

# EXEMPLE D'ÉPREUVES

## DIPLÔME DE FRANÇAIS PROFESSIONNEL

### **TOURISME-HÔTELLERIE-RESTAURATION A2**

---

**Série n°1**

ÉPREUVES COMPRENDRE ET TRAITER L'INFORMATION

ÉPREUVES INTERAGIR À L'ORAL

**CORRIGÉ [pour l'enseignant(e)]**

Le contenu des activités est fidèle au format numérique, mais la forme des activités a parfois été adaptée au format papier.

*Pour en savoir plus :*

Tutoriels : [www.lefrancaisdesaffaires.fr/tests-diplomes/se-preparer/tutoriels-dfp/](http://www.lefrancaisdesaffaires.fr/tests-diplomes/se-preparer/tutoriels-dfp/)

Guide du candidat : [https://www.lefrancaisdesaffaires.fr/wp-content/uploads/2022/10/Guide-Candidat\\_DFP-THR.pdf](https://www.lefrancaisdesaffaires.fr/wp-content/uploads/2022/10/Guide-Candidat_DFP-THR.pdf)

**ACTIVITÉ 1**

**Vous êtes réceptionniste à l'hôtel Orfila.**

**Vous recevez des demandes de réservation de clients francophones.**

**COURRIEL 1****De Véronique Louvin <v.louvin@yohaa.fr>**

Reçu aujourd'hui à 10:17

**À moi****Objet :** Demande de réservation

Bonjour,

Suite à notre entretien téléphonique, je souhaiterais réserver une chambre classique pour deux personnes avec petit déjeuner compris, du 23 au 25 mai, dans votre établissement.

Merci de m'adresser une confirmation pour cette réservation par retour de courriel et de m'indiquer le montant total du séjour.

Cordialement,

-----

**Véronique Louvin**

**COURRIEL 2****De Josiane Diallo <diallo.j@africanet.sn>**

Reçu aujourd'hui à 12:11

**À moi****Objet :** Réservation 15-18 mai

Bonjour,

J'aurais voulu réserver une chambre classique pour un couple avec enfant dans votre établissement, du 15 au 18 mai.

Merci par avance pour votre réponse.

Bien cordialement,

Josiane Diallo.

**COURRIEL 3****De W. Almeida <w.almeida@talents-point-com.ca>**

Reçu aujourd'hui à 12:14

**À moi****Objet :** Confirmation réservation

Bonjour,

Je vous écris pour confirmer ma réservation : il s'agissait d'une chambre double, en catégorie luxe, pour la période du 16 au 18 mai.

Cordialement,

**William Almeida***Talents.Com***COURRIEL 4****De Caroline Janssens <carojanssens@cafesdunord.be>**

Reçu aujourd'hui à 14:54

**À moi****Objet :** Réservation

Madame, Monsieur,

Serait-il possible de réserver une chambre pour une personne pour 4 nuits à partir du lundi 22 mai au soir ? J'aurais voulu une chambre classique côté cour.

Merci par avance pour votre réponse.

Cordialement,

CJ

-----

**Caroline JANSSEN**

Responsable commerciale

**CAFÉS DU NORD**

www.cafes-du-nord.com

**COURRIEL 5****De Hams Aïcha <hamsaicha@netimail.com>**

Reçu aujourd'hui à 15:12

**À moi****Objet :** Demande de réservation

Bonjour,

Je voudrais réserver une chambre pour deux personnes pour la nuit du 27 au 28 mai.  
Vous reste-t-il des chambres en catégorie classique ?

J'attends votre retour.

Bien à vous,

Aïcha Hams

*Enregistrez ces demandes dans le logiciel de réservation.*

*Reportez les lettres correspondant à chaque client sur le logiciel de réservation.*

**LOGICIEL DE RÉSERVATION**

| RESERVATION |                  | <div> <div>◀◀</div> <div>◀</div> <div>MAI</div> <div>▶</div> <div>▶▶</div> </div> |         |    |    |    |    |    |          |        |    |    |    |      |    |    |    |
|-------------|------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|---------|----|----|----|----|----|----------|--------|----|----|----|------|----|----|----|
| Chambre     | Type             | 15                                                                                | 16      | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22       | 23     | 24 | 25 | 26 | 27   | 28 | 29 | 30 |
| 101         | Simple Classique |                                                                                   |         |    |    |    |    |    | JANSSENS |        |    |    |    |      |    |    |    |
| 102         | Double Classique |                                                                                   |         |    |    |    |    |    |          | LOUVIN |    |    |    | HAMS |    |    |    |
| 103         | Triple Classique | DIALLO                                                                            |         |    |    |    |    |    |          |        |    |    |    |      |    |    |    |
| 201         | Simple Luxe      |                                                                                   |         |    |    |    |    |    |          |        |    |    |    |      |    |    |    |
| 202         | Double Luxe      |                                                                                   | ALMEIDA |    |    |    |    |    |          |        |    |    |    |      |    |    |    |
| 203         | Suite Luxe       |                                                                                   |         |    |    |    |    |    |          |        |    |    |    |      |    |    |    |

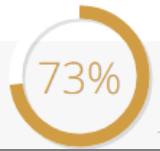
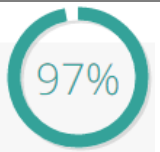
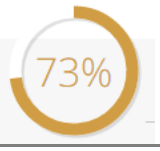
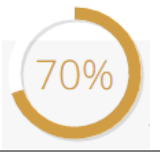
- a) 
 b) 
 c) 
 d) 
 e)

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

## ACTIVITÉ 2

**Vous travaillez à l'hôtel Astral.**

**Votre responsable vous demande de traiter les commentaires des clients sur le site internet de l'hôtel.**

|   |                                                                                     |                                                  |                                                                                                        |
|---|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 |    | <b>De Bencheik B.</b><br>Loisirs<br>30-39 ans    | La climatisation était en panne. Nous l'avons signalé mais personne n'est venu la réparer.             |
| 2 |    | <b>De Anonyme</b><br>Professionnel<br>50-59 ans  | L'accueil, la gentillesse et la disponibilité de tous les employés sont très appréciables.             |
| 3 |   | <b>De Jordi S.</b><br>Professionnel<br>40-49 ans | Bonne expérience même si la chambre n'était pas très propre. Nous avons trouvé un briquet sous le lit. |
| 4 |  | <b>De Anonyme</b><br>Loisirs<br>70-79 ans        | Les boissons du petit-déjeuner n'étaient pas assez chaudes.                                            |
| 5 |  | <b>De Hamelin M.P.</b><br>Loisirs<br>40-39 ans   | Une adresse à retenir. Parfait pour un week-end (ou plus).                                             |

- 1/ Identifiez les messages de mécontentement.
- 2/ Transférez-les aux services concernés.

*Notez dans ce courriel les chiffres correspondants aux commentaires de mécontentement en face du service concerné.*

|                                                                                            |                            |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|
| de : <b>Reception@hotel.astral.com</b>                                                     |                            |
| à : <input style="width: 500px;" type="text" value="Service@hotel.astral.com"/>            | ajouter :<br><b>cc cci</b> |
| objet : <input style="width: 500px;" type="text" value="Traitement commentaires clients"/> |                            |

Bonjour,  
Je vous transmets les commentaires de clients mécontents de nos prestations.  
Ils concernent les services suivants :

|                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|--------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <u>Nettoyage :</u>             | <div style="display: flex; align-items: center; margin-bottom: 5px;"><div style="background-color: #2e8b57; color: white; padding: 5px 10px; margin-right: 10px;"><b>3</b></div><div> Bonne expérience même si la chambre n'était pas très propre. Nous avons trouvé un briquet sous le lit.</div></div> |
| <u>Restauration :</u>          | <div style="display: flex; align-items: center; margin-bottom: 5px;"><div style="background-color: #2e8b57; color: white; padding: 5px 10px; margin-right: 10px;"><b>1</b></div><div> La climatisation était en panne. Nous l'avons signalé mais personne n'est venu la réparer.</div></div>             |
| <u>Maintenance technique :</u> | <div style="display: flex; align-items: center; margin-bottom: 5px;"><div style="background-color: #2e8b57; color: white; padding: 5px 10px; margin-right: 10px;"><b>4</b></div><div> Les boissons du petit-déjeuner n'étaient pas assez chaudes.</div></div>                                            |

Merci de traiter le problème au plus vite et de nous informer des solutions apportées.  
Cordialement,  
-----  
La réception

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

## ACTIVITÉ 3

**Vous êtes réceptionniste à l'Hôtel des Galeries.**

**Vous recevez des appels de clients.**



THR\_A2\_ExEpreuve\_S1\_Act3.mp3

**Notez les demandes dans le registre de l'hôtel. Cochez la bonne réponse parmi les choix proposés.**

### REGISTRE DE L'HÔTEL :

| REGISTRE               |                                                                                                       | Date : 28 mars                                                                                                                                      |
|------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| NOM prénom             | N° de chambre                                                                                         | Notes                                                                                                                                               |
| <b>BONNET</b> Isabelle | <input type="checkbox"/> 24<br><input type="checkbox"/> 45<br><input checked="" type="checkbox"/> 208 | <input type="checkbox"/> Petit-déjeuner à 8h<br><input checked="" type="checkbox"/> Réveil à 6h30<br><input type="checkbox"/> Réserver taxi – 14h15 |
| <b>GAGNON</b> Liam     | <input type="checkbox"/> 24<br><input checked="" type="checkbox"/> 45<br><input type="checkbox"/> 208 | <input type="checkbox"/> Petit-déjeuner à 8h<br><input type="checkbox"/> Réveil à 6h30<br><input checked="" type="checkbox"/> Réserver taxi – 14h15 |
| <b>AMEUR</b> Farid     | <input checked="" type="checkbox"/> 24<br><input type="checkbox"/> 45<br><input type="checkbox"/> 208 | <input checked="" type="checkbox"/> Petit-déjeuner à 8h<br><input type="checkbox"/> Réveil à 6h30<br><input type="checkbox"/> Réserver taxi – 14h15 |

**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 4

Vous travaillez au restaurant *Karl's*. Avant le service de midi, vous écoutez les messages sur le répondeur du restaurant.



THR\_A2\_ExEpreuve\_S1\_Act4.mp3

Enregistrez la réservation en notant le numéro de téléphone, le nombre de couverts et l'heure d'arrivée. Sélectionnez la bonne réponse parmi les choix proposés.

### CAHIER DE RÉSERVATION

| <br>NOM du client | <br>N° de tél.                                                                                                                                | <br>Nombre de couverts                                                                                    | <br>Heure d'arrivée                                                                                                                          |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| KNEIFFE R.                                                                                         | 06.36.59.45.77                                                                                                                                                                                                                 | 2                                                                                                                                                                                           | 12 h 45                                                                                                                                                                                                                         |
| GIRARDI                                                                                            | 01.69.45.68.12                                                                                                                                                                                                                 | 2                                                                                                                                                                                           | 12 h 00                                                                                                                                                                                                                         |
| TALLOR V.                                                                                          | 07.36.95.85.65                                                                                                                                                                                                                 | 4                                                                                                                                                                                           | 13 h 00                                                                                                                                                                                                                         |
| CUZON                                                                                              | <input type="checkbox"/> 06.33.55.13.07<br><input type="checkbox"/> 06.33.65.13.06<br><input checked="" type="checkbox"/> 06.43.65.12.07<br><input type="checkbox"/> 06.43.65.15.07<br><input type="checkbox"/> 06.43.75.15.05 | <input type="checkbox"/> 1<br><input type="checkbox"/> 2<br><input type="checkbox"/> 3<br><input checked="" type="checkbox"/> 4<br><input type="checkbox"/> 5<br><input type="checkbox"/> 6 | <input type="checkbox"/> 12 h 00<br><input type="checkbox"/> 12 h 15<br><input checked="" type="checkbox"/> 12 h 30<br><input type="checkbox"/> 12 h 45<br><input type="checkbox"/> 13 h 00<br><input type="checkbox"/> 13 h 15 |
| MADJOUR H.                                                                                         | <input type="checkbox"/> 06.33.55.13.07<br><input type="checkbox"/> 06.33.65.13.06<br><input type="checkbox"/> 06.43.65.12.07<br><input type="checkbox"/> 06.43.65.15.07<br><input checked="" type="checkbox"/> 06.43.75.15.05 | <input type="checkbox"/> 1<br><input type="checkbox"/> 2<br><input type="checkbox"/> 3<br><input type="checkbox"/> 4<br><input type="checkbox"/> 5<br><input checked="" type="checkbox"/> 6 | <input type="checkbox"/> 12 h 00<br><input type="checkbox"/> 12 h 15<br><input type="checkbox"/> 12 h 30<br><input type="checkbox"/> 12 h 45<br><input checked="" type="checkbox"/> 13 h 00<br><input type="checkbox"/> 13 h 15 |
| DIAMÉDO E.                                                                                         | <input type="checkbox"/> 06.33.55.13.07<br><input checked="" type="checkbox"/> 06.33.65.13.06<br><input type="checkbox"/> 06.43.65.12.07<br><input type="checkbox"/> 06.43.65.15.07<br><input type="checkbox"/> 06.43.75.15.05 | <input type="checkbox"/> 1<br><input checked="" type="checkbox"/> 2<br><input type="checkbox"/> 3<br><input type="checkbox"/> 4<br><input type="checkbox"/> 5<br><input type="checkbox"/> 6 | <input type="checkbox"/> 12 h 00<br><input type="checkbox"/> 12 h 15<br><input type="checkbox"/> 12 h 30<br><input checked="" type="checkbox"/> 12 h 45<br><input type="checkbox"/> 13 h 00<br><input type="checkbox"/> 13 h 15 |

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 serveur-se au restaurant *Le Cassioz*.**

**Vous prenez la commande de la table 14.**



THR\_A2\_ExEpreuve\_S1\_Act5.mp3

*Notez les choix de vos clients, en cochant la case correspondante dans le logiciel de prise de commande.*

### LOGICIEL DE PRISE DE COMMANDE

|                 | CLIENT 1                                                                                                                                                           | CLIENT 2                                                                                                                                                           | CLIENT 3                                                                                                                                                           |                                             |                     |
|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|---------------------|
| <b>Entrées</b>  | <input type="checkbox"/> Crudités<br><input checked="" type="checkbox"/> Saumon<br><input type="checkbox"/> Soupe                                                  | <input type="checkbox"/> Crudités<br><input checked="" type="checkbox"/> Saumon<br><input type="checkbox"/> Soupe                                                  | <input type="checkbox"/> Crudités<br><input type="checkbox"/> Saumon<br><input checked="" type="checkbox"/> Soupe                                                  | Table : 14<br>Couverts : 03<br>Serveur : 02 |                     |
| <b>Plats</b>    | <input type="checkbox"/> Langoustines<br><input checked="" type="checkbox"/> Ris de veau<br><input type="checkbox"/> Salsifis<br><input type="checkbox"/> Volaille | <input checked="" type="checkbox"/> Langoustines<br><input type="checkbox"/> Ris de veau<br><input type="checkbox"/> Salsifis<br><input type="checkbox"/> Volaille | <input type="checkbox"/> Langoustines<br><input type="checkbox"/> Ris de veau<br><input type="checkbox"/> Salsifis<br><input checked="" type="checkbox"/> Volaille |                                             | À suivre<br>Réclame |
| <b>Desserts</b> | <input type="checkbox"/> Faisselle<br><input checked="" type="checkbox"/> Soufflé<br><input type="checkbox"/> Tarte chocolat                                       | <input type="checkbox"/> Faisselle<br><input type="checkbox"/> Soufflé<br><input checked="" type="checkbox"/> Tarte chocolat                                       | <input checked="" type="checkbox"/> Faisselle<br><input type="checkbox"/> Soufflé<br><input type="checkbox"/> Tarte chocolat                                       |                                             | Effacer<br>Ticket   |

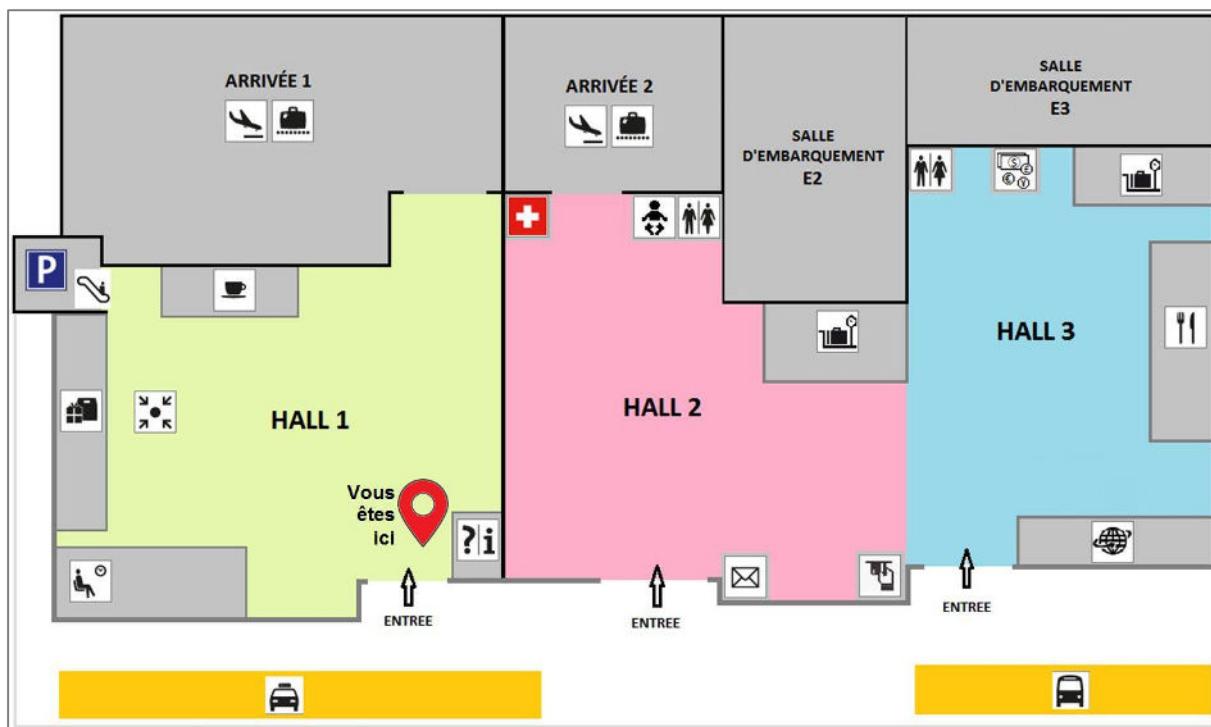
*Le jour de l'examen, l'activité sera au format numérique : il faudra faire glisser les éléments dans l'emplacement correspondant.*

## ACTIVITÉ 6

Vous travaillez au point d'information d'un aéroport international et vous devez orienter les voyageurs.

 THR\_A2\_ExEpreuve\_S1\_Act6.mp3

Écoutez ces voyageurs demander leur chemin et sélectionnez, d'après le plan, la bonne réponse parmi celles proposées.



| Formalités de voyages                                                                                           |                                                                                                            |                                                                                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  Arrivée                     |  Enregistrement bagages |  Tour-operator           |
|  Livraison bagages           |                                                                                                            |                                                                                                               |
| Commerces et services                                                                                           |                                                                                                            |                                                                                                               |
|  Point d'information         |  Toilettes              |  Boîte aux lettres       |
|  Café-Bar                    |  Nursery                |  Distributeur de billets |
|  Restaurants                 |  Point de rencontre     |  Bureau de change        |
|  Boutiques                   |  Salle d'attente        |  Parking                 |
|  Infirmierie / Point secours |                                                                                                            |                                                                                                               |

| Voyageur 1 :                                  | Voyageur 2 :                                  | Voyageur 3 :                                  | Voyageur 4 :                                  | Voyageur 5 :                                  |
|-----------------------------------------------|-----------------------------------------------|-----------------------------------------------|-----------------------------------------------|-----------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Réponse 1            | <input checked="" type="checkbox"/> Réponse 1 | <input checked="" type="checkbox"/> Réponse 1 | <input checked="" type="checkbox"/> Réponse 1 | <input type="checkbox"/> Réponse 1            |
| <input checked="" type="checkbox"/> Réponse 2 | <input type="checkbox"/> Réponse 2            | <input type="checkbox"/> Réponse 2            | <input type="checkbox"/> Réponse 2            | <input checked="" type="checkbox"/> Réponse 2 |

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 7**

**Vous êtes réceptionniste à l'hôtel *Saturne*.**

**Vous avez reçu le courriel d'un client.**

**COURRIEL :**

**Demande de renseignements**

 **De :** Camille Roger <c.roger@jimail.com>  
**À :** moi

21/05 13:17

Bonjour,

Nous serions intéressés par un séjour dans votre hôtel, et souhaiterions savoir s'il est possible de réserver une chambre double du 27 juin au 3 juillet prochain.

Nous aimerions également connaître les prix de vos chambres doubles pour cette période.

Merci d'avance pour votre réponse.

Cordialement,

Camille Roger

**Répondez à ce courriel :**

- *remerciez le client ;*
- *indiquez, à l'aide du logiciel de réservation ci-dessous, les chambres disponibles et leur prix.*

| Hôtel Saturne ★ ★ ★                      |             |
|------------------------------------------|-------------|
| Disponibilités du 27/06 au 03/07         |             |
| Type chambre                             | Prix / nuit |
| Chambre double classique, vue sur rue    | 90,00 €     |
| Chambre double classique, vue sur jardin | 110,00 €    |
| Chambre double luxe, vue sur jardin      | 150,00 €    |

Rédigez votre courriel (45-60 mots) :

**VOTRE COURRIEL (45-60 mots environ) :**

**PROPOSITION DE CORRIGÉ**

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                    |             |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|-------------|
| <b>Re : Demande de renseignements</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                    | ☆ ↩ ▾       |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | De : Moi<br>À : Camille Roger <c.roger@jimail.com> | 21/05 13:25 |
| <p>.....</p> <p>Chère Madame,</p> <p>.....</p> <p>L'Hôtel Saturne vous remercie pour votre demande.</p> <p>.....</p> <p>Nous avons trois types de chambres doubles disponibles pour cette période :</p> <p>.....</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- une chambre classique avec vue sur rue à 90 € par nuit.</li><li>- une chambre classique avec vue sur jardin à 110 € par nuit.</li><li>- une chambre luxe avec vue sur jardin à 150 € par nuit.</li></ul> <p>.....</p> <p>Dans l'attente de votre réponse,</p> <p>.....</p> <p>Cordialement,</p> <p>.....</p> <p>[Nom du/de la candidat(e)]</p> <p>.....</p> <p>Réception - Hôtel Saturne]</p> <p>.....</p> <p>.....</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.*

**SUJET CANDIDAT(E)**

**ACTIVITÉ 1**

**Préparation :** 10 minutes [*recommandé*]  
**Passation :** 10 minutes

**Situation :**

**Vous travaillez dans un office de tourisme à Saint-Petersbourg, en Russie.  
Un/Une touriste francophone souhaite avoir des informations sur la ville.**

**Tâche :**

**Vous devez :**

- accueillir le/la touriste ;
- le/la renseigner sur deux activités touristiques ;
- indiquer leur localisation sur le plan de la ville.

*L'examineur/examinatrice joue le rôle du/de la touriste.*

**DOCUMENT 1**



**DOCUMENT 2**

**MUSÉE MILITAIRE DE L'ARTILLERIE 1**



**Descriptif :**

- collection d'armes et d'artillerie lourde
- expositions temporaires
- boutique de modèles d'armes et de soldats miniatures

Prix : 300 roubles

Horaires : 11 h – 18 h Mercredi → dimanche

**CATHÉDRALE SAINT-ISAAC 2**



**Descriptif**

- bâtie par l'architecte français Auguste Montferrand (19<sup>ème</sup> siècle)
- a été la plus grande cathédrale de la Russie pendant longtemps
- reconnaissable à ses dômes dorés

Horaires : 11 h – 19 h (fermé le mercredi)

**CATHÉDRALE DE KAZAN 3**



**Descriptif :**

- construction : Andreï Voronikhine (1801-1811)
- modèle : Basilique Saint-Pierre de Rome
- monument de la victoire des Russes dans la guerre de 1812 contre Napoléon

Périodes d'ouverture : 8 h 30 – 19 h

Prix : entrée libre

**JARDIN D'ÉTÉ 4**



**Descriptif :**

- le plus ancien de Saint-Petersbourg
- résidence d'été de Pierre le Grand
- créé en 1704 sur le site de l'ancien domaine suédois

Prix : 10 roubles

Accès : Métro Nevsky Prospekt

Horaires : Mai → octobre : 10 h – 22 h  
Novembre → avril : 10 h – 18 h

**SUPPORT POUR L'ANIMATION ET L'ÉVALUATION**

|                                                     |
|-----------------------------------------------------|
| <b>Préparation :</b> 10 minutes <i>[recommandé]</i> |
| <b>Passation :</b> 10 minutes                       |

**Rôle :**

**Vous êtes un/une touriste francophone et vous visitez Saint-Petersbourg, en Russie.  
À l'office de tourisme, vous vous renseignez sur les activités touristiques de la ville.**

**L'agent(e) de comptoir [=le/la candidat(e)]**

- vous accueille,
- vous renseigne sur deux activités touristiques parmi les quatre proposées,
- vous indique leur localisation à l'aide du plan de la ville (en vous le montrant)

**Canevas d'interaction :****1. Salutations :**

**Vous :** « Bonjour »

Candidat(e) : Salutations et/ou formule de bienvenue et/ou formule d'accueil ...

**2. Lancement du questionnaire :**

**Vous :** « Qu'est-ce que je peux visiter à Saint-Petersbourg ? »

ou « Quelles activités pourriez-vous me conseiller en ville ? »

**3. Propositions de questions :**

*[en fonction des activités choisies par le/la candidat(e)]*

- Quelles sont les caractéristiques de ce site ?  
Qu'est-ce qu'on peut voir sur ce site ? // Est-ce qu'il y a des expositions ? // Quelle est la date de construction ?
- Quelles sont les horaires d'ouverture ?  
// Ça ouvre à quelle heure ? // Ça ferme à quelle heure ? // C'est ouvert tous les jours ? // Quelle est la durée de la visite ?
- Ça coûte combien ?  
// C'est gratuit ? // C'est payant ? // Quel est le prix de l'entrée ? // Y a-t-il un tarif réduit pour les enfants ?
- Où est-ce situé ?  
// C'est loin d'ici ? // On peut y aller à pied ? // C'est accessible en métro ?

**4. Remerciement / Prise de congé**

\* \* \*

**SUJET CANDIDAT(E)**

**ACTIVITÉ 2**

**Préparation :** 5 minutes [*recommandé*]  
**Passation :** 5 minutes

**Situation :**

***Vous êtes serveur/serveuse dans le restaurant *El Picaflor*.***

**Tâche :**

***Vous devez :***

- ***accueillir le/la client(e) ;***
- ***demandeur s'il y a une réservation ;***
- ***présenter la formule déjeuner ;***
- ***recommander une entrée, un plat et un dessert.***

***L'examineur/examinatrice joue le rôle du/de la client(e).***

FORMULE DÉJEUNER

## EL PICAFLOR

### Formule déjeuner

Entrée + plat : 26 €

Plat + dessert : 29 €

Entrée + plat + dessert : 32 €

### Les entrées

#### Causa rellena

Terrine de pommes de terre farcies légèrement épicée

ou

#### Choritos a la chalaca

Moules garnies aux oignons, tomates et maïs, citron vert

ou

#### Ceviche

Poisson mariné au jus de citron vert, oignons et patates douces

### Les plats

#### Aji de gallina

Emincés de poulet, sauce au fromage, accompagnés de riz

ou

#### Lechon al horno

Cochon de lait cuit au four, pommes de terre et salade

ou

#### Cubierto de camarones

Beignets de crevettes, sauce au piment rouge, tomates, oignons

### Les desserts

#### Arroz con leche

Riz au lait et compote de maïs

ou

#### Delicias de lucuma

Crème de quinoa et mousse de Lucuma au chocolat



: végétarien



: poisson / fruits de mer

**SUPPORT POUR L'ANIMATION ET L'ÉVALUATION**

|                                                    |
|----------------------------------------------------|
| <b>Préparation :</b> 5 minutes <i>[recommandé]</i> |
| <b>Passation :</b> 5 minutes                       |

**Rôle :**

**Vous êtes un(e) client(e) francophone et vous arrivez au restaurant *El Picaflor* pour déjeuner.**  
**Vous avez réservé une table pour une personne à votre nom.**

**Canevas d'interaction/de présentation :**

**Pour guider le/la candidat(e) au cours de sa présentation et si le/la candidat(e) ne prend pas en charge l'interaction, vous pouvez le/la relancer sur les différentes parties qu'il/elle doit aborder.**

| Le candidat doit :                                     | Relances possibles de l'examineur :                                                              |
|--------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
| • Accueillir le/la client(e)                           | « Bonjour »                                                                                      |
| • Demander s'il y a une réservation                    | « J'ai fait une réservation. »                                                                   |
| • Présenter la formule déjeuner                        | « Vous avez une formule pour le déjeuner ? »                                                     |
| • Recommander une entrée, un plat et un dessert        | « Je vais prendre la formule « Entrée-plat-dessert : qu'est-ce que vous me conseillez ? »        |
| • Décrire simplement une entrée, un plat et un dessert | « Quel est l'accompagnement ? »<br>« C'est épicé ?/pimenté ? »<br>« C'est un plat de poisson ? » |

**Fin de l'échange :**

**La fin de l'interaction doit être la plus authentique possible :**  
**Vous : « Je vous remercie. Je vais réfléchir. »**

**Vous porterez attention :**

- à la posture professionnelle du/de la candidat(e), pendant la phase d'accueil ;
- au respect des codes culturels de la prise de contact ;
- au respect des codes professionnels dans la présentation des produits de la carte.

\* \* \*

**Activité 3 (THR\_A2\_ExEpreuve\_S1\_Act3.mp3)**

**Message 1 :** Bonsoir, Isabelle Bonnet, de la chambre 208. Je dois impérativement partir à 7 h 30 demain matin. Pourriez-vous me réveiller à 6 h 30, s'il vous plaît ?

**Message 2 :** Bonjour. Je suis Liam Gagnon, de la chambre 45. Demain après-midi, je dois me rendre à l'aéroport international. J'aurais donc besoin d'un taxi pour y aller. Vous pourriez m'en réserver un pour 14 h 15, s'il vous plaît ?

**Message 3 :** Bonjour. C'est Farid Ameur, de la chambre 24. Je vous appelle parce que, finalement, je voudrais profiter du service petit-déjeuner servi en chambre demain matin, disons à partir de 8 h.

**Activité 4 (THR\_A2\_ExEpreuve\_S1\_Act4.mp3)**

**Message 1 :** Bonjour, je voudrais réserver une table pour quatre personnes au nom de Cuzon. Je pense qu'on arrivera vers midi et demi. Si c'est possible, je préférerais une table près de la terrasse. Merci de me rappeler pour confirmer la réservation au 06.43.65.12.07. Bonne journée !

**Message 2 :** Bonjour, je voudrais réserver une table pour ce midi. On devrait être cinq ou six maximum et je pense qu'on arrivera sur le coup de 13 h. Est-ce que vous pouvez me rappeler pour confirmer ? Donc, euh, c'est Hisham Madjour, 06.43.75.15.05. À plus tard !

**Message 3 :** Oui, bonjour, j'ai fait une réservation pour ma femme et moi, au nom de Diamédo, pour ce midi. J'appelle pour confirmer ma réservation et vous dire qu'on sera là vers une heure moins le quart, je pense. Bonne matinée et à tout à l'heure ! Ah oui, et au cas où, je suis joignable au 06.33.65.13.06. Merci !

**Activité 5 (THR\_A2\_ExEpreuve\_S1\_Act5.mp3)**

**Client 1 :** Donc pour l'entrée, je vais prendre le cœur de saumon fumé.

**Client 2 :** La même chose pour moi !

**Client 3 :** Et moi, je vais essayer la soupe au potimarron et aux girolles.

**Client 1 :** Alors, pour le plat, ce sera les noix de ris de veau à la braise d'épicéa.

**Client 2 :** Et moi, les langoustines aux agrumes.

**Client 3 :** Je vais plutôt tenter la volaille Cour d'Armoise pochée, avec le céleri.

**Client 1 :** Et en dessert, je prendrai le soufflé à la gentiane !

**Client 2 :** Pour moi, la tarte tiède au chocolat fumé.

**Client 3 :** Et une faisselle au coulis de fruits rouges, s'il vous plaît !

**Activité 6 (THR\_A2\_ExEpreuve\_S1\_Act6.mp3)**

**Voyageur 1 :** Bonjour, je voudrais retirer de l'argent, où est-ce que je pourrais trouver un distributeur ?

**Rép. 1 :** Oui, alors, il faut traverser le hall 2. Le distributeur se trouve au fond à droite, en face de l'infirmerie.

**Rép. 2 :** Oui, alors, il faut traverser le hall 2. Le distributeur se trouve au fond à droite, en face de l'enregistrement bagages.

**Voyageur 2 :** Oui, bonjour, est-ce qu'il y a un restaurant ou un snack à proximité ?

**Rép. 1 :** Oui, donc, traversez le hall 2 et allez au fond du hall 3 : il y a un restaurant juste en face, à côté du guichet des tours opérateurs.

**Rép. 2 :** Oui, donc, traversez le hall 2 et allez au fond du hall 3 : il y a un restaurant juste sur la droite, à côté du bureau de change.

**Voyageur 3 :** Bonjour, est-ce que vous savez où je peux trouver une boîte aux lettres ? J'ai oublié de poster mon courrier...

**Rép. 1 :** Oui, bien sûr ! Il y a une boîte aux lettres dans le hall 2, à côté du distributeur automatique.

**Rép. 2 :** Oui, bien sûr ! Il y a une boîte aux lettres dans le hall 3, à côté du distributeur automatique.

**Voyageur 4 :** Bonjour, s'il-vous-plaît, où sont les toilettes ?

**Rép. 1 :** Vous en avez dans les halls 2 et 3. Dans les deux cas, quand vous entrez dans le hall, c'est sur votre gauche.

**Rép. 2 :** Vous en avez dans les halls 1 et 3. Dans les deux cas, quand vous entrez dans le hall, c'est sur votre droite.

**CORRIGÉ [pour l'enseignant(e)]**

**Voyageur 5 :** Bonjour, j'aurais voulu prendre un petit café en attendant mon vol. Où est-ce que je peux aller ?

**Rép. 1 :** Ah, vous avez une salle d'attente juste à côté : vous voyez, elle est en face du café !

**Rép. 2 :** Ah, vous avez un café juste à côté : vous voyez, il est en face de la salle d'attente !

\* \* \*