L'ANGLAIS DU TOURISME

Alain Baurant

- BTS
- Licence
- Master



fichiers audio

ellipses

L'ANGLAIS DU TOURISME

Alain Baurant

Professeur agrégé d'anglais,
enseignant de BTS à Master
auprès de l'IPAG Business School
et École internationale Tunon à Nice,
spécialisée dans les métiers du tourisme

- BTS
- Licence
- Master



ellipses

Conception graphique couverture : Nathalie FOULLOY
Conception graphique intérieur et mise en page : STDI

ISBN 9782340-122413
Dépôt légal : octobre 2026
©Ellipses Édition Marketing S.A.
8/10 rue la Quintinie 75015 Paris



Le Code de la propriété intellectuelle et artistique n'autorisant, aux termes des alinéas 2 et 3 de l'article L. 122-5, d'une part, que les « copies ou reproductions strictement réservées à l'usage privé du copiste et non destinées à une utilisation collective » et, d'autre part, que les analyses et les courtes citations dans un but d'exemple et d'illustration, « toute représentation ou reproduction intégrale, ou partielle, faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droit ou ayants cause, est illicite » (alinéa 1er de l'article L. 122-4).
Cette représentation ou reproduction, par quelque procédé que ce soit, constituerait donc une contrefaçon sanctionnée par les articles L. 335-2 et suivants du Code de la propriété intellectuelle.

www.editions-ellipses.fr



WELCOME TO THE HOTEL

Bienvenue à l'hôtel

1 | Introduction & Objectives *Introduction et objectifs*

Bienvenue dans votre première unité ! *Dans ce chapitre, vous allez vous immerger dans les étapes cruciales de l'accueil hôtelier : le bien-être des clients. Comprendre comment interagir professionnellement à la réception est fondamental pour toute carrière dans le secteur du tourisme et de l'hôtellerie. Cette unité vous fournira les outils linguistiques et les connaissances culturelles pour faire une excellente première impression.*

À la fin de ce chapitre, vous serez à même de :

- *Accueillir et enregistrer des clients en anglais.* / Greet and check in guests in English.
- *Utiliser et comprendre le vocabulaire courant de l'hôtellerie.* / Use and understand common hotel vocabulary.
- *Appliquer le présent simple et le présent continu avec précision.* / Apply present simple and present continuous accurately.
- *Poser et répondre à des questions polies.* / Ask and answer polite questions.
- *Compléter des tâches écrites comme des e-mails et des formulaires.* / Complete written tasks such as emails and forms.
- *Comparer les pratiques culturelles de l'accueil dans différents pays.* / Compare cultural practices in hospitality across countries.
- *Produire votre propre « kit de bienvenue de l'hôtel » comme projet final.* / Produce your own 'hotel welcome pack' as a final project.

2 | Vocabulary in context *Vocabulaire en contexte*

A. Key vocabulary *Vocabulaire clé*

Apprendre les termes clés en contexte est essentiel pour une communication efficace. Voici quelques-uns des mots les plus importants que vous rencontrerez dans cette unité.

1 At the Front Desk & Guest Interaction

À la réception et interaction avec le client

English Term / Phrase	French Translation	Context / Example
Receptionist	*Réceptionniste*	The receptionist greeted us warmly.
Front Desk / Reception	*Réception / Guichet d'accueil*	Please go to the front desk for check-in.
Guest / Client	*Client / Hôte*	The guest arrived late due to traffic.
To greet	*Accueillir, saluer*	It's important to greet every guest with a smile.
To welcome	*Souhaiter la bienvenue*	We like to welcome our guests with a complimentary drink.
To check in	*S'enregistrer à l'arrivée*	What time can we check in?
To check out	*Quitter l'hôtel / Régler les formalités de départ*	Check-out is at 11 AM.
Reservation	*Réservation*	Do you have a reservation under your name?
Booking	*Réservation*	Your booking includes breakfast.
Confirmation (number/email)	*Numéro/E-mail de confirmation*	Please provide your confirmation number.
Walk-in guest	*Client sans réservation*	We had several walk-in guests tonight.
ID (Identification Document)	*Pièce d'identité*	We need to see your ID for check-in.
Passport	*Passeport*	Can I see your passport, s'il vous plaît ?
Driving license	*Permis de conduire*	A driving license is also accepted as ID.
Key card / Room key	*Carte-clé / Clé de chambre*	Here's your key card for room 305.
Lobby / Lounge area	*Hall d'entrée / Salon*	Please wait in the lobby while we prepare your room.
Concierge	*Concierge*	The concierge can help you with restaurant bookings.
Bellhop / Porter	*Bagagiste*	Our bellhop will take your luggage to your room.
Doorman	*Portier*	The doorman opened the car door for us.
To assist (a guest)	*Aider (un client)*	How may I assist you today?

To inquire (about)	*Se renseigner (sur)*	The guest wishes to inquire about local tours.
To confirm	*Confirmer*	Can you confirm the dates of your stay?
To register	*Enregistrer*	Please register at the front desk.
To process (a payment/ request)	*Traiter (un paiement/ une demande)*	We are processing your payment now.
To collect (a key)	*Récupérer (une clé)*	You can collect your key from reception.
To sign (a form)	*Signer (un formulaire)*	Please sign here to complete the check-in.
Guest relations	*Relations clients*	Our guest relations manager handles all feedback.
Customer service	*Service client*	Good customer service is our priority.

2 Room Types & Features *Types de chambre et caractéristiques*

English Term / Phrase	French Translation	Context / Example
Single room	*Chambre individuelle*	I booked a single room for one person.
Double room	*Chambre double*	We have a double room with a king-size bed available.
Twin room	*Chambre à lits jumeaux*	The twin room has two separate single beds.
Queen-size bed	*Lit 'Queen-size'*	Our standard rooms come with a queen-size bed.
King-size bed	*Lit 'King-size'*	The suite features a luxurious king-size bed.
Suite	*Suite*	They upgraded us to a beautiful suite.
Junior suite	*Junior suite*	The junior suite offers more space than a regular room.
Executive room	*Chambre exécutive*	The executive room includes access to the private lounge.
Connecting rooms	*Chambres communicantes*	We need connecting rooms for our family.
Adjoining rooms	*Chambres contiguës*	Our rooms are adjoining, right next to each other.
Non-smoking room	*Chambre non-fumeur*	All our rooms are non- smoking.
Smoking room	*Chambre fumeur*	Do you have any smoking rooms available?

Accessible room / Wheelchair accessible	*Chambre accessible / Accessible aux fauteuils roulants*	We have an accessible room on the ground floor.
Ocean view / Sea view	*Vue sur l'océan / Vue sur la mer*	I prefer a room with an ocean view.
City view	*Vue sur la ville*	Our room has a great city view.
Garden view	*Vue sur le jardin*	The balcony offers a peaceful garden view.
Balcony	*Balcon*	The room comes with a private balcony.
Terrace	*Terrasse*	Our suite has a large terrace overlooking the pool.
En-suite bathroom	*Salle de bain attenante*	All rooms feature an en- suite bathroom.
Minibar	*Minibar*	Drinks from the minibar are an extra charge.
Safe / Safety deposit box	*Coffre-fort*	Please store your valuables in the safe.
Air conditioning (AC)	*Climatisation*	The AC is very efficient in this heat.
Heating	*Chauffage*	The heating system works well in winter.
Hairdryer	*Sèche-cheveux*	There's a hairdryer in the bathroom.
Complimentary toiletries	*Articles de toilette gratuits*	We provide complimentary toiletries for all guests.

3 Hotel Services & Facilities *Services et installations de l'hôtel*

English Term / Phrase	French Translation	Context / Example
Breakfast (continental, buffet, à la carte)	*Petit-déjeuner (continental, buffet, à la carte)*	Breakfast is served from 7 to 10 AM.
Dinner	*Dîner*	We invite you to enjoy dinner at our gourmet restaurant.
Restaurant	*Restaurant*	The hotel restaurant is located on the ground floor.
Bar / Lounge	*Bar / Salon*	You can relax at our bar after a long day.
Room service	*Service en chambre*	To order room service, please dial 9.
Wake-up call	*Appel de réveil*	Would you like a wake-up call for tomorrow morning?

Wi-Fi / Wireless internet	*Wi-Fi / Internet sans fil*	We offer free Wi-Fi throughout the hotel.
High-speed internet	*Internet haut débit*	Our business center has high-speed internet access.
Business center	*Centre d'affaires*	You can print documents at the business center.
Meeting rooms	*Salles de réunion*	We have several meeting rooms available for rent.
Conference facilities	*Installations de conférence*	Our hotel boasts excellent conference facilities.

4 Rates & Payments *Tarifs et paiements*

English Term / Phrase	French Translation	Context / Example
Rate / Price	*Tarif / Prix*	What is the rate for a double room per night?
Per night	*Par nuit*	The room costs 150 euros per night.
Per person	*Par personne*	Breakfast is 20 euros per person.
Included (in the rate)	*Inclus (dans le tarif)*	Wi-Fi is included in your room rate.
Extra charge	*Frais supplémentaires*	There might be an extra charge for late check-out.
Tax	*Taxe*	All prices are subject to local tax.
VAT (Value Added Tax)	*TVA (Taxe sur la Valeur Ajoutée)*	The VAT is 10%.
Service charge	*Frais de service*	A 15% service charge will be added to your bill.
Deposit	*Acompte / Caution*	We require a deposit upon arrival.
Refundable	*Remboursable*	This reservation is fully refundable.
Non-refundable	*Non remboursable*	Please note, this is a non-refundable rate.
Invoice / Bill	*Facture*	Can I get an invoice for my stay?
To pay (by credit card/ cash)	*Payer (par carte de crédit/espèces)*	You can pay by credit card or cash.
Credit card details	*Détails de la carte de crédit*	We need your credit card details to secure the booking.
Payment method	*Méthode de paiement*	What is your preferred payment method?
Receipt	*Reçu*	Here is your receipt.
Currency	*Devise*	We accept payments in local currency.

5 Common Problems & Solutions *Problèmes courants et solutions*

English Term / Phrase	French Translation	Context / Example
Complaint	*Plainte*	We received a complaint about the noise.
Issue / Problem	*Problème*	Is there any issue with your room?
Broken	*Cassé*	The TV remote control is broken.
Missing	*Manquant*	A towel is missing from the bathroom.
Refund	*Remboursement*	We offered a partial refund for the inconvenience.
Apology	*Excuse*	Please accept our sincerest apologies.
To resolve (a problem)	*Résoudre (un problème)*	We will do our best to resolve this problem quickly.
To apologize	*S'excuser*	I want to apologize for the delay.
To fix / To repair	*Réparer*	Our maintenance team will fix it immediately.

B. Vocabulary in Context *Vocabulaire en contexte*

Voici des exercices qui vous permettent de vous familiariser avec le vocabulaire contenu dans les tableaux ci-dessus. Pour votre facilité, nous les avons classés par thème.

1 At the Front Desk & Guest Interaction
À la réception et interaction avec le client

1. *Complétez les phrases suivantes avec le mot correct :*

- The ..... greeted us warmly.
- Please go to the ..... for check-in.
- Do you have a ..... under your name?
- Here's your ..... for room 305.
- The ..... can help you with restaurant bookings.

2. *Traduisez les phrases suivantes en français :*

- How may I assist you today?
- The guest wishes to inquire about local tours.
- Please sign here to complete the check-in.

3. *Mise en situation :*

- *Vous êtes réceptionniste. Un client arrive sans réservation. Comment gérez-vous la situation ?*
- *Un client demande un appel de réveil. Quel vocabulaire utilisez-vous ?*

2 Room Types & Features *Types de chambre et caractéristiques*

1. *Appariez le terme anglais avec sa traduction française :*

- Single room: .....
- Double room:
- Twin room: .....
- Queen-size bed: .....
- King-size bed: .....

2. *Vrai ou Faux :*

- A twin room has one large bed.
- A suite is smaller than a regular room.
- All rooms have an en-suite bathroom.

3. *Décrivez votre chambre idéale en utilisant au moins 5 mots de vocabulaire de cette section.*

3 Hotel Services & Facilities *Services et installations de l'hôtel*

1. *Choisissez le service correct :*

- To wash your clothes: .....
- To book a tour: .....
- To exchange money: .....
- To store your luggage: .....
- To get information about the area: .....

2. *Traduisez les phrases suivantes en anglais :*

- *Le petit-déjeuner est servi de 7 h à 10 h.*
- *Nous offrons le Wi-Fi gratuit dans tout l'hôtel.*
- *La piscine est chauffée.*

3. *Mise en situation :*

- *Un client demande à utiliser le centre d'affaires. Quelles informations lui donnez-vous ?*
- *Un client se plaint du bruit. Comment réagissez-vous ?*

4 Rates & Payments *Tarifs et paiements*

1. *Complétez les phrases :*

- What is the ..... for a double room per night?
- Wi-Fi is ..... in your room rate.
- We require a ..... upon arrival.
- You can pay by credit card or .

2. *Questions :*

- What does "non-refundable" mean?
- What is VAT?

3. *Mise en situation :*

- *Un client demande une facture. Que faites-vous ?*
- *Un client veut payer en espèces. Quelles options lui proposez-vous ?*

5 Common Problems & Solutions *Problèmes courants et solutions*

1. *Appariez le problème avec la solution :*

- Broken TV
- Missing towel
- Noise complaint

2. *Traduisez en anglais :*

- *Veuillez accepter nos plus sincères excuses.*
- *Notre équipe de maintenance va le réparer immédiatement.*

3. *Mise en situation :*

- *Un client se plaint d'un problème dans sa chambre. Comment réagissez-vous ?*
- *Quelles sont les étapes pour offrir un remboursement ?*

3 | Warm-up Activities *Activités d'échauffement*

Ces activités simples sont conçues pour vous aider à activer le vocabulaire que vous venez d'apprendre et à préparer votre esprit à la prochaine tâche.

A. Discussion or writing prompts *Discussion ou sujets d'écriture*

1. What does a receptionist usually ask a guest upon arrival?

2. What documents are typically needed for check-in at a hotel?

3. What are some typical services a guest might ask about at the reception desk?

4. Beyond asking questions, what other actions does a good receptionist perform during check-in? (Think about non-verbal communication).

B. Mind map *Carte mentale*

Instructions : *Créez une carte mentale ci-dessous. Au centre, écrivez : « Hotel Check-in ». Ensuite, créez deux catégories principales : « Questions from Receptionist » et « Questions/Requests from Guest ». Remplissez les questions typiques et les réponses attendues pour chaque catégorie.*

4 | Listening comprehension *Compréhension à l'audition*

A. Check-in and First Questions *Check-in et premières questions*

Écoutez attentivement le dialogue entre la réceptionniste et le client, puis répondez aux questions et complétez les informations.



https://www.editions-ellipses.fr/fr/accueil/17361-32196-l-anglais-du-tourisme-bts-licence-master-9782340120907.html#/1-format_disponible-broche

1 Overall Comprehension *Compréhension générale*

- What is the guest's name?
- What type of room did he book?
- For how many nights did he book?
- What time is breakfast served?
- Where is the restaurant located?

2 Details and Vocabulary *Détails et vocabulaire*

- What identification document does the guest present?
- Where can the guest find the Wi-Fi password?
- What number should the guest dial if he needs assistance at the front desk?

3 True or False (Justify if false) *Vrai ou faux (Corrigez en cas de faux)*

- The guest arrived without a reservation. (True / False)
- Breakfast is included in the room rate. (True / False)
- The receptionist does not mention the restaurant's location. (True / False)

B. Room Problem and Customer Service *Problème en chambre et service client*

Instructions : *Écoutez le dialogue où le client signale des problèmes. Notez les problèmes et les solutions proposées par la réceptionniste.*



https://www.editions-ellipses.fr/fr/accueil/17361-32196-l-anglais-du-tourisme-bts-licence-master-9782340120907.html#/1-format_disponible-broche

1 Problem Identification *Identification des problèmes*

What are the two main problems reported by the guest?

1. .....

2. .....

3. .....

2 Actions and Solutions *Actions et solutions*

- What does the receptionist propose for the first problem?
- What does the receptionist propose for the second problem?
- Within what timeframe does the receptionist say the maintenance team will intervene?

3 Vocabulary in Context *Vocabulaire en contexte*

- Find a sentence where the receptionist apologizes.
- Which department will the receptionist contact for the towels?

4 Reflection (Free spoken/written production)

Réflexion (production orale/écrite libre)

- If you were the guest, would you be satisfied with the receptionist's response?
- Why?
- If you were the receptionist, would you have acted differently? If so, how?

5 | Vocabulary Practice & Extension

Pratique et extension du vocabulaire

Organisons et élargissons votre vocabulaire pour l'accueil.

A. *Classez les mots par catégorie*

Classez les mots suivants dans les bonnes catégories: People / Services / Actions / Equipment.

Certains mots peuvent entrer dans plus d'une catégorie. Choisissez celle qui convient le mieux au contexte de l'enregistrement dans un hôtel.

guest, concierge, to check in, to sign, invoice, included, key card, bellhop, Wi-Fi, breakfast, elevator, to welcome, to assist, reservation, single room, swimming pool

People	Services	Actions	Equipment

B. *Complétez les phrases*

Complétez les phrases en utilisant le mot de vocabulaire le plus approprié dans la boîte ci-dessous. N'utilisez chaque mot qu'une seule fois.

receptionist, Wi-Fi, sign, key card, reservation, single room, luggage

1. The _____ is helping a new guest with her bags.
2. We offer free _____ and breakfast.
3. Please _____ this form and show your ID.
4. Your _____ is room 203.
5. I have a _____ under the name Johnson
6. This is a small _____ for one person.
7. The _____ will take your bags to your room.

C. *Rédigez un dialogue*

Rédigez un court dialogue de 5 lignes (comme une mini-conversation) entre un réceptionniste et un client. Essayez d'utiliser au moins 6 termes de vocabulaire de cette unité. Veillez à ce que votre texte ait l'air naturel.

- Receptionist: _____
- Guest: _____
- Receptionist: _____
- Guest: _____
- Receptionist: _____

6 | Grammar Focus: Present Simple vs. Present Continuous

Point de grammaire : présent simple ou présent continu

Comprendre la différence entre ces deux temps est fondamental pour une bonne communication en anglais.

Explication:

- ***Present Simple :*** *Nous utilisons le présent simple pour parler de routines, faits, habitudes and événements programmés (comme des horaires).*

  *Example: "The reception **opens** at 7 AM."* (a scheduled time/fact)

  *Example: "Our hotel **offers** free Wi-Fi."* (a general fact)

- ***Present Continuous:*** *Nous utilisons le présent continu pour parler d'actions survenant au moment où l'on parle ou des actions limitées dans le temps.*

  *Example: "She **is printing** your receipt."* (an action happening now)

  *Example: "We **are currently renovating** the lobby."* (a temporary action)

Structure Quick Guide:

Tense	Affirmative	Negative	Question
Present Simple	I/You/We/They + verb He/She/It + verb + -s/- *Example: He **works** here.*	I/You/We/They + don't + verb He/She/It + doesn't + verb *Example: He **doesn't work** here.*	Do + I/you/we/they + verb Does + he/she/it + verb *Example: **Does** he **work** here.*
Present Continuous	Subject + am/is/are + verb + -ing *Example:* *She **is checking** now.*	Subject + am/is/are + not + verb + -in *Example:* *She **isn't checking** now.*	Am/Is/Are + subject + verb + -ing? *Example:* ***Is** she **checking** now?*

A. *Complétez avec la forme correcte*

Complétez les phrases en utilisant la forme correcte (Présent simple ou Présent continu) du verbe entre parenthèses.

1. He ..... (check) the reservation now.
2. Guests usually ..... (arrive) in the afternoon.
3. They ..... (stay) for 3 nights this week.
4. Our hotel restaurant ..... (serve) breakfast from 6 AM to 10 AM.

5. The bellhop ..... (carry) the luggage to room 402 at this moment.

B. *Corrigez les erreurs*

Lisez chaque phrase et corrigez la faute grammaticale.
Réécrivez la phrase complète correctement.

a) The receptionist checking the ID.

.....

b) We signs the form every day.

.....

c) She not work on Sunday.

.....

d) I am work in a tourist office.

.....

e) Does your hotel offers a swimming pool?

.....

7 | Politeness in Front Desk Communication

La politesse dans la communication à la réception

La politesse est essentielle dans le domaine de l'hospitalité. Les ordres directs peuvent sembler impolis. L'utilisation de formules de politesse rend vos demandes plus professionnelles et plus amicales.

Expressions usuelles de politesse

- **Could I...? / May I...?** (for asking permission or making a polite request)
  Example: "Could I have your passport, please?"
- **Would you mind...?** (followed by a verb in -ing, for very polite requests)
  Example: "Would you mind signing this form?"
- **Could you...? / Would you...?** (for polite requests)
  Example: "Could you please fill in this form?"
- **I would like to... / I'd like to...** (for expressing a wish or request)
  Example: "I'd like to check in, please."

A. *Réécrivez les phrases*

Réécrivez les ordres directs suivants pour les rendre beaucoup plus polis, en utilisant les suggestions ci-dessus ou d'autres formules de politesse que vous connaissez.

a) Give me your passport.

.....

b) Go to your room now.

.....

c) Fill this form.

.....

d) Tell me your name.

.....

e) Sit down.

.....

B. *Dialogue guidé - Pratique de la politesse*

Instructions : *Lisez le dialogue suivant entre une réceptionniste et un invité. Imaginez que vous êtes le réceptionniste. Dites votre texte à voix haute, en vous efforçant d'utiliser un ton poli et amical. Vous pouvez vous enregistrer pour évaluer votre intonation.*

Guest: "Hello. I have a problem with my key. It doesn't work."

Receptionist: "Oh, I'm sorry to hear that. key card)? Let me check it for you."

Guest: "Here it is."

(polite request for

Receptionist: "Thank you. Ah, it seems the card needs reactivating.

(polite request for a moment)? It will just take a second."

Guest: "Of course."

Receptionist: "Here you go. It should work now.

(offer to help with anything else)? We apologize for the inconvenience."

Guest: "No, thank you. That's all. Have a good day."

Receptionist: "You too! Enjoy your stay."

8 | Culture Focus: Hospitality Across Cultures

Hospitality practices, including greetings and service expectations, can vary significantly from one culture to another. Being culturally aware helps you provide better service and avoid misunderstandings.

Common Cultural Differences in Hospitality

- **Japan:** Bowing is a common greeting, and soft, indirect communication is often preferred to maintain harmony. Politeness levels are very high, and efficiency is key.
- **USA:** A firm handshake and a warm smile are typical. Using the guest's name (if known) is common and shows friendliness. Direct communication is generally appreciated.
- **Brazil:** Greetings are often warmer and more informal, potentially including a light touch or a kiss on the cheek (between women, or a woman and a man). Personal space might be closer than in some other cultures.
- **France:** A more formal greeting ("Bonjour Madame/Monsieur") is common first, before moving to less formal terms. Eye contact is important, and a professional distance is usually maintained.
- **Middle East (e.g., Saudi Arabia):** Gender segregation is important. A handshake between men is common but often avoided between men and women unless initiated by the woman. Left hand is considered unclean. Hospitality is deeply ingrained, with emphasis on generosity and respect.
- **Germany:** Punctuality and efficiency are highly valued. Greetings are typically a firm handshake. Direct and clear communication is preferred over subtlety.

Adapter votre accueil

Sur la base des informations culturelles ci-dessus, imaginez que vous êtes réceptionniste dans un hôtel. Pour chaque origine d'invité ci- dessous, décrivez comment vous adapteriez votre accueil. Pensez aux gestes, aux phrases typiques que vous pourriez utiliser (ou éviter) et aux attentes générales. Écrivez vos réponses ci-dessous.

1 Guest from Japan:

- Gestures: .....
- Phrases/Tone: .....
- Expectations: .....

2 Guest from the USA:

- Gestures: .....
- Phrases/Tone: .....
- Expectations: .....

3 Guest from Brazil:

- Gestures: .....
- Phrases/Tone: .....
- Expectations: .....

4 Guest from Germany:

- Gestures: .....
- Phrases/Tone: .....
- Expectations: .....

9 | Final Project: Hotel Welcome Pack

This project allows you to apply all the knowledge and skills you've gained in this unit.

Project Description: You are in charge of creating a one-page "Welcome Pack" (like a simple flyer or digital information sheet) for a fictional hotel. This pack will be given to guests upon check-in to provide them with essential information about their stay and the hotel.

Instructions

- **Choose your hotel:** Give your hotel a name (e.g., "The Oasis Resort," "City View Hotel"). Decide on its style (e.g., luxury, budget, eco-friendly).
- **Design Tool:** You can use a simple word processor like Word, or a design tool like Canva or PowerPoint, to create your welcome pack.
- **Content to include:**
  - **Hotel Name and Logo:** Create a simple logo or just use the name creatively.
  - **Welcome Message:** A short, warm message to greet the guest (e.g., "Welcome to [Hotel Name]! We hope you have a pleasant stay.").

- **Room and Service Details:** Briefly mention key amenities (e.g., Wi-Fi access, breakfast times, restaurant, pool, gym, concierge service).
- **Check-in/Check-out Information:** Remind guests of the check-in and check- out times.
- **Local Transportation or Tips:** Provide one or two very practical tips for guests (e.g., nearest metro station, how to call a taxi, a local attraction not to miss).
- **Contact Information:** How guests can reach the front desk for assistance.

- **Language Focus:** Ensure all text is in clear, polite English, using vocabulary and grammar points from this unit.
- **Layout:** Aim for a clean, easy-to-read layout on a single page.

Example Elements for your Welcome Pack

- **Heading**: Welcome to [Your Hotel Name]!
- **Message**: "Dear Guest, We are delighted to welcome you..."
- **Your Room**: "Your room number is [e.g., 405]. It includes..."
- **Hotel Services**: "Enjoy our complimentary Wi-Fi, available throughout the hotel. Breakfast is served from 7 AM to 10 AM in..."
- **Key Times**: "Check-in: 3:00 PM / Check-out: 11:00 AM"
- **Local Tip**: "The nearest metro station, [Station Name], is just a 5-minute walk away."
- **Need Assistance?** "Please dial 0 for the front desk, or email us at..."

Projet final : Pack d'accueil pour un hôtel

Ce projet vous permet de mobiliser toutes les connaissances et compétences acquises dans cette unité.

***Description du projet** : Vous êtes chargé de créer une page de « Pack d'accueil » (sous forme de flyer ou de fiche d'information numérique simple) pour un hôtel fictif. Ce pack sera remis aux clients lors de leur enregistrement afin de leur fournir les informations essentielles sur leur séjour et sur l'établissement.*

***Instructions** :*

- *Choisissez votre hôtel : Donnez un nom à votre hôtel (par exemple : « Le Resort Oasis », « Hôtel Vue sur Ville »). Déterminez son style (par exemple : luxe, économique, écologique).*
- *Outil de création : Vous pouvez utiliser un logiciel de traitement de texte comme Word, ou un outil de design comme Canva ou PowerPoint pour créer votre pack d'accueil.*

- ***Contenu à inclure*** *:*
  - *Nom de l'hôtel et logo : Créez un logo simple ou utilisez simplement le nom de façon créative.*
  - *Message de bienvenue : Un court message chaleureux pour accueillir le client (ex. : « Bienvenue à [Nom de l'Hôtel] ! Nous vous souhaitons un agréable séjour. »).*
  - *Informations sur la chambre et les services : Mentionnez brièvement les principaux services (ex. : accès Wi-Fi, horaires du petit-déjeuner, restaurant, piscine, salle de sport, service de conciergerie).*
  - *Informations sur l'enregistrement et le départ : Rappelez les heures d'enregistrement et de départ.*
  - *Transports locaux ou conseils : Donnez un ou deux conseils pratiques (ex. : station de métro la plus proche, comment appeler un taxi, une attraction locale à ne pas manquer).*
  - *Informations de contact : Comment les clients peuvent joindre la réception pour toute assistance.*
- ***Objectif linguistique*** *: Veillez à ce que tout le texte soit en anglais clair et poli, en utilisant le vocabulaire et les structures grammaticales vus dans cette unité.*
- ***Mise en page*** *: Visez une mise en page claire et lisible, sur une seule page.*

Exemples d'éléments pour votre Pack d'accueil :

- *Titre : Welcome to [Nom de votre hôtel]!*
- *Message : "Dear Guest, We are delighted to welcome you..."*
- *Votre chambre : "Your room number is [par ex. : 405]. It includes..."*
- *Services de l'hôtel : "Enjoy our complimentary Wi-Fi, available throughout the hotel. Breakfast is served from 7 AM to 10 AM in..."*
- *Heures clés : "Check-in: 3:00 PM / Check-out: 11:00 AM"*
- *Astuce locale : "The nearest metro station, [Nom de la station], is just a 5-minute walk away."*
- *Besoin d'aide ? "Please dial 0 for the front desk, or email us at..."*

10 | Self-assessment Checklist

Liste de contrôle d'auto-évaluation

Maintenant que vous avez terminé l'unité 1, prenez le temps de réfléchir à vos progrès. Cette liste de contrôle vous aidera à identifier les domaines dans lesquels vous vous sentez à l'aise et ceux pour lesquels vous avez besoin de plus d'entraînement. Cochez la case à côté de chaque affirmation si vous vous sentez confiant dans cette compétence.

Now that you have completed Unit 1, take a moment to reflect on your progress. This checklist will help you identify areas where you feel confident and areas that might need more practice. Tick the box next to each statement if you feel confident in that skill.

- ☐ I can greet and check in a guest.
- ☐ I know key vocabulary used at the front desk.
- ☐ I understand how to use present simple and continuous.
- ☐ I can make polite requests using phrases like "Could I...?" and "Would you mind...?"
- ☐ I can fill in a basic check-in form based on listening.
- ☐ I can write a polite confirmation email.
- ☐ I can recognize and adapt to basic cultural differences in greeting guests.
- ☐ I created a hotel welcome pack.

If you ticked all the boxes, fantastic! You have a strong grasp of the concepts in this unit.

Si vous avez coché toutes les cases, c'est fantastique ! Vous avez une bonne maîtrise des concepts de cette unité.

If you didn't tick all the boxes, that's completely normal — it simply means a few areas are still a little challenging. You can revisit the explanations, re-do the exercises, or try the practice activities again. Remember, learning is a process, and practice makes perfect!

Si vous n'avez pas coché toutes les cases, c'est tout à fait normal*. Revoyez les sections qui vous ont posé problème. Vous pouvez revoir les explications, refaire les exercices ou essayer à nouveau les activités pratiques. N'oubliez pas que l'apprentissage est un processus et que c'est en forgeant qu'on devient forgeron !*



BOOKING A TRIP

Réserver un voyage

1 | Introduction & Objectives *Introduction et objectifs*

Welcome to your second unit! In this chapter, you will dive into the essential process of booking a trip, a core activity in the tourism sector. Understanding how to accurately capture travel needs, make reservations, and confirm details is crucial for travel agents, hotel staff, and anyone assisting clients with their travel plans. This unit will provide you with the linguistic tools and practical knowledge to confidently handle various booking scenarios.

Bienvenue dans votre deuxième unité ! Dans ce chapitre, vous allez vous immerger dans le processus essentiel de réservation d'un voyage, une activité fondamentale dans le secteur du tourisme. Comprendre comment saisir avec précision les besoins de voyage, effectuer des réservations et confirmer les détails est crucial pour les agents de voyage, le personnel hôtelier et toute personne assistant des clients dans leurs projets de voyage. Cette unité vous fournira les outils linguistiques et les connaissances pratiques pour gérer avec assurance divers scénarios de réservation.

At the end of this chapter, you will be able to:

- Understand travel needs and preferences expressed by clients.
- Take booking details accurately (dates, destinations, number of people, specific requests).
- Confirm reservation details and explain booking terms to clients.
- Use and understand key vocabulary related to travel bookings (flights, accommodation, transport).
- Apply various question forms (who, when, where) correctly.
- Utilize prepositions of time accurately when discussing travel schedules.
- Formulate sentences using "going to" to express future plans and intentions.

À la fin de ce chapitre, vous serez à même de :

- *Comprendre les besoins et préférences de voyage exprimés par les clients.*
- *Enregistrer les détails de réservation avec précision (dates, destinations, nombre de personnes, demandes spécifiques).*

- *Confirmer les détails de réservation et expliquer les conditions aux clients.*
- *Utiliser et comprendre le vocabulaire clé lié aux réservations de voyage (vols, hébergement, transport).*
- *Appliquer correctement les différentes formes interrogatives (qui, quand, où).*
- *Utiliser les prépositions de temps de manière précise pour discuter des plannings de voyage.*
- *Formuler des phrases en utilisant « going to » pour exprimer des projets et intentions futures.*

2 | Vocabulary in Context *Vocabulaire en contexte*

A. Key vocabulary *Vocabulaire clé*

1 Types of Travel & Destinations *Types de voyages et destinations*

English Term / Phrase	French Translation	Context / Example
Flight	*Vol*	A journey by air, e.g., « I need to book a flight to London. »
Train journey	*Voyage en train*	A trip taken by train.
Bus trip	*Voyage en bus*	A trip taken by bus.
Cruise	*Croisière*	A holiday on a ship, sailing from place to place.
Package tour	*Voyage organisé / Forfait vacances*	A holiday arranged by a travel company, with all parts (flights, hotel, etc.) included.
Destination	*Destination*	The place to which someone or something is going or being sent.
Origin	*Origine (du voyage)*	The starting point of the journey.
Round trip	*Aller-retour*	A trip to a place and back again.
One-way trip	*Aller simple*	A trip to a place, but not back again.
Connecting flight	*Vol de correspondance*	A second flight taken to reach one's final destination.
Layover / Stopover	*Escale*	A period of rest or waiting before a further stage in a journey.

2 Accommodation Details *Détails d'hébergement*

(Note : Bien que ce chapitre soit sur « Booking a Trip », le logement est une partie essentielle de la réservation. Certains termes peuvent faire écho au Chapitre 1 mais sont ici dans le contexte de la réservation initiale.)

English Term / Phrase	French Translation	Context / Example
Hotel	*Hôtel*	A building providing lodging, meals, and other services to travelers.
Hostel	*Auberge de jeunesse*	A low-cost lodging, especially for young travelers.
Resort	*Complexe hôtelier / Station balnéaire*	A place where people go for holidays, often offering various facilities.
Guesthouse	*Chambre d'hôtes / Pension de famille*	A private house offering accommodation to paying guests.
B&B (Bed and Breakfast)	*Chambre d'hôtes*	A small lodging establishment that offers overnight accommodation and breakfast.
Villa / Apartment rental	*Location de villa / appartement*	Renting an entire property for a stay.
Check-in date	*Date d'arrivée*	The date a guest is expected to arrive.
Check-out date	*Date de départ*	The date a guest is expected to leave.
Room type	*Type de chambre*	e.g., single, double, twin, suite.
Board basis	*Formule de séjour / Pension*	e.g., B&B, half-board (demi-pension), full-board (pension complète), all-inclusive (tout compris).
Amenities	*Commodités / Équipements*	Features that make a place pleasant or convenient, e.g., Wi-Fi, pool, gym.

3 Booking Process & Payment *Processus de Réservation et Paiement*

English Term / Phrase	French Translation	Context / Example
To book / To reserve	*Réserver*	To arrange to have a place, seat, or ticket for a particular date.
Reservation / Booking	*Réservation*	An arrangement to have a seat, room, etc., at a future date.

Confirmation	*Confirmation*	A document or message verifying a booking.
Availability	*Disponibilité*	Whether something is free or able to be used.
Deposit	*Acompte / Dépôt de garantie*	A sum payable as a first installment on a purchase or to secure a contract.
Full payment	*Paiement intégral*	The entire amount owed.
Invoice	*Facture*	A list of goods or services provided, with a statement of the sum due.
Cancellation policy	*Politique d'annulation*	The rules stating what happens if a booking is cancelled.
Refund	*Remboursement*	A sum of money paid back to a customer.
Credit card	*Carte de crédit*	A payment card issued to users to enable the cardholder to pay for goods and services.
Debit card	*Carte de débit*	A payment card that deducts money directly from a consumer's checking account.
Bank transfer	*Virement bancaire*	An electronic transfer of money from one bank account to another.
Online booking	*Réservation en ligne*	Making a reservation via the internet.
Travel agent	*Agent de voyages*	A person who helps to plan and book trips for customers.

4 Common Requests & Information *Demandes courantes et informations*

English Term / Phrase	French Translation	Context / Example
Special request	*Demande spéciale*	A specific need or preference from the client, e.g., « window seat, » « vegetarian meal. »
Dietary requirements	*Besoins alimentaires spécifiques*	Specific food needs due to allergies, health, or beliefs.
Assistance (e.g., wheelchair)	*Assistance (ex.: fauteuil roulant)*	Help needed due to mobility issues or other disabilities.
Travel insurance	*Assurance voyage*	Insurance covering losses incurred while traveling.

Visa requirements	*Exigences de visa*	The necessary documents or permissions to enter a country.
Currency	*Devise*	The system of money used in a particular country.
Exchange rate	*Taux de change*	The value of one currency for the purpose of conversion to another.
Local time	*Heure locale*	The current time in a specific geographical area.
Time difference	*Décalage horaire*	The difference in time between two places.
Emergency contact	*Contact d'urgence*	A person to call in case of an emergency.

B. Vocabulary in Context *Vocabulaire en contexte*

Voici des exercices qui vous permettent de vous familiariser avec le vocabulaire des tableaux ci-dessus. Pour votre facilité, nous les avons classés par thème.

Here are exercises that allow you to familiarize yourself with the vocabulary from the tables above. For your convenience, we have organized them by theme.

1 Types of Travel & Destinations *Types de voyages et destinations*

1. *Complétez les phrases* Complete the sentences

Instructions: Complete the sentences with the correct word from the vocabulary.

- I need to book a _____ to New York next month.
- Is this a _____ ticket or a _____ trip?
- Our _____ is Paris, but we have a long _____ in Frankfurt.
- We prefer a _____ because everything is organized for us.
- The _____ of our journey is London Heathrow.

2. *Traduisez en anglais* Translate into English

- *Nous cherchons un voyage organisé pour les Caraïbes.*
- *Quel est le point d'origine de votre voyage ?*
- *La croisière dure dix jours.*

- *Je préfère un aller-retour plutôt qu'un aller simple.*
- *Y a-t-il un vol de correspondance ou est-ce direct ?*

3. *Mise en situation* Practical Scenario

- *Un client souhaite réserver un voyage en train de Paris à Rome. Quelles questions lui posez-vous ?*
- *Expliquez à un client la différence entre un « round trip » et un « one-way trip ».*
- *Un client a une longue escale (layover). Que pouvez-vous lui suggérer ?*

2 Accommodation Details *Détails d'hébergement*

1. *Vrai ou Faux* True or False

- A hostel is generally more expensive than a hotel. (V/F)
- "Board basis" refers to meal arrangements included in your stay. (V/F)
- Check-in date is when you leave the hotel. (V/F)
- A villa rental means renting an entire property. (V/F)
- B&B stands for "Bed and Breakfast". (V/F)

2. *Choisissez le terme correct* Choose the correct term

- A place offering accommodation in a private home: (Hotel / Guesthouse / Resort)
- Accommodation that includes all meals and drinks: (B&B / Half-board / All-inclusive)
- Features like Wi-Fi and pool are called: (Amenities / Services / Facilities)

3. *Décrivez* Describe

- *Décrivez votre type d'hébergement préféré pour des vacances en utilisant au moins 5 mots de vocabulaire de cette section.*
- Describe your preferred type of accommodation for a holiday using at least 5 vocabulary words from this section.

3 Booking Process & Payment

Processus de réservation et paiement

1. *Associez* Match terms

Match the English term with its French translation:

1. Deposit →	a) Disponibilité
2. Refund →	b) Remboursement
3. Cancellation policy →	c) Facture
4. Availability →	d) Acompte
5. Invoice →	e) Politique d'annulation

2. *Vrai ou Faux* True or False

- A deposit is the full amount you pay for a booking. (V/F)
- Online booking means making a reservation via the internet. (V/F)
- A travel agent cannot help with bookings. (V/F)
- Credit cards and debit cards are both payment methods. (V/F)

3. *Complétez le dialogue* Complete the dialogue

- Client: "I'd like to ..... a room for two nights."
- Agent: "Certainly. Let me check the ..... for those dates."
- Client: "Do I need to pay a ..... now?"
- Agent: "Yes, we require a 20% .....
  The remaining ..... can be made at check-in."

4 Common Requests & Information

Demandes courantes et informations

1. *Choisissez la bonne réponse* Choose the best answer

1. What does "dietary requirements" refer to?

a) Transportation needs
b) Specific food needs
c) Accommodation preferences

2. If someone needs wheelchair assistance, they have:

a) Special dietary needs
b) Mobility assistance requirements
c) Visa problems

3. Travel insurance covers:

a) Only flight cancellations
b) Losses while traveling
c) Hotel amenities

2. *Mise en situation* Practical Scenarios

- *Un client demande des informations sur les exigences de visa pour l'Australie. Que lui dites-vous ?*
- *Expliquez à un client ce qu'est une « special request » avec deux exemples.*
- *Un client veut connaître le décalage horaire entre Paris et New York. Comment répondez-vous ?*

3. *Questions* Answer the questions

- Why is it important to know about dietary requirements when booking travel?
- What information should you collect for an emergency contact?
- Name three types of special requests a client might make.

3 | Warm-up Activities *Activités d'échauffement*

A. Discussion or Writing Prompts *Sujets de discussion ou d'écriture*

Instructions : *Répondez aux questions suivantes en anglais. Si vous apprenez avec un partenaire, discutez ensemble de vos réponses.*

Instructions: Answer the following questions in English. If you are learning with a partner, discuss your answers together.

1. Have you ever booked a trip yourself? What was the process like?

2. What information do you think is most important to collect when booking travel for a client?

3. Describe your ideal vacation destination and the type of accommodation you would choose.