una lista con el verbo y el sustantivo correspondiente. Tienes que estudiarlos juntos prestando atención a la modificación en la estructura de la frase.

Estos sustantivos van seguidos por otro sustantivo que especifica la acción en el destino concreto, hay que utilizar entonces la preposición "de". Se debe tener cuidado con la contracción con el artículo definido. Decimos: "**usted visitará el museo**" pero escribimos "**visita del museo**".

### Verbos y sustantivos

Verbos para contar	Sustantivos para redactar un circuito
Accueillir - Acoger	Accueil (m.) - Acogida.
Arrêter (s') – Parar, pararse	Arrêt (m.) - Parada.
Arriver - Llegar	Arrivée (f.) - Llegada.
Baigner (se) – Bañar, bañarse	Baignade (f.) - Baño.
Balader (se) - Pasear	Balade (f.) - Paseo.
Continuer - Continuar	Continuation (f.) - Continuación.
Décoller - Despegar	Décollage (m.) - Despegue.
Découvrir - Descubrir	Découverte (f.) - Descubrimiento.
Déguster – Degustar, saborear	Dégustation (f.) - Degustación.
Déjeuner - Almorzar	Déjeuner (m.) - Almuerzo.
Dîner - Cenar	Dîner (m.) - Cenar.
Embarquer - Embarcar	Embarquement (m.) - Embarque.
Flâner - Callejear	Flânerie (f.) - Garbeo, paseo.
Héberger - Alojjar	Hébergement (m.) - Alojamiento.
Installer - Instalar	Installation (f.) - Instalación.
Loger - Alojjar	Logement (m.) - Alojamiento.
Participer - Participar	Participation (f.) - Participación.
Partir - Partir	Départ (m.) - Salida.
Poursuivre – Seguir, continuar	Poursuite (f.) - Continuación.
Présenter - Presentar	Présentation (f.) - Presentación.
Retourner - Volver	Retour (m.) - Vuelta.
S'envoler - Despegar	Envol (m.) - Despegue.
Se promener - Pasear	Promenade (f.) - Paseo.
Transférer - Trasladar	Transfert (m.) - Traslado.
Traverser - Atravesar	Traversée (f.) - Travesía.
Visiter - Visitar	Visite (f.) - Visita.

Para contar a los clientes las diferentes partes de un circuito, podemos servirnos de los verbos que acabamos de ver. Pero hay otras expresiones que podemos utilizar tales como:

- ✓ Usted puede hacer ... (Si hay una opción).
- ✓ Usted va a tener la posibilidad de... (Si hay una opción).

### 3.3.1.- Exerce-toi.

Et maintenant tu vas voir si tu maîtrises ce que l'on vient d'expliquer.



#### Autoévaluation

Raconte aux clients le circuit «Destination Al Andalus». Complète la présentation du circuit avec les mots suivants:

*visite (3 fois), excursion (3 fois), découverte (1 fois), déjeuner (2 fois), envol (1 fois).*

Fais attention aux majuscules.

«Destination Al Andalus»:

1. Jour 1: Dans la matinée, [ ] guidée du château, de l'Alcazaba, du Théâtre Romain.
2. Jour 1: Déjeuner en cours de visite. L'après-midi [ ] du Musée-Maison Natale et du Musée Picasso de Malaga et rues adjacentes.
3. Jour 2: [ ] à Grenade.
4. Jour 2: Dans la matinée, visite de La Alhambra. Déjeuner en ville. L'après-midi, [ ] du quartier médiéval musulman L'Albaycin.
5. Jour 3: Excursion à Cordoue. Dans la matinée, visite de la Mosquée. [ ] en ville. L'après-midi libre.
6. Jour 4: [ ] à Séville.
7. Jour 4: [ ] de la cathédrale et de la Giralda.
8. Jour 4: [ ] en cours de visite. Après-midi visite de la Tour de l'or et des Archives générales des Indes.
9. Jour 5: [ ] aux villages blancs. Tous les dîners sont prévus à l'hôtel.
10. Jour 6: Le 10 mai rentrée à Lyon. [ ] Malaga-Lyon.

Envier



#### Autoévaluation

Complète ces phrases. Emploie le futur proche du verbe proposé entre parenthèses et vouvoie les clients! Fais attention aux majuscules.

- ✓ Le premier jour, dans la matinée, (visiter) [ ] le château, l'Alcazaba, le Théâtre Romain avec un guide.
- ✓ (Déjeuner) [ ] en cours de visite.
- ✓ Le deuxième jour, (faire) [ ] une excursion à Grenade.
- ✓ L'après-midi (découvrir) [ ] le quartier médiéval musulman L'Albaycin.
- ✓ (Être) [ ] libres l'après-midi.
- ✓ Le 10 mai (retourner) [ ] à Lyon.
- ✓ Vous (s'envoler) [ ] de Malaga vers Lyon.

Envier

- ✓ Le premier jour, dans la matinée, (visiter) **vous allez visiter** le château, l'Alcazaba, le Théâtre Romain avec un guide.
- ✓ (Déjeuner) **Vous allez déjeuner** en cours de visite.
- ✓ Le deuxième jour, (faire) **vous allez faire** une excursion à Grenade.
- ✓ L'après-midi (découvrir) **vous allez découvrir** le quartier médiéval musulman L'Albaycin.
- ✓ (Être) **Vous allez être** libres l'après-midi.
- ✓ Le 10 mai (retourner) **vous allez retourner** à Lyon.
- ✓ Vous (s'envoler) **allez vous envoler** de Malaga vers Lyon.

## 3.4.- Exprimer l'obligation et l'interdiction (I).

Tu dois savoir dire et comprendre ce qu'on doit ou ce qu'on ne doit pas faire. Voici un premier aperçu. Nous t'en reparlerons dans l'unité 6.



Pour exprimer l'**obligation** il y a plusieurs procédés.

### ✓ Des **tournures impersonnelles.**

- Il faut...
- Il est nécessaire de...
- Il est obligatoire de...
- Il me faut...

- Exemple: *Il faut un visa pour voyager dans ce pays.*
- Exemple: *Il est nécessaire de rassurer les clients.*
- Exemple: *Il est obligatoire de dénoncer les vols.*
- Exemple: *Il me faut travailler.*

### ✓ Des **phrases nominales.**

- ...obligatoire.

- Exemple: *Port du casque obligatoire.*

### ✓ Des **tournures verbales.**

- Des tournures passives.
- Devoir + infinitif.
- Être tenu de.
- Ordonner de.
- Donner l'ordre de.

- Exemple: *Le champagne se sert dans des flûtes.*
- Exemple: *Je dois acheter du pain.*
- Exemple: *Il est tenu de répondre à vos questions.*
- Exemple: *Nous lui avons ordonné de partir.*
- Exemple: *Il nous a donné l'ordre de tout ranger.*

Pour exprimer l'**interdiction** les procédés sont similaires.

### ✓ Des **tournures impersonnelles.**

- Il est interdit de...
- Il est défendu de...
- Il ne faut pas...
- On n'a pas le droit de...

- Exemple: *Il est interdit de danser.*
- Exemple: *Il est défendu de parler.*
- Exemple: *Il ne faut pas sortir.*
- Exemple: *On n'a pas le droit de rentrer tard.*

### ✓ Des **phrases nominales.**

- **Défense de...**
- **Interdiction de...**
- ...interdit(e).

- Exemple: *Défense de jeter des ordures.*
- Exemple: *Interdiction de fumer.*
- Exemple: *Chasse interdite.*

### ✓ Des **tournures verbales.**

- **Interdire de + infinitif.**
- **Défendre de + infinitif.**

- Exemple: *Il m'a interdit de l'appeler.*
- Exemple: *Ils leur ont défendu de lutter.*



## Autoévaluation

Remplis les espaces vides avec ces mots:

«interdit», «défense», «faut», «droit», «ordre».

Fais attention aux majuscules.

- ✓ Il me [ ] me lever très tôt pour prendre l'avion.
- ✓ Il ne veut voir personne. Il m'a même [ ] de l'appeler.
- ✓ Je lui ai donné [ ] de préparer les chambres avant l'arrivée des clients.
- ✓ Elles n'ont pas le [ ] de quitter leur chambre avant midi.
- ✓ [ ] de se baigner.

Envier

## 3.4.1.- Exprimer l'obligation et l'interdiction (II).

 Panneau d'interdiction d'accès aux passerelles sur les quais de Rouen. (France). On y voit inscrit: « Accès aux Passerelles Strictement Interdit ».

Tu as déjà étudié la formation de l'impératif et pris connaissance des moyens pour exprimer l'obligation et l'interdiction. Nous allons aborder ici certains aspects que tu ne connais pas encore.

Te souviens-tu de la formation de l'impératif ? Révise-la et étudie ce que nous te proposons ici.

## L'impératif (II).

L'impératif sert à donner des ordres et il ne faut pas l'employer lorsque l'on s'adresse à des gens sur lesquels on n'a pas d'autorité.

### ✓ Les pronoms complément et l'impératif.

Tous les **pronoms compléments** sont placés **derrière** l'impératif affirmatif et c'est le pronom complément d'objet direct qui est toujours placé en premier. Tu étudieras plus tard en détail l'ordre des pronoms compléments quand il y en a deux, observe tout simplement leur position. Mais n'oublie pas qu'il faut écrire un trait d'union entre le verbe et les pronoms.

Exemples:

- *Dis-le à ton frère.*
- *Dis-le-lui.*
- *Raconte-moi cette histoire.*
- *Raconte-la-moi.*

Les pronoms compléments sont placés devant le verbe dans les énoncés négatifs qui expriment l'interdiction.

Exemples:

- *Ne le dis pas à ton frère.*
- *Ne le lui dis pas.*
- *Ne me raconte pas cette histoire.*
- *Ne me la raconte pas.*

### ✓ Les verbes pronominaux.

Tu as sans doute deviné que lorsqu'il s'agit d'un verbe pronominal il faut aussi placer le pronom réfléchi derrière le verbe et écrire un trait d'union. Les pronoms atones sont remplacés par les pronoms toniques, ainsi, par exemple, «**TOI**» remplace «**TU**».

Voici les verbes se marier et se taire à l'indicatif présent et à l'impératif, tu pourras observer dans le tableau ci-dessous ce que nous venons d'expliquer.

## L'impératif des verbes se coiffer et se taire

Verbe	Indicatif présent	Impératif
Se coiffer	tu te coiffes nous nous coiffons vous vous coiffons	coiffe-toi coiffons-nous coiffons-vous
Se taire	tu te tais nous nous taisons vous vous taisez	tais-toi taisons-nous taisez-vous

À la **forme négative** le pronom réfléchi se place lui aussi **devant le verbe**. La forme tonique est remplacée par la forme atone, ainsi, par exemple, «**TE**» remplace «**TOI**».

Exemples:

- ✓ *Lave-toi → Ne te lave pas.*
- ✓ *Penchez-vous → Ne vous penchez pas.*



## Traduction

Pour le lire en espagnol, clique ici.

Mostrar retroalimentación

### La expresión de la obligación y de la prohibición (II).

Ya has estudiado la formación del imperativo y los medios para expresar la obligación y la prohibición. Abordaremos aquí algunos aspectos que todavía no conoces.

¿Te acuerdas de cómo se formaba el imperativo? Repásalo y estudia lo que te proponemos aquí.

#### El imperativo (II).

##### ✓ Los pronombres complemento y el imperativo.

Todos los pronombres complemento se colocan detrás del imperativo afirmativo y el pronombre complemento de objeto directo ocupa siempre el primer lugar. Estudiarás más tarde en detalle el orden de los pronombres complemento cuando hay dos, tan sólo observa la posición que ocupan. No olvides que hay que escribir un guión entre el verbo y los pronombres.

Ejemplos:

- Díselo a tu hermano.
- Díselo.
- Cuéntame esta historia.
- Cuéntamela.

Los pronombres complemento se colocan delante del verbo en los enunciados negativos, que expresan prohibición.

Ejemplos:

- No se lo digas a tu hermano.
- No se lo digas.
- No me cuentes esta historia.
- No me la cuentes.

#### ✔ Los verbos pronominales.

Has adivinado, sin duda, que si se trata de un verbo pronominal, se debe poner el pronombre reflexivo detrás del verbo y escribir un guión. Los pronombres átonos son reemplazados por los tónicos, así, por ejemplo, "tu" pasa a ser "toi".

Recogemos aquí los verbos "se coiffer" (peinarse) y "se taire" (callarse) en presente y en imperativo, podrás observar en la tabla lo que acabamos de explicar.

### El imperativo de los verbos peinarse y callarse

Verbo	Presente de indicativo	Imperativo
Casarse	te peinas	péinate
	nos peinamos	peinémonos
	os peináis/ se peina/ se peinan	peinaos/ péinese/ péinense
Callarse	te callas	cállate
	nos callamos	callémonos
	os calláis/ se calla/ se callan	callaos/ cállese/ cállense

En la forma negativa el pronombre reflexivo se sitúa también delante del verbo y pasa a ser átono, así, por ejemplo, "toi" es sustituido por "te".

Ejemplos:

- ✔ Lávate → No te laves.
- ✔ Inclínese → No se incline.

## 3.4.1.1.- Exerce-toi.

As-tu encore des forces pour travailler ce ne sera pas long.



### Autoévaluation

Remplis les espaces vides avec les verbes entre parenthèses à l'impératif.

- ✔ Marie, Anne, allez, (se décider) [ ] à nous rendre visite.
- ✔ Viens, s'il te plaît, mais (se dépêcher) [ ] .
- ✔ Dommage! Nous avons très faim, mais (se contenter) [ ] de ce repas léger.
- ✔ Les enfants, (s'occuper) [ ] des petits chiens.
- ✔ Pierre, (se souvenir) [ ] de ce déjeuner sur la terrasse.

Envier



### Autoévaluation

Transforme les phrases pour exprimer une obligation avec l'impératif affirmatif. Fais attention aux majuscules.

- ✔ Marie, ne lui raconte pas ce que tu viens de me raconter. - [ ] ce que tu viens de me raconter.
- ✔ Ne leur demande pas leur opinion. - [ ] leur opinion.
- ✔ Ne me dis pas la vérité. [ ] la vérité.
- ✔ N'y va pas avec lui. [ ] avec lui.
- ✔ Ne le prends pas. [ ] .

## 3.4.2.- Exprimer l'obligation et l'interdiction (III).

Nous allons reprendre ici une périphrase verbale, à la forme affirmative et à la forme négative que nous avons précédemment présentée et dont tu auras sans doute besoin au travail.



### Le verbe falloir.

- ✓ Il faut + infinitif.

Exemples:

- ✦ *Il faut vouvoyer ses clients.*
- ✦ *Il faut vider la corbeille.*
- ✦ *Il faut arriver à la gare avant trois heures de l'après-midi.*
- ✦ *Il faut la déplacer.*

- ✓ Il ne faut pas + infinitif.

Exemples:

- ✦ *Il ne faut pas tutoyer ses clients.*
- ✦ *Il ne faut pas vider la poubelle.*
- ✦ *Il ne faut pas aller à la gare avant trois heures.*
- ✦ *Il ne faut pas la déplacer.*

Le verbe «**falloir**» est **défectif**, sa conjugaison est incomplète. Il ne possède qu'une personne, la 3<sup>e</sup> personne du singulier. Tous les éléments de la phrase devant faire l'accord avec le sujet (pronoms, adjectifs possessifs...) seront employés à la troisième personne du singulier.

Les adverbes négatifs se placent devant et derrière le verbe semi-auxiliaire qui exprime l'obligation, tandis que les pronoms compléments précèdent l'infinitif.

Tu étudieras plus tard le futur simple et le conditionnel présent et tu pourras utiliser le verbe falloir à ces temps-là. Le conditionnel implique que l'on s'adresse à l'autre d'une manière plus polie.



## Traduction

Pour le lire en espagnol, clique ici.

Mostrar retroalimentación

### Expresar la obligación y la prohibición (III).

Vamos a retomar aquí una perífrasis verbal, en afirmativo y en negativo, que ya hemos presentado con anterioridad y que sin duda necesitarás en tu trabajo.

#### El verbo "falloir".

- ✓ Il faut + infinitivo.

Ejemplos:

- ✦ *Se debe tratar de usted a los clientes.*
- ✦ *Hay que vaciar la papelera.*
- ✦ *Hay que llegar a la estación antes de las tres de la tarde.*
- ✦ *Hay que desplazarla.*

- ✓ Il ne faut pas +infinitivo.

Ejemplos:

- ✦ *No se debe tutear a los clientes.*
- ✦ *No hay que vaciar la papelera.*
- ✦ *No hay que ir a la estación antes de las tres de la tarde.*
- ✦ *No hay que desplazarla.*

El verbo "falloir" es un verbo defectivo, no se conjuga de manera completa. Sólo tiene una persona, la tercera persona del singular. Todos los elementos de la frase (pronombres, adjetivos posesivos...) deben utilizarse en esta persona.

Los adverbios negativos rodean el verbo semi-auxiliar que expresa obligación, mientras que los pronombres complemento se colocan delante del infinitivo.

Estudiarás más adelante el futuro simple y el condicional presente y podrás utilizar el verbo "falloir" en esos tiempos. El condicional implica que uno pretende hablar al otro de forma más educada.

## 3.4.2.1.- Exerce-toi.

Et maintenant quelques exercices pour vérifier tes connaissances.



### Autoévaluation

Complète les phrases en utilisant le verbe falloir au présent à la forme affirmative ou négative.

- ✓ Il est interdit de monter dans l'avion avec des boissons. => [ ] dans l'avion avec des boissons.
- ✓ Composez le billet avant de monter dans le train. => [ ] le billet avant de monter dans le train.
- ✓ Avant de monter dans l'avion passez le contrôle de la police. => Avant de monter dans l'avion [ ] le contrôle de la police.
- ✓ Vous ne pouvez pas monter dans le train sans billet. => [ ] dans le train sans billet.

Envier

- ✓ Il est interdit de monter dans l'avion avec des boissons. => **Il ne faut pas monter** dans l'avion avec des boissons.
- ✓ Composez le billet avant de monter dans le train. => **Il faut composer** le billet avant de monter dans le train.
- ✓ Avant de monter dans l'avion passez le contrôle de la police. => Avant de monter dans l'avion **il faut passer** le contrôle de la police.
- ✓ Vous ne pouvez pas monter dans le train sans billet. => **Il ne faut pas monter** dans le train sans billet.



### Autoévaluation

Regarde ces indications et exprime l'obligation avec «il faut» ou «il ne faut pas»

À l'agence de voyages:

- ✓ Vous devez vous occuper du courrier. => [ ] du courrier.
- ✓ Vous devez écrire des méls. => [ ] des méls.
- ✓ Vous devez recevoir les clients à l'aéroport. => [ ] les clients à l'aéroport.

À la maison:

- ✓ Vous devez ranger votre chambre. => [ ] sa chambre.
- ✓ Vous devez passer l'aspirateur. => [ ] l'aspirateur.
- ✓ Vous devez faire le lit. => [ ] le lit.
- ✓ Vous devez faire la vaisselle. => [ ] la vaisselle.
- ✓ Vous ne devez pas fumer dans ce bar. => [ ] dans ce bar.
- ✓ Vous ne devez pas faire de bruit à partir de 10 heures. => [ ] de bruit à partir de 10 heures.

Envier

À l'agence de voyages:

- ✓ Vous devez vous occuper du courrier. => **Il faut s'occuper** du courrier.
- ✓ Vous devez écrire des méls. => **Il faut écrire** des méls.
- ✓ Vous devez recevoir les clients à l'aéroport. => **Il faut recevoir** les clients à l'aéroport.

À la maison:

- ✓ Vous devez ranger votre chambre. => **Il faut ranger** sa chambre.
- ✓ Vous devez passer l'aspirateur. => **Il faut passer** l'aspirateur.
- ✓ Vous devez faire le lit. => **Il faut faire** le lit.
- ✓ Vous devez faire la vaisselle. => **Il faut faire** la vaisselle.
- ✓ Vous ne devez pas fumer dans ce bar. => **Il ne faut pas fumer** dans ce bar.
- ✓ Vous ne devez pas faire de bruit à partir de 10 heures. => **Il ne faut pas faire** de bruit à partir de 10 heures.



Pour aller plus loin

Tu as pratiqué jusqu'ici l'expression écrite, nous te conseillons d'entrer sur ce site pour pratiquer un peu la compréhension orale.

[L'obligation et l'interdiction.](#)

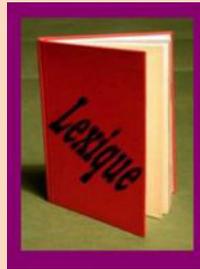
## 4.- Lexique



### Conseils pour les élèves

En este apartado vamos a trabajar vocabulario nuevo y vamos a repasar el estudiado anteriormente. Después vamos a proponerte unos ejercicios interactivos para que puedas comprobar si has adquirido el vocabulario realmente. Es importante que lo aprendas bien. Si ves que no lo controlas bien, échale un ratito más para memorizarlo. Vamos a estudiar el léxico de:

- ✓ El viaje.



### 4.1.- Le voyage.

Aimes-tu partir en voyage? Voici des termes clés que tu dois retenir.

#### Lexique du voyage

Français	Traduction
Acheter un billet	Comprar un billete.
Aller à l'aéroport	Ir al aeropuerto.
Composter un billet	Validar un billete.
Descendre du train	Bajar del tren.
L'aéroport	El aeropuerto.
L'avion	El avión.
L'équipage	La tripulación.
La gare	La estación.
La salle d'attente	La sala de espera.
Le billet	El billete.
Le chauffeur	El chófer.
Le circuit	El circuito.
Le guichet	La ventanilla.
Le métro	El metro.
Le pilote	El piloto.
Le plan	El plano.
Le quai	El andén.



Français	Traduction
Le séjour	La estancia.
Le tableau des départs	El tablón de salidas.
Le TGV	El tren a gran velocidad.
Le tourisme blanc	El turismo blanco/ de nieve.
Le tourisme bleu	El turismo azul.
Le tourisme culturel	El turismo cultural.
Le tourisme d'affaires	El turismo de negocios.
Le tourisme de santé	El turismo de salud.
Le tourisme gastronomique	El turismo gastronómico.
Le tourisme ludique	El turismo lúdico.
Le tourisme montagnard	El turismo de montaña.
Le tourisme religieux	El turismo religioso.
Le tourisme rural	El turismo rural.
Le tourisme technologique	El turismo tecnológico.
Le tourisme vert	El turismo verde.
Le train	El tren.
Le voyage	El viaje.
Monter dans le train	Subir al tren.
Monter dans le train	Subir al tren.
Prendre le métro	Coger el metro.
Présenter le passeport	Presentar el pasaporte.
Téléphoner à l'agence	Telefonar a la agencia.

## 4.1.1.- Exerce-toi.



### Pour aller plus loin

Un petit exercice n'a jamais fait de mal.

[Bon voyage!](#) [Résumé](#)

Veux-tu encore pratiquer le vocabulaire du voyage? Vas-y, c'est simple comme bonjour.

[On attend le départ.](#) [Résumé](#)

Avec cet exercice tu peux réviser d'autres mots. Clique sur ce lien, tu vas bientôt finir!

[À la gare.](#) [Résumé](#)

## Annexe.- Licences des ressources.

### Des licences des ressources utilisées dans l'unité

Ressources (1)	Information sur les ressources (1)	Ressources (2)	Informatio
----------------	------------------------------------	----------------	------------

	Auteur: Thelastminute. Licencia: CC-by-nc. Procedencia: <a href="http://www.flickr.com/photos/thelastminute/1939944778/sizes/m/in/photostream/">http://www.flickr.com/photos/thelastminute/1939944778/sizes/m/in/photostream/</a>		Auteur: Adela Fernández. Licence: CC0 PD. Procedencia: Obra derivada de  ✓ Auteur: pesasa ✓ Licence: CC0 PD ✓ Procedencia: <a href="http://www. query=book_and_light">http://www. query=book_and_light</a>
	Auteur: INTEF. Licence: Uso educativo no comercial. Procedencia: idITE= 110658.		Auteur: INTEF. Licence: Uso educativo no com Source: idITE= 111373.
	Auteur: Zigazou76. Licence: CC-by. Source: <a href="http://www.flickr.com/photos/zigazou76/3990215601/sizes/m/in/photostream/">http://www.flickr.com/photos/zigazou76/3990215601/sizes/m/in/photostream/</a>		Auteur: Zigazou76. Licence: CC-by. Source: <a href="http://www.flickr.com/photos/ziq">http://www.flickr.com/photos/ziq</a>
	Auteur: Spigoo. Licence: CC-by. Source: <a href="http://www.flickr.com/photos/spigoo/1862074605/sizes/m/in/photostream/">http://www.flickr.com/photos/spigoo/1862074605/sizes/m/in/photostream/</a>		

## Condiciones y términos de uso de los materiales

Materiales desarrollados inicialmente por el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte y actualizados por el profesorado de la Junta de Andalucía bajo licencia Creative Commons BY-NC-SA.



Antes de cualquier uso leer detenidamente el siguiente [Aviso legal](#)

## Historial de actualizaciones

<b>Versión: 01.00.06</b>	<b>Fecha de actualización: 10/12/20</b>
Actualización de materiales y correcciones menores.	
<b>Versión: 01.00.00</b>	<b>Fecha de actualización: 10/12/13</b>
Versión inicial de los materiales.	