

EXEMPLE D'ÉPREUVES

DIPLÔME DE FRANÇAIS PROFESSIONNEL

TOURISME-HÔTELLERIE-RESTAURATION B1

ÉPREUVES DE COMPRÉHENSION ET TRAITEMENT DE L'INFORMATION
ÉPREUVES D'INTERACTION ORALE

CORRIGÉ

Le contenu des activités est fidèle au numérique. La forme des activités a été adaptée au format papier.

Pour en savoir plus :

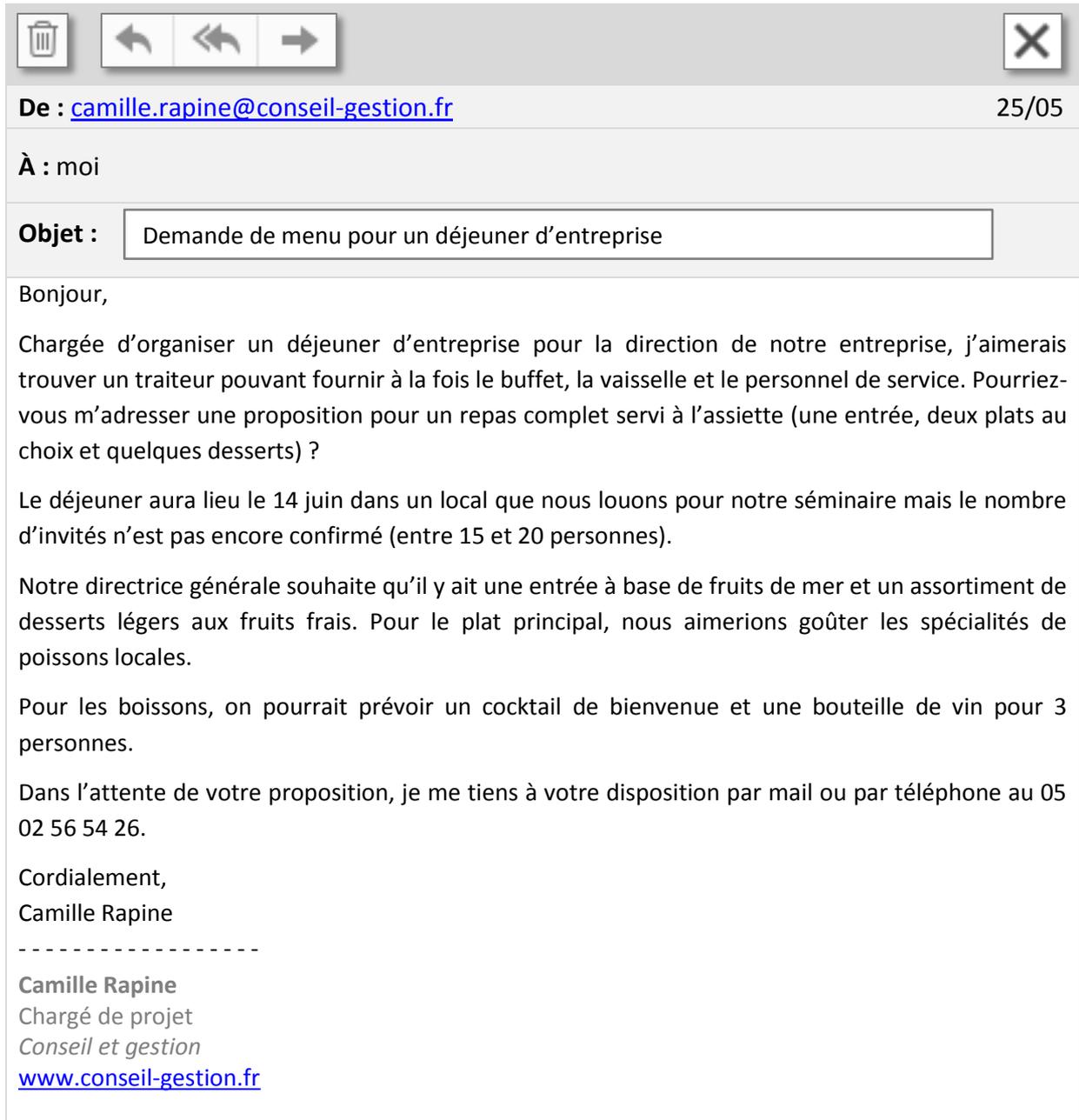
Tutoriels : <https://www.lefrancaisdesaffaires.fr/ressources/les-tutoriels-d-entrainement/tutoriels-dfp/>

Guide du candidat : https://www.lefrancaisdesaffaires.fr/wp-content/uploads/2017/09/Guide-Candidat_DFP-Affaires.pdf

ACTIVITÉ 1

Vous travaillez pour le restaurant *Dioskouri* à Athènes, en Grèce.

L'entreprise française *Conseil et gestion* vous a envoyé ce courriel pour l'organisation d'un déjeuner d'entreprise.



De : camille.rapine@conseil-gestion.fr 25/05

À : moi

Objet : Demande de menu pour un déjeuner d'entreprise

Bonjour,

Chargée d'organiser un déjeuner d'entreprise pour la direction de notre entreprise, j'aimerais trouver un traiteur pouvant fournir à la fois le buffet, la vaisselle et le personnel de service. Pourriez-vous m'adresser une proposition pour un repas complet servi à l'assiette (une entrée, deux plats au choix et quelques desserts) ?

Le déjeuner aura lieu le 14 juin dans un local que nous louons pour notre séminaire mais le nombre d'invités n'est pas encore confirmé (entre 15 et 20 personnes).

Notre directrice générale souhaite qu'il y ait une entrée à base de fruits de mer et un assortiment de desserts légers aux fruits frais. Pour le plat principal, nous aimerions goûter les spécialités de poissons locales.

Pour les boissons, on pourrait prévoir un cocktail de bienvenue et une bouteille de vin pour 3 personnes.

Dans l'attente de votre proposition, je me tiens à votre disposition par mail ou par téléphone au 05 02 56 54 26.

Cordialement,
Camille Rapine

Camille Rapine
Chargé de projet
Conseil et gestion
www.conseil-gestion.fr

Réalisez une proposition de menu adaptée à la demande de la cliente.
Cochez, dans la proposition de menu, les suggestions adaptées aux demandes de la cliente.
Attention : plusieurs réponses peuvent être possibles.

PROPOSITION DE MENU



ENTRÉE

- Artichauts à l'huile d'olive
- Plateau de crustacés « Méditerranée »
- Salade de fèves et sa sauce citron olives
- Feuilles de vigne et sa farce au riz, aux oignons et à la menthe
- Friand au fromage frais

PLAT CHAUD

- Moussaka de viande hachée, aubergines et béchamel
- Gratin de saumon à la fête
- Soupe de haricots « Fasolàda » de la région
- Sardines fraîches sauce piquante
- Ragoût de bœuf « Stifado » du Chef

DESSERT

- Salade de fraises à la menthe fraîche
- Moelleux aux noix parfumé à l'orange
- Sablé aux amandes glacé au sucre
- Carpaccio de kiwis et son biscuit « Koulourakia »

Le jour de l'examen, l'activité sera au format numérique : il faudra sélectionner la réponse correcte dans une liste en cliquant sur la proposition choisie.

ACTIVITÉ 2

Vous travaillez à l'hôtel *Alberto*.

Votre responsable a sélectionné les avis négatifs de clients francophones sur le site de voyage *TripGuide* et vous demande d'y répondre.

« *Un peu déçue par cet hôtel 4 étoiles* »

Avis publié : 20 octobre

1

Hôtel bien placé.

Chambres spacieuses mais décoration peu originale.

J'ai été déçue par le confort et les équipements de la chambre. Les rideaux ne fermaient pas bien, le matin on se réveillait donc avec le soleil dans les yeux.

●●●●● Emplacement

●●●●● Service

●●●●● Rapport qualité/prix

●●●●● Literie

●●●●● Cuisine

« *Vraiment déçue* »

Avis publié : 21 octobre

2

Lors d'un déjeuner d'entreprise, j'ai mangé au restaurant de l'hôtel. J'avoue avoir été déçue ; ils proposent des entrées inintéressantes, des pavés à l'échalote sans échalote, de la viande trop cuite, et j'en passe... Bref, pour ce prix on s'attend à nettement mieux. Le seul point agréable de cet endroit était l'accueil et la gentillesse des serveurs !

●●●●● Emplacement

●●●●● Service

●●●●● Rapport qualité/prix

●●●●● Literie

●●●●● Cuisine

« *Trop cher et arnaqué* »

Avis publié : 21 octobre

3

La situation de l'hôtel est parfaite, près du métro et des restaurants.

Par contre, le personnel de l'hôtel était antipathique ; formel et efficace mais jamais accueillant.

Nous avons réservé sur Internet avec un montant fixe qui nous semblait correct. Sur place, le prix du petit-déjeuner était démesurément cher...

Au moment de partir, la note était beaucoup plus élevée que ce qui a été convenu au début. Ça nous a gâché notre voyage !

●●●●● Emplacement

●●●●● Service

●●●●● Rapport qualité/prix

●●●●● Literie

●●●●● Cuisine

« *Bon emplacement, mauvaises prestations* »

Avis publié : 22 octobre

4

Le seul point fort de cet hôtel, c'est son emplacement central, proche des bars et des transports. Pour le reste, ça laisse à désirer.

Nous avons vraiment été déçus par les chambres désuètes et sales. Les femmes de chambre ne passaient pas tous les jours pour changer les serviettes et les draps. Nous en avons informé la réception mais rien n'a été fait. En ce qui concerne les savonnettes, nous avons dû les réclamer à plusieurs reprises...

●●●●● Emplacement

●●●●● Service

●●●●● Rapport qualité/prix

●●●●● Literie

●●●●● Cuisine

« *Impossible de dormir* »

Avis publié : 22 octobre

5

J'ai passé 3 nuits dans cet hôtel qui, il faut le dire, est bien situé.

L'accueil est poli et souriant. Le petit-déjeuner est copieux et varié. Mais dans une chambre d'hôtel, le souci principal est de pouvoir se reposer ! Le matelas est tellement dur qu'il est impossible de trouver le sommeil... Le matin, votre dos est dans un triste état. Je n'y retournerai pas !

●●●●● Emplacement

●●●●● Service

●●●●● Rapport qualité/prix

●●●●● Literie

●●●●● Cuisine

Associez les commentaires (1,2,3...) aux réponses personnalisées (A,B,C...) correspondantes.

Réponse A ⇒ Commentaire n° 4

Madame, Monsieur,

Nous vous remercions pour votre séjour dans notre hôtel et pour vos commentaires.

Sachez que nous accueillons de nombreux visiteurs qui apprécient nos services et notamment la propreté de nos chambres.

Malgré l'attention que nous donnons à la qualité de nos services, il se peut néanmoins que vous n'ayez pas reçu totale satisfaction lors de votre venue chez nous et nous nous en excusons.

Cordialement,

L'équipe de direction

Réponse B ⇒ Commentaire n° 3

Madame, Monsieur,

Merci de votre commentaire.

Nous sommes navrés d'apprendre que votre dernier passage parmi nous n'a pas été à la hauteur de vos attentes. Votre commentaire sur l'accueil est immédiatement transmis au responsable de la réception, et nous veillerons à ce que tous les prix soient spécifiés dans l'offre.

Nous espérons avoir l'opportunité de vous recevoir à nouveau rapidement.

Cordialement,

L'équipe de direction

Réponse C ⇒ Commentaire n° 1

Madame,

Nous vous remercions de nous avoir fait part de votre expérience.

Permettez-nous de vous informer que nous prévoyons des travaux dans les chambres durant le mois prochain afin de les équiper de nouveaux stores occultant.

Au plaisir de vous revoir très prochainement.

Cordialement,

L'équipe de direction

Réponse D ⇒ Commentaire n° 5

Madame, Monsieur,

Merci d'avoir partagé votre expérience à la suite de votre séjour.

Nous sommes navrés de lire que notre hôtel n'a pas répondu complètement à vos attentes.

Soyez assuré(e) que notre priorité est le bien-être de nos clients. C'est pourquoi nous nous sommes engagés à changer toute la literie d'ici la fin de l'année.

Cordialement,

L'équipe de direction

Réponse E ⇒ Commentaire n° 2

Madame,

Nous sommes désolés de lire que votre expérience dans notre restaurant n'a pas été à la hauteur de vos attentes.

Soyez assurée que vos commentaires ont été transmis à notre Chef pour apporter les améliorations nécessaires.

En effet, toute notre équipe de cuisine fait en sorte d'apporter le meilleur service à nos clients.

Cordialement,

L'équipe de direction

Le jour de l'examen, l'activité sera au format numérique : il faudra faire glisser les éléments dans l'emplacement correspondant.

ACTIVITÉ 3

-  Vous travaillez au restaurant *La Créole*.
 Vous prenez la commande de la table 4 (Transcription n°1).

-  1/ Identifiez les demandes spécifiques des clients.
 2/ Reportez-les sur le logiciel de prise de commande, en reportant chaque lettre dans la rubrique correspondante.

Attention : tous les éléments proposés ne sont pas utiles, mais chaque terme ne peut être utilisé qu'une seule fois.

Options : (a) sans sauce (b) supplément (c) sans maïs (d) gratin (e) sans œuf (f) riz

Cuisson : (g) bien cuit (h) à point (i) saignant (j) bleu

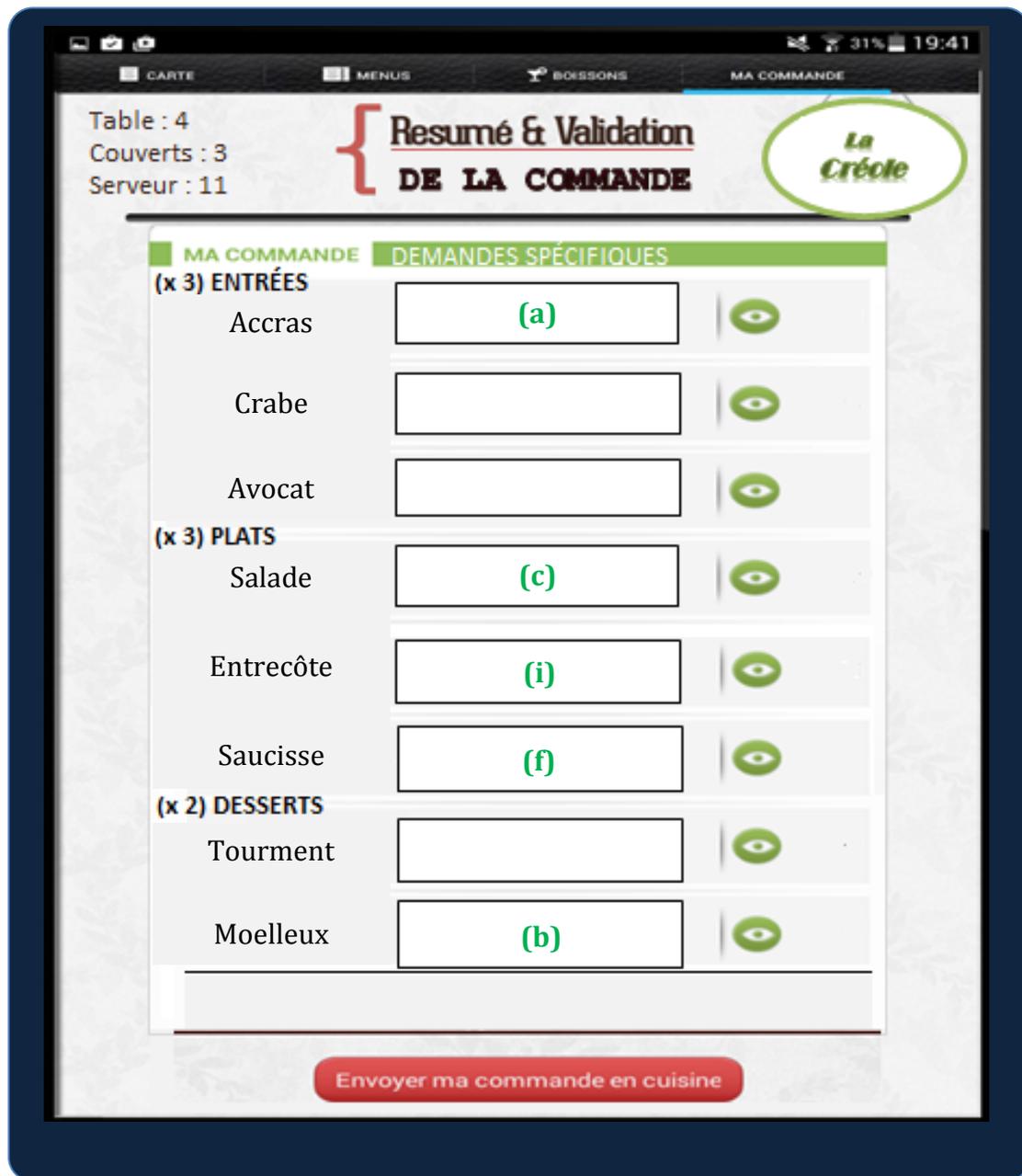


Table : 4
Couverts : 3
Serveur : 11

Resumé & Validation DE LA COMMANDE

MA COMMANDE **DEMANDES SPÉCIFIQUES**

(x 3) ENTRÉES		
Accras	(a)	
Crabe		
Avocat		
(x 3) PLATS		
Salade	(c)	
Entrecôte	(i)	
Saucisse	(f)	
(x 2) DESSERTS		
Tourment		
Moelleux	(b)	

Envoyer ma commande en cuisine

Le jour de l'examen, l'activité sera au format numérique il faudra faire glisser les éléments dans l'emplacement.

ACTIVITÉ 4

Vous êtes réceptionniste à l'hôtel *Régina*.

Vous avez reçu des appels des guides touristiques en charge des groupes francophones.

Écoutez ces messages (Transcription n°2).

Réalisez une affiche à destination des clients de l'hôtel pour les informer des confirmations/annulations d'activités.

Cochez dans le tableau ci-dessous les informations à afficher pour les clients de l'hôtel : choisissez l'activité concernée, puis les commentaires associés (confirmation/annulation).

HÔTEL RÉGINA		
Lundi 	<input type="checkbox"/> VISITE DU CENTRE HISTORIQUE DE LA VILLE <input type="checkbox"/> EXPÉDITION D'UNE JOURNÉE SUR UNE ILE DÉSERTE <input checked="" type="checkbox"/> VESTIGE D'UNE CIVILISATION PRÉHISTORIQUE <input type="checkbox"/> VISITE GUIDÉE DE L'EXPOSITION « CIVILISATIONS PRIMITIVES » - MUSÉE ARCHÉOLOGIQUE <input type="checkbox"/> PEINTURE HOLLANDAISE DU XIX ^{ÈME} - MUSÉE NATIONAL DES BEAUX-ARTS	<input type="checkbox"/> CONFIRMÉ <input checked="" type="checkbox"/> ANNULÉ
Mardi 	<input type="checkbox"/> VISITE DU CENTRE HISTORIQUE DE LA VILLE <input type="checkbox"/> EXPÉDITION D'UNE JOURNÉE SUR UNE ILE DÉSERTE <input type="checkbox"/> VESTIGE D'UNE CIVILISATION PRÉHISTORIQUE <input checked="" type="checkbox"/> VISITE GUIDÉE DE L'EXPOSITION « CIVILISATIONS PRIMITIVES » - MUSÉE ARCHÉOLOGIQUE <input type="checkbox"/> PEINTURE HOLLANDAISE DU XIX ^{ÈME} - MUSÉE NATIONAL DES BEAUX-ARTS	<input checked="" type="checkbox"/> CONFIRMÉ <input type="checkbox"/> ANNULÉ
Mercredi 	<input type="checkbox"/> VISITE DU CENTRE HISTORIQUE DE LA VILLE <input checked="" type="checkbox"/> EXPÉDITION D'UNE JOURNÉE SUR UNE ILE DÉSERTE <input type="checkbox"/> VESTIGE D'UNE CIVILISATION PRÉHISTORIQUE <input type="checkbox"/> VISITE GUIDÉE DE L'EXPOSITION « CIVILISATIONS PRIMITIVES » - MUSÉE ARCHÉOLOGIQUE <input type="checkbox"/> PEINTURE HOLLANDAISE DU XIX ^{ÈME} - MUSÉE NATIONAL DES BEAUX-ARTS	<input checked="" type="checkbox"/> CONFIRMÉ <input type="checkbox"/> ANNULÉ
Jeudi 	<input type="checkbox"/> VISITE DU CENTRE HISTORIQUE DE LA VILLE <input type="checkbox"/> EXPÉDITION D'UNE JOURNÉE SUR UNE ILE DÉSERTE <input type="checkbox"/> VESTIGE D'UNE CIVILISATION PRÉHISTORIQUE <input type="checkbox"/> VISITE GUIDÉE DE L'EXPOSITION « CIVILISATIONS PRIMITIVES » - MUSÉE ARCHÉOLOGIQUE <input checked="" type="checkbox"/> PEINTURE HOLLANDAISE DU XIX ^{ÈME} - MUSÉE NATIONAL DES BEAUX-ARTS	<input type="checkbox"/> CONFIRMÉ <input checked="" type="checkbox"/> ANNULÉ
Vendredi 	<input checked="" type="checkbox"/> VISITE DU CENTRE HISTORIQUE DE LA VILLE <input type="checkbox"/> EXPÉDITION D'UNE JOURNÉE SUR UNE ILE DÉSERTE <input type="checkbox"/> VESTIGE D'UNE CIVILISATION PRÉHISTORIQUE <input type="checkbox"/> VISITE GUIDÉE DE L'EXPOSITION « CIVILISATIONS PRIMITIVES » - MUSÉE ARCHÉOLOGIQUE <input type="checkbox"/> PEINTURE HOLLANDAISE DU XIX ^{ÈME} - MUSÉE NATIONAL DES BEAUX-ARTS	<input checked="" type="checkbox"/> CONFIRMÉ <input type="checkbox"/> ANNULÉ

Le jour de l'examen, l'activité sera au format numérique : il faudra sélectionner la réponse correcte dans une liste en cliquant sur la proposition choisie.

ACTIVITÉ 5



Vous êtes réceptionniste à l'Hôtel de la Gare Centrale. Vous avez reçu 5 appels de clients (Transcription n°3).



Complétez le cahier de réservation en reportant chaque lettre dans la rubrique correspondante :



(a) Confirmé (b) Changement de chambre (c) Report réservation (d) confirmé



(e) Réception des bagages avant l'arrivée de la cliente (f) annulé (g) Réveil à 7h



(h) Rappelle dans la journée (i) annulé (j) retard

19 janvier

N° de chambre	Nombre de personnes	NOM Prénom	Arrivées prévues	Commentaires
116	2	PASCAL Henry	<i>retard</i>	Plateau repas dans la chambre
114	1	JUNG Arno	(a) ou (d)	(b)
219	1	LIPNITZKY Stanislas	<i>confirmé</i>	Souhait de chambre calme
129	2	MICHALAK Boris	<i>annulé</i>	Réservation reportée au 22/01
99	1	DUVAL Philippe	(j)	(g)
56	2	MILLER John	<i>confirmé</i>	Le client souhaite la 104
256	1	RICHARD Christine	(a) ou (d)	(e)
82	2	BRUSSAR Nathalie	(f) ou (i)	(c)
212	1	BLAIR Marc	<i>retard</i>	Réveil à 7h
125	1	GUICHARD Mathilde	(f) ou (i)	(h)

Le jour de l'examen, l'activité sera au format numérique : il faudra faire glisser les éléments dans l'emplacement correspondant.

ACTIVITÉ 6

Vous travaillez à l'agence *Eurotours* à Florence, en Italie. Un client fait appel à votre agence pour organiser un weekend pour ses parents.

Vous avez sélectionné quelques brochures qui correspondent à sa demande.

Répondez à cette cliente. Dans votre courriel de réponse, vous devez :

- reformuler les attentes du client,
- faire une proposition de formule en expliquant vos choix.

		
De : l.bonfils@gmail.com		28/04
À : moi		
Objet :	<input type="text" value="Demande"/>	
<p>Bonjour,</p> <p>Pour leurs 30 ans de mariage, je voudrais offrir à mes parents un weekend dans votre région. Il faudrait un endroit charmant, calme et proche de la nature.</p> <p>Si c'est possible, j'aurais bien aimé qu'ils puissent aussi profiter d'une séance de massage et d'un dîner dans un restaurant gastronomique.</p> <p>Pourriez-vous m'envoyer une proposition personnalisée ?</p> <p>En vous remerciant par avance, Bien cordialement, Louise Bonfils</p>		

BROCHURE 1

 	<p>À voir aux alentours :</p> <ul style="list-style-type: none">• Golf (Ugolino 55km)• Œnologie (20km)• Musée (Uffizi Galerie 55km)• centre commercial (15km) <p>Adresse et contact : Antonia Biancoli Piazza Garibaldi 52025 Montevarchi Tél. +39 367 330 2245 www.willagaribaldi.it info@villagaribaldi.it</p>
<p>Villa Garibaldi</p> <ul style="list-style-type: none">• superbe emplacement sur les hauteurs de Montevarchi• ancienne demeure restaurée avec élégance• 12 chambres de charme• restaurant raffiné• terrasse panoramique• vue sur la mer	

BROCHURE 2



La Romantica

Dans un cadre feutré et chaleureux, le Chef Alberico Penati raconte l'histoire culinaire de la Botte, entre passé et présent, tradition et créativité et s'adonne à son art pour proposer l'excellence de son pays natal.

La Romantica vous invite à découvrir ou à retrouver la légendaire cuisine italienne à Montevarchi.

Simplicité, Saveur et Raffinement

« *La cuisine trouve toute sa noblesse et sa créativité dans la mise en valeur du produit d'aujourd'hui pour recréer les saveurs exquises du passé.* » Alberico Penati

Piazza Garibaldi

52025 Montevarchi

Tél. +39 367 330 2245

Horaires d'ouverture :

7j/7 de 12h à 15h et de 19h30 à 23h30

BROCHURE 3



Zen Institut

Nous vous invitons à découvrir le nouveau concept du bien-être du corps basé sur un accueil personnalisé et chaleureux à partager à deux, un savoir-faire professionnel et attentionné, l'utilisation de matériels hautes technologies, des produits de soins naturels, un espace détente et bien-être pour se ressourcer.

- massages
- épilation
- beauté des mains
- silhouette

Nos offres du moment :

- ❖ Massage à quatre mains
60 minutes de détente
20% de réduction
- ❖ Soin du corps pour deux
90 minutes de relaxation
25% de réduction
- ❖ Beauté des mains
30 minutes de plaisir
25% de réduction

Pensez à réserver votre soin au moins 24h avant :
+39 367 330 2245

Envoyer	Enregistrer	Supprimer		
À :	<input type="text" value="l.bonfils@gmail.fr"/>			
Cc :				
Objet :	<input type="text" value="Re : Demande"/>			
<p><i>Chère Madame,</i></p> <p><i>Nous vous remercions de votre demande d'informations.</i></p> <p><i>Voici notre proposition personnalisée :</i></p> <ul style="list-style-type: none">- Hébergement : Villa Garibaldi, calme et charmante, située dans les hauteurs de Montevarchi, cette demeure élégante avec vue sur la mer est l'endroit idéal pour se reposer et profiter de la nature.- Restauration : Le restaurant La Romantica, parfait pour découvrir la gastronomie locale traditionnelle. Il est situé dans un cadre chaleureux et proche de la villa. Vos parents y trouveront une cuisine simple et raffinée.- Bien-être : Le Zen Institut offre les meilleurs soins personnalisés, adaptables aux envies de chaque client. Vos parents seront aussi séduits par l'offre « Soin du corps pour deux » et sa réduction de 25%. <p><i>En espérant que notre offre retiendra votre attention et dans l'attente de votre réponse,</i></p> <p><i>Cordialement,</i></p> <p>Francesca Solbiati Agente di commercio Eurotours www.eurotours.it</p>				

Le jour de l'examen, l'activité sera au format numérique : il faudra rédiger un texte dans la zone prévue à cet effet. Un pavé numérique sera à disposition pour les accents et la ponctuation.

ACTIVITÉ 1

Préparation : 10 minutes [recommandé]
Passation : 10 minutes

SUJET CANDIDAT

Situation :

Vous êtes agent-e de voyage.

Un-e client-e hésite entre deux forfaits touristiques pour un voyage avec sa famille au Vietnam.

Lors d'une réunion d'équipe, votre responsable vous a demandé de vendre en priorité le voyage 1.

Tâche :

Présentez les deux formules de voyage et essayez de convaincre le/la client-e de choisir cette première option.

VOYAGE 1

Bungalow & noix de coco – Après Saïgon, l'esprit Robinson

Vietnam – Hô Chi Minh-Ville – Phu Quoc

1200€

Séjour

8 JOURS – Départ à tout moment

Vous aimerez :

- Le contraste entre l'effervescence de la ville d'Hô Chi Minh et le calme de l'île de Phu Quoc
- Les découvertes culturelles comme le spectacle de cirque à l'Opéra de Saïgon
- Les virées nocturnes en scooter à Saïgon
- Les villages de pêcheurs et les marchés flottants
- Jouer les Robinsons en partant à l'aventure dans la jungle
- Les sorties « plongées » dans l'eau turquoise des îles alentour



DESCRIPTIF

BUDGET

À LA CARTE

DE NOUS A VOUS

LE SUD DU VIETNAM EN DEUX TEMPS

Conçu pour les esprits en quête d'un savoureux mélange entre soleil, authenticité et dynamisme, ce voyage privilégie la découverte et les plaisirs simples. Après une entrée en matière dans l'effervescente **Saïgon**, que les habitants d'**Hô Chi Minh-Ville** continuent d'appeler leur ville par opposition à Cholon, place à une pause ensoleillée à **Phu Quoc**, au jus de coco, aux levers de soleil, et à la brise de la mer. Un havre de paix où on jongle à vélo ou à moto, entre jungle, plage et village. Et encore confidentielle, mais pas pour longtemps !



VOYAGE 2

Plein sud au Vietnam – Saïgon, le Mékong & l'île de Phu Quoc

Vietnam – Saïgon – Mékong – Phu Quoc

1400€

Séjour

10 JOURS – Départ le lundi

Vous aimerez :

- Cette première découverte du pays par le sud entre histoire et détente
- Découvrir les sites emblématiques (la pagode Giac Lâm, l'hôtel de ville, la cathédrale Notre-Dame...)
- Dîner dans un restaurant traditionnel et déguster des plats typiques
- Passer une nuit en bassac lors d'une croisière dans l'atmosphère apaisante du delta du Mékong
- Visiter une ferme de séchage de longanes et une ancienne demeure coloniale
- Paresser sur l'une des plus belles plages Phu Quoc aux eaux turquoise
- Vous laisser tenter par les massages, les balades dans la jungle, les dîners à la bougie et à la belle étoile.



DESCRIPTIF

BUDGET

A LA CARTE

DE NOUS A VOUS

LE SUD DU VIETNAM EN DEUX TEMPS

Ce voyage privilégie la découverte autant que les plaisirs de la plage. Avec une entrée en matière dans la trépidante Saïgon, vous filerez au ras de l'eau à bord d'un bassac du delta du Mékong avant de rejoindre les plages de sable fin de Phu Quoc, l'île émeraude à la frontière du Cambodge. Un havre de paix où l'on se laisse porter par la douceur du lagon et où l'on se délasse sur les belles plages du Vietnam.



SUPPORT EXAMINATEUR

Rôle :

Vous êtes dans une agence de voyage.

Vous voulez partir au Vietnam avec votre famille et vous hésitez entre deux forfaits touristiques.

L'agent-e de voyage [= le/la candidat-e] vous présente en détail ces deux forfaits et argumente en faveur du voyage 1.

Lancement de l'interaction :

Vous pouvez lancer le/la candidat-e de la façon suivante :

Vous : « Pourriez-vous me présenter les deux formules que vous proposez pour le Vietnam ? »

Pistes pour l'interaction :

- **Vous devez bien étudier les deux forfaits touristiques, afin de connaître les forces et faiblesses de chacun.**
- **Vous pouvez contre-argumenter sur les propositions du/de la candidat-e en vous appuyant sur les qualités du voyage 2.**
- **Il n'y a pas de formule de voyage nécessairement meilleure que l'autre.**
- **L'objectif est que le/la candidat-e développe un argumentaire en illustrant son propos à partir des éléments de la formule de voyage 1.**

ACTIVITÉ 2

Préparation : 10 minutes [recommandé]
Passation : 5 minutes

SUJET CANDIDAT

Situation :

Vous êtes guide touristique.

Vous allez commencer la visite de la *Galerie Borghèse* à Rome.

Tâche :

Prenez connaissance de la brochure et présentez à vos clients les étapes de la visite.

Visite de la Galerie Borghèse

Durée de la visite : environ 1h30
Nombre de participants : 12

Début de la visite : 15h30

Porche et hall d'entrée : statue romaine d'Auguste, mosaïque des *Combats de Gladiateurs*

Salle I de Pauline : murs ornés de reliefs antiques originaux et d'autres (18^{ème} et 19^{ème} siècles); bustes de Valadier (Bacchus, Hermès); sculpture de Canova *Pauline Borghèse en Vénus victorieuse*

Salle II de David : "Salle du soleil" - peinture représentant la chute de Phaéon; statue de *David* du Bernin; tableau *Samson en prison*

Salle III d'Apollon et Daphné : sculpture du Bernin *Apollon et Daphné*, le même thème sur la voûte peinte au 18^{ème} siècle

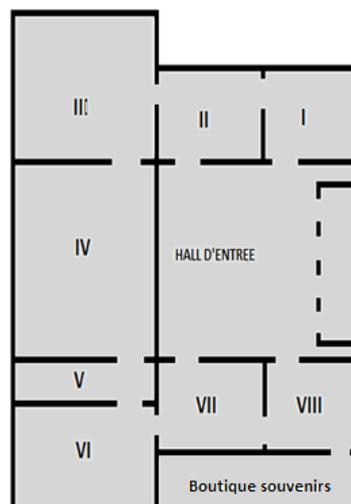
Salle IV des Empereurs : salle somptueuse, décorée de stucs, marbres, fresques et peintures; statues antiques, (*l'Artémis Borghèse*); deux œuvres majeures du Bernin, *L'Enlèvement de Perséphone* en marbre et le *Neptune avec Dauphin* en bronze

Salle V de l'Hermaphrodite : *L'Hermaphrodite endormi* – une des 2 copies de la sculpture originale en bronze de Polyclète; mosaïque romaine du 2^{ème} siècle représentant une scène de pêche

Salle VI d'Enée et Anchise : statue en marbre d'*Enée et Anchise*, œuvre de jeunesse du Bernin

Salle VII égyptienne : nombreuses sculptures, notamment un *Satyre sur un dauphin* en marbre d'époque romaine. mosaïque romaine du 3^{ème} siècle

Salle VIII de Silène : six chefs d'œuvre du Caravage : *Garçon avec un panier de fruits*, *Jeune Bacchus malade*, *la Madone des Palefreniers*, *David et la tête de Goliath*, *Saint Jérôme*, et *Saint Jean Baptiste*.



Apollon et Daphné



David



Enlèvement de Perséphone



Taureau Farnèse



Garçon avec un panier de fruits

SUPPORT EXAMINATEUR

Rôle :

Vous êtes un-e touriste francophone et vous allez suivre la visite guidée de la Galerie Borghèse. Le/la guide touristique vous accueille et vous présente les étapes de la visite.

Questions complémentaires/Relances possibles (si nécessaire) :

Si le/la candidat-e a terminé sa présentation avant la fin du temps imparti, posez-lui une ou plusieurs questions complémentaires, pour qu'il/elle puisse parler jusqu'à la fin du temps imparti.

- Combien de temps la visite va-t-elle durer ?
- Quels sont les artistes représentés dans la Galerie ?
- Dans quel(s) matériau(x) les sculptures ont-elles été réalisées ?
- *L'Hermaphrodite endormi* est une œuvre originale ?
- Est-il possible d'acheter des cadeaux, des souvenirs ?

Vous porterez attention :

- à la posture professionnelle du candidat pendant sa présentation ;
- au respect des codes culturels de la prise de contact ;
- au respect des codes professionnels dans la présentation du plan de visite.

Transcription n°1 : comprendre et traiter l'information - activité 3

Transcription des enregistrements audio

CLIENT 1

« Bonjour, alors, en entrée, je vais prendre les accras de morue, mais sans sauce piquante, par contre ! Pour le plat, ce sera une entrecôte sauce chien, saignante. Et en dessert, je vais essayer le tourment d'amour. Le nom donne envie ! Merci ! »

CLIENT 2

« Oui, moi, pour commencer, je vais essayer le crabe farci. Ensuite, une grande salade végétarienne, mais sans maïs, s'il vous plaît. Et puis, en dessert, je vais prendre le moelleux à l'ananas, avec si possible 2 boules de glace au lieu d'une ! »

CLIENT 3

« Alors moi, ce sera un féroce d'avocat, un rougail de saucisses. Ah oui, par contre, c'est possible d'avoir du riz à la place du gratin de papaye ? Et, pour le dessert, je verrai plus tard, merci ! »

Transcription n°2 : comprendre et traiter l'information - activité 4

Transcription des messages

MESSAGE 1

« Bonjour, je suis la guide du groupe québécois qui séjourne dans votre hôtel depuis hier. J'appelle pour rappeler que la visite du musée archéologique c'est bien mardi matin. Je vous laisse prévenir les personnes intéressées que le rendez-vous est à 10h, dans le hall de l'hôtel ? Merci. Bonne journée. »

MESSAGE 2

« Bonjour, c'est Mme Bertolli, je travaille à l'agence touristique *Visite Tour*. Nous avons proposé une visite du musée des Beaux-Arts pour jeudi après-midi. Mais je dois reporter cette visite parce qu'il y a une grande affluence de touristes ce jour-là, et du coup, la billetterie ne vend plus d'entrées. Merci d'informer les personnes qui étaient inscrites pour cette visite. Au revoir.»

MESSAGE 3

« Bonsoir, je vous appelle au sujet de l'excursion sur le site archéologique. Je suis navrée de vous informer que nous n'allons pas pouvoir l'assurer comme prévu. Notre bus est en panne et on n'en a aucun autre à disposition, donc on ne peut pas faire le déplacement jusqu'au site. Désolée de vous prévenir un dimanche pour le lendemain, mais vous pourriez prévenir les personnes inscrites au plus vite ? Merci. »

MESSAGE 4

« Bonjour, c'est Michel, l'animateur de l'excursion sur l'île aux oiseaux. Comme prévu, j'attends les personnes souhaitant m'accompagner mercredi sur le petit port derrière le marché. Merci de transmettre ce message au plus vite car il me reste encore deux places disponibles pour ce jour. Bonne journée, au revoir. »

MESSAGE 5

« Bonjour, c'est Marc. C'est moi qui dois faire la visite guidée de la vieille ville ce vendredi. Je voulais vérifier avec vous le nombre de participants pour organiser le transfert. J'attends votre appel, merci ! Bonne journée. »

Transcription n°3 : comprendre et traiter l'information - activité 5

Transcription des messages

MESSAGE 1

« Bonjour, je suis Philippe Duval. Je vous appelle parce que mon avion vient d'être supprimé. Je vais prendre celui de 18h30, donc j'arriverai à l'hôtel seulement vers minuit. Je ne sais pas si je pourrais encore manger quelque chose à cette heure-ci mais en tout cas, pourriez-vous me réveiller demain à 7h ? J'ai un rendez-vous important en ville très tôt. Merci et à plus tard. »

MESSAGE 2

« Bonjour, mon mari et moi avons une réservation pour aujourd'hui au nom de Brussar, mais il a eu un empêchement dans son travail et ne pourra pas se libérer comme prévu. Nous sommes obligés de remettre ce voyage à la semaine prochaine. On vous appellera dès qu'on connaît la nouvelle date pour prendre une autre réservation. Je suis désolée pour ce changement de dernière minute. Bonne journée. Au revoir. »

MESSAGE 3

« Bonjour, c'est la secrétaire de Madame Richard. Je vous appelle pour vous informer que Mme Richard va arriver dans l'après-midi mais ses valises risquent d'arriver avant elle, et si c'est le cas, merci de les prendre en charge comme d'habitude. Je vous remercie. Bonne journée. »

MESSAGE 4

« Bonjour, je suis désolée de vous prévenir si tard mais je dois reporter ma réservation. Mon enfant est malade et je ne peux pas assurer mon voyage d'affaires. Je ne sais pas si ma réservation est échangeable mais de toute façon, je vous rappelle tout à l'heure pour les détails pratiques. Au revoir... Ah, excusez-moi, c'est Mme Guichard. »

MESSAGE 5

« Bonjour, c'est monsieur Jung. J'ai réservé une chambre pour aujourd'hui, mais finalement ma femme m'accompagne. Est-ce que ce serait encore possible d'avoir une chambre double au lieu de la chambre simple ? J'attends votre appel. Merci ! »