



Stage à l'office de tourisme de Bad Nauheim (04.08-31.08)

Présentation personnelle:

Je m'appelle Etienne Perrier, j'ai 18 ans et j'habite à Chaumont. Après avoir obtenu mon baccalauréat „euro-allemand“ en 2013, j'ai été accepté au campus franco-allemand de Sciences-po à Nancy où j'étudie depuis un an. Etant dans un campus où près de la moitié des étudiants sont étrangers, et pour la plupart allemands ou autrichiens, j'ai donc également poursuivi mes premiers cours en anglais... et en allemand! Inutile de préciser que cela n'a pas été très simple: les deux heures hebdomadaires de cours magistraux de sociologie et d'histoire, en allemand donc, et les difficultés de compréhension auxquelles j'ai été confrontées, m'ont vite convaincu de la nécessité de remédier à ce problème. Et pour progresser dans une langue étrangère, il est bien connu que la meilleure solution consiste d'abord à faire un séjour de longue durée dans le pays étranger.

Pourquoi ce stage?

Dès décembre 2013, j'ai donc commencé à rechercher un emploi saisonnier en Allemagne pour l'été 2014. J'ai d'abord recherché dans la ville jumelée de Chaumont considérant qu'il serait sans doute plus facile d'y trouver un job en m'aidant des contacts déjà établis entre les deux villes. J'ai donc contacté le comité de jumelage de Chaumont, mais j'ai rapidement été déçu du résultat donné. Après avoir envoyé trois mails à différentes périodes, plusieurs appels, et après avoir contacté plusieurs fois la mairie, aucune réponse ne m'a été donnée. Étant soumis à des contraintes de temps, j'ai donc tenté de trouver un job par l'intermédiaire des contacts de mes parents. Un stage de quatre mois à l'office de tourisme de Bad Nauheim m'a alors été proposé pour le mois d'août. Bien qu'étant non-rémunéré, j'ai accepté de poursuivre ce stage devant la nécessité pour moi de devoir travailler mon allemand pendant l'été.

Présentation de l'office de tourisme de Bad Nauheim:

J'ai donc commencé le lundi 4 août mon stage à l'office de tourisme de Bad Nauheim, qui n'est en réalité pas simplement un simple office d'information pour les touristes mais qui consiste en une véritable entreprise dont la mission générale est de s'assurer du marketing de la ville. La société (GmbH) se charge de tout l'aspect marketing (publicité, informations, prix, vente de produits dérivés, contacts avec la presse...) des manifestations organisées dans la ville de Bad Nauheim. Elle s'occupe également de la vente de souvenirs et de produits dérivés de la ville de Bad Nauheim, en plus d'avoir la mission principale d'informer les touristes.



L'office se divise en deux services. Un service « Back-office » s'occupant de l'aspect administratif et marketing et se déployant dans les bureaux de l'étage supérieur. Au rez-de-chaussé demeure le deuxième service, le „counter service”, c'est à dire l'office de tourisme à proprement parlé dont l'occupation principale, en plus de la vente de tickets, de visites guidées, de produits dérivés et de souvenirs, consiste à informer et conseiller les touristes. C'est là que j'ai travaillé durant quatre semaines. Je me suis particulièrement réjoui de faire partie de ce service, car il m'offrait l'opportunité d'avoir un contact permanent avec les clients et par conséquent de devoir à chaque instant pratiquer oralement l'allemand.

Mes tâches au sein de l'office de tourisme:

Mes tâches au sein de l'office sont devenues toujours un peu plus nombreuses au fil des jours, à mesure que j'apprivoisais d'une part le fonctionnement général de l'office et à mesure que je progressais d'autre part dans ma compréhension et dans ma pratique de l'allemand. Dans les premiers jours, il a d'abord fallu que je fasse mes premiers repérages: repérage des lieux et des tâches, et surtout, observer! Car en plus des difficultés linguistiques s'ajoutaient également les difficultés liées à ma méconnaissance de la ville. Conseiller les touristes sur une ville que l'on ne connaît pas encore (ou uniquement grâce à la lecture de prospectus) s'avère en effet naturellement bien difficile! Mon rôle s'est donc dans un premier temps réduit à des tâches d'exécution, et surtout à de l'observation et de l'écoute! J'étais chargé de deux principales tâches: répondre aux demandes de matériel informatif en envoyant par courrier les prospectus et documents demandés; et s'assurer que les stocks de prospectus, cartes postales



et souvenirs sont toujours pourvus, aussi bien sur les présentoirs que dans les entrepôts.

À partir de la deuxième semaine, ma fonction au sein de l'office de tourisme s'est élargie: J'ai participé aux ventes à la caisse et j'ai pu dispenser mes premiers conseils aux touristes venus chercher des informations! Cette deuxième semaine a été une semaine bien remplie du fait de l'organisation de « the european elvis festival » qui s'est déroulé du jeudi au dimanche, Bad Nauheim ayant été la résidence européenne d'Elvis Presley. C'est une des semaines les plus importantes dans l'année pour l'office de tourisme de Bad Nauheim. Les touristes étaient très nombreux et il y avait toujours à faire! Un certain nombre de touristes étaient étrangers et il a ainsi fallu parler anglais... et français!

La troisième et la quatrième semaine ont été nettement plus tranquilles: le temps était mauvais et les vacances arrivaient à leur fin... De quoi réduire le nombre de touristes pour une petite ville comme Bad Nauheim! Il faut par ailleurs souligner que l'on était rarement en sous-effectif... Nous étions chaque jour au moins trois employés en service, et souvent quatre ou cinq. Les journées ont alors été bien plus longues! Les touristes ayant des questions bien spécifiques, il m'a été souvent difficile de répondre à toutes les attentes des clients. Mais si les journées n'ont pas toujours été pleines de rebondissements, l'objectif principal de mon séjour à

Bad Nauheim, apprendre l'allemand, a toujours été satisfait! J'étais très souvent en situation de parler l'allemand, ou du moins en situation de devoir l'écouter.

Mes acquis:

Aquis principal: l'apprentissage de la langue. J'ai profité de ce mois pour m'immerger complètement dans la langue, notamment en lisant chaque semaine l'hebdomadaire „Die Zeit“ ou en écoutant la radio. J'étais également hébergé chez un couple allemand partageant les journées et les repas avec eux. Et bien-sûr, l'allemand était toujours de rigueur! J'ai une meilleure compréhension de la langue et parle avec plus de fluidité. Surtout, j'envisage



désormais avec sérénité l'année à venir et les cours en allemand!

Le sprudelhof dans le style Art Nouveau

Mais l'enrichissement personnel à la suite de ce stage est loin de se limiter aux simples progrès linguistiques. Je retire principalement trois acquis:

- J'ai eu l'occasion de découvrir le domaine du tourisme et plus généralement le domaine large du marketing. L'office de tourisme dans laquelle j'ai travaillé était par ailleurs toujours exigeante sur ses prestations et la remise en question toujours au rendez-vous. Les réflexions qui se rattachent à une telle société peuvent être aussi bien très larges (Comment rendre la ville attrayante? Quelles services offrir?) que plus concrètes (Quels prix? Quel aménagement du magasin? Quelle relation avec le client? Quelles technologies utiliser?)
- J'ai par ailleurs appris à maîtriser plusieurs logiciels: logiciel de ventes, de réservation et le logiciel principal utilisé au sein de l'office.
- Enfin, ce stage a été pour moi l'occasion de découvrir le domaine de la relation-client. C'est un aspect du travail qui m'a particulièrement plu! J'ai donc appris les principes de bases de la

relation-client au sein d'une équipe de grande qualité (et de grande gentillesse) où les bons modèles étaient nombreux!

Apprentissage interculturel

Ce séjour en Allemagne n'était pas le premier pour moi. J'ai déjà effectué plusieurs échanges scolaires dont un de trois mois dans le cadre du Programme Brigitte Sauzay. La culture allemande n'est pour moi plus totalement étrangère, mais chaque séjour renouvelé est toujours sujet à de nouveaux étonnements!

J'avais jusqu'à présent surtout séjourné dans de grandes villes (Heidelberg, Augsburg, Berlin...). C'était la première fois que je faisais un séjour de longue durée dans une si petite ville. Du fait notamment de la moyenne d'âge plus élevée de la ville, certains aspects de la culture allemande me sont plus particulièrement sautés aux yeux comme... la discipline allemande (qui est évidemment une qualité, il faut le rappeler!). Les différences de respect du code de la route entre nos deux pays sont tout simplement considérables! Dans le cadre de mon emploi, j'ai pu mesurer combien la ponctualité allemande est bien plus qu'un simple cliché, et combien les affaires sont faites de façon ordonnée et rigoureuse.

Une autre chose m'a particulièrement frappée: combien de fois j'ai entendu cette phrase: « Ah le français! Je l'ai étudié pendant 6 ans mais je ne sais pas dire un mot! ». Cela m'a rappelé les mêmes discours que tiennent parfois certains Français: « Ah l'allemand! Je l'ai eu en cours 4, 5, 6 ans mais je suis incapable de parler un mot dans la langue! ». Alors que le français devient de moins en moins appris en Allemagne, l'allemand devient lui petit à petit remplacé par l'apprentissage de l'espagnol. Moi qui suis particulièrement attaché à l'Allemagne et aux relations amicales franco-allemandes, cela m'a dans un premier temps un peu attristé, mais dans un second temps, je me suis promis de toujours continuer à oeuvrer pour renforcer les relations entre nos deux pays voisins: en m'inscrivant moi même dans cette amitié franco-allemande à travers mes expériences personnelles (échanges, jobs et études en allemand ou en Allemagne), mais aussi par des témoignages et des actions concrètes pour encourager l'apprentissage de l'allemand.