

## **Allemand non-débutant par téléphone**

**Public visé :** Personnel d'accueil des OTSI ou de toute autre structure touristique

**Pré-requis :** Avoir appris l'allemand pendant 2 ans minimum ou justifier un niveau équivalent qui permet de tenir une conversation simple par téléphone

---

**Objectif :** **Acquérir le vocabulaire et la grammaire nécessaires pour accueillir et informer aisément la clientèle touristique allemande et gagner ainsi en confiance face à un client allemand ou lors d'une conversation téléphonique avec un client allemand.**

---

**Contenu :** ➤ Mises en situations

A l'accueil :

- accueillir un client allemand et comprendre sa demande
- renseigner sur les choses à voir, à faire
- expliquer les principaux sites de son territoire
- expliquer un itinéraire à l'aide d'un plan
- proposer des brochures et supports divers
- effectuer une réservation (bateau Ile d'Yeu, Puy du Fou...)
- renseigner sur des dates, horaires et tarifs

... (thématiques au choix selon le souhait du participant)

Au téléphone :

- accueillir un client allemand par téléphone
- le faire patienter, transférer l'appel à un collègue, prendre un message...
- prendre une adresse postale ou e-mail pour envoyer une brochure
- diriger le client vers son site Internet
- enregistrer un message de répondeur en allemand

➤ Comprendre les différences culturelles (les choses à ne pas faire, à ne pas dire...)

➤ Exercices de grammaire (en fonction des besoins du participant)

## **Méthode pédagogique:**

Mises en situation, exercices de vocabulaire et de grammaire, envoi par mail du vocabulaire utilisé après chaque cours

Lors d'une rencontre avant le début des cours, l'intervenante évaluera le niveau d'allemand du participant, recensera ses attentes spécifiques et mettra en place le planning des séances.

---

## **L'intervenante:**

Claudia Laumel Hobohm

D'origine allemande, de double culture franco-allemande et parfaitement bilingue, Claudia vit en Vendée depuis de nombreuses années. Forte d'une expérience de 20 ans dans le commerce international, elle s'est orientée en 2011 vers le domaine du tourisme en créant son auto-entreprise natur'allemand. En proposant des prestations telles que des cours d'allemand, des traductions, de l'accueil et du conseil, elle met à profit ses compétences à la fois commerciales, linguistiques et touristiques. Depuis quelques années, elle enseigne sa langue maternelle avec passion et participe activement au développement de la clientèle touristique allemande en Vendée.