

EXEMPLE D'ÉPREUVES
DIPLÔME DE FRANÇAIS PROFESSIONNEL
TOURISME-HÔTELLERIE-RESTAURATION B1

Série n°1

ÉPREUVES COMPRENDRE ET TRAITER L'INFORMATION

ÉPREUVES INTERAGIR À L'ORAL

CANDIDAT(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, consultez les Tutoriels d'entraînement et le Guide des candidat(e)s sur la page :
<https://www.lefrancaisdesaffaires.fr/candidat/diplomes-francais-professionnel/dfp-tourisme-hotellerie-restauration/preparation/>

ACTIVITÉ 1

Vous travaillez pour le restaurant *Dioskouri*.

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

De <camille.rapine@conseiletgestion.com>

09:55 (il y a 1 heure)

À moi

Objet : Demande de menu pour un déjeuner d'entreprise

Bonjour,

Je suis chargée d'organiser un déjeuner d'entreprise qui aura lieu le 14 juin dans nos locaux et je cherche un traiteur pouvant fournir à la fois le buffet, la vaisselle et le personnel de service. Le nombre exact des invités n'est pas encore confirmé (entre 15 et 20 personnes).

Pourriez-vous m'adresser une proposition pour un repas complet servi à l'assiette (une entrée, deux plats au choix et quelques desserts) ?

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 vos spécialités de poissons.

Dans l'attente de votre proposition, je me tiens à votre disposition pour tout complément, par courriel ou par téléphone (05 02 56 54 26).

Cordialement,

Camille Rapine
Chargée de projet

Conseil & 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.

VOTRE PROPOSITION DE MENU



Dioskouri

Proposition de menu

Entrée

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

Plats

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

Desserts

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

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.com* et vous demande d'y répondre.

AVIS 1

« Un peu déçue par cet hôtel 4 étoiles »

Avis publié : il y a 2 jours

Prix ✓✓	Hôtel bien placé.
Service ✓✓	Chambres spacieuses mais décoration peu originale.
Propreté ✓✓✓	J'ai été déçue par le confort et les équipements de la chambre.
Emplacement ✓✓✓✓	Les rideaux ne fermaient pas bien, le matin on se réveillait donc avec le soleil dans les yeux.
Literie ✓✓	

AVIS 2

« Vraiment déçue »

Avis publié : il y a 2 jours

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

AVIS 3

« Trop cher et arnaqué »

Avis publié : il y a 2 jours

Prix ✓✓	La situation de l'hôtel est parfaite, près du métro et des restaurants.
Service ✓✓	Par contre, le personnel de l'hôtel était un peu antipathique : formel et efficace mais jamais accueillant.
Propreté ✓✓✓	
Emplacement ✓✓✓✓	Nous avions réservé sur Internet avec un prix qui nous semblait correct, mais sur place, le petit-déjeuner était démesurément cher...
Literie ✓✓	Au moment de partir, la note était beaucoup plus élevée que ce nous avions prévu. Ça nous a gâché notre voyage !

AVIS 4

« Bon emplacement, mauvaises prestations »

Avis publié : il y a 1 jour

Prix ✓	Seul point fort de cet hôtel : son emplacement central, proche des bars et des transports. Pour le reste, ça laisse à désirer...
Service ✓	
Propreté ✓	Vraiment 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...
Emplacement ✓✓✓✓	
Literie ✓	

AVIS 5

« Impossible de dormir »

Avis publié : il y a 1 jour

Prix ✓✓✓	J'ai passé 3 nuits dans cet hôtel qui, il faut le dire, est bien situé.
Service ✓✓✓	L'accueil est poli et souriant. Le petit-déjeuner est copieux et varié.
Propreté ✓✓✓	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 ✓✓✓✓	
Literie ✓	

Indiquez à quel avis clients (1,2,3...) chaque réponse personnalisée est adaptée.

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.

Si vous n'avez pas reçu totale satisfaction lors de votre venue chez nous malgré l'attention que nous donnons à la qualité de nos services, nous nous en excusons.

Cordialement,

La direction

**Réponse adaptée
à l'avis**

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 occultants.

Au plaisir de vous revoir très prochainement,

Cordialement,

La direction

**Réponse adaptée
à l'avis**

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,

La direction

**Réponse adaptée
à l'avis**

Madame, Monsieur,

Nous vous remercions pour votre commentaire et nous sommes navrés de n'avoir pas pu répondre à toutes vos demandes.

Nous ne pouvons malheureusement pas assurer le service de restauration en chambre après 23h. Cependant, il vous est possible de commander d'avance un repas froid qui vous attendra à votre arrivée dans votre chambre.

**Réponse adaptée
à l'avis**

Madame, Monsieur,

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

Nous sommes navrés que notre hôtel n'ait 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,

La direction

**Réponse adaptée
à l'avis**

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,

La direction

**Réponse adaptée
à l'avis**

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.

 THR_B1_ExEpreuve_S1_Act3.mp3

1/ Identifiez les demandes spécifiques des clients.

2/ Notez-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.

- Demandes :**
- | | | |
|--------------|---------------|---------------------|
| a) gratin | b) riz | c) supplément glace |
| d) sans maïs | e) sans sauce | |
| f) bien cuit | g) saignant | |

LOGICIEL DE PRISE DE COMMANDE

COMMANDÉ	
Table :4	Serveur : 07
Couverts : 3	
(X3) ENTRÉES	Demandes spécifiques ▾
Accras	
Crabe	
Avocat	
(X3) PLATS	Demandes spécifiques ▾
Salade	
Entrecôte	
Saucisses	
(X2) DESSERTS	Demandes spécifiques ▾
Tourment	
Moelleux	

Le jour de l'examen, l'activité sera au format numérique ; il faudra choisir les éléments dans une liste déroulante.

ACTIVITÉ 4

Vous êtes réceptionniste à l'hôtel *Régina*.

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

 THR_B1_ExEpreuve_S1_Act4.mp3

Écoutez ces messages et 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 : sélectionnez, pour chaque jour, les activités et les commentaires appropriés).

AFFICHE

Visites et excursions de cette semaine		
Journée	Activité	Statut
<i>Samedi</i>	Conférence-dégustation « La gastronomie de notre région »	Confirmé
<i>Dimanche</i>	Visite du marché aux poissons au Petit Port	Confirmé
<i>Lundi</i>	<input type="checkbox"/> Expédition ornithologique sur une île déserte <input type="checkbox"/> Peinture hollandaise du XIX ^e siècle – Musée national des Beaux-arts <input type="checkbox"/> Promenade-découverte sur le site du village préhistorique de Cadel <input type="checkbox"/> Visite du centre historique de la ville <input type="checkbox"/> Visite de l'exposition <i>Civilisations primitives</i> - Musée archéologique	<input type="checkbox"/> Annulé <input type="checkbox"/> Confirmé <input type="checkbox"/> Reporté
<i>Mardi</i>	<input type="checkbox"/> Expédition ornithologique sur une île déserte <input type="checkbox"/> Peinture hollandaise du XIX ^e siècle – Musée national des Beaux-arts <input type="checkbox"/> Promenade-découverte sur le site du village préhistorique de Cadel <input type="checkbox"/> Visite du centre historique de la ville <input type="checkbox"/> Visite de l'exposition <i>Civilisations primitives</i> - Musée archéologique	<input type="checkbox"/> Annulé <input type="checkbox"/> Confirmé <input type="checkbox"/> Reporté
<i>Mercredi</i>	<input type="checkbox"/> Expédition ornithologique sur une île déserte <input type="checkbox"/> Peinture hollandaise du XIX ^e siècle – Musée national des Beaux-arts <input type="checkbox"/> Promenade-découverte sur le site du village préhistorique de Cadel <input type="checkbox"/> Visite du centre historique de la ville <input type="checkbox"/> Visite de l'exposition <i>Civilisations primitives</i> - Musée archéologique	<input type="checkbox"/> Annulé <input type="checkbox"/> Confirmé <input type="checkbox"/> Reporté
<i>Jeudi</i>	<input type="checkbox"/> Expédition ornithologique sur une île déserte <input type="checkbox"/> Peinture hollandaise du XIX ^e siècle – Musée national des Beaux-arts <input type="checkbox"/> Promenade-découverte sur le site du village préhistorique de Cadel <input type="checkbox"/> Visite du centre historique de la ville <input type="checkbox"/> Visite de l'exposition <i>Civilisations primitives</i> - Musée archéologique	<input type="checkbox"/> Annulé <input type="checkbox"/> Confirmé <input type="checkbox"/> Reporté
<i>Vendredi</i>	<input type="checkbox"/> Expédition ornithologique sur une île déserte <input type="checkbox"/> Peinture hollandaise du XIX ^e siècle – Musée national des Beaux-arts <input type="checkbox"/> Promenade-découverte sur le site du village préhistorique de Cadel <input type="checkbox"/> Visite du centre historique de la ville <input type="checkbox"/> Visite de l'exposition <i>Civilisations primitives</i> - Musée archéologique	<input type="checkbox"/> Annulé <input type="checkbox"/> Confirmé <input type="checkbox"/> Reporté

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.

 THR_B1_ExEpreuve_S1_Act5.mp3

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

a) annulé

b) confirmé

c) retard

d) Report réservation

e) Changement de chambre

f) Rappelle dans la journée

g) Réception des bagages
avant l'arrivée de la cliente

h) Réveil à 7 h

N° de chambre	Nbre de personnes	NOM Prénom	Arrivée prévue	Commentaires
116	2	PASCAL Henri	retard	Plateau repas dans la chambre
114	1	JUNG Arno
219	1	LIPNITZKY Stanislas	confirmé	Souhait de chambre calme
129	2	MICHALAK Boris	annulé	Réservation reportée au 22/01
99	1	DUVAL Philippe
56	2	MILLER Joshua	confirmé	Le client souhaite la 104
256	1	RICHARD Christine
82	2	BRUSSART Nathalie
212	1	BLAIR Markus	retard	Réveil à 7h
125	1	GUICHARD Mathilde

Le jour de l'examen, l'activité sera au format numérique : il faudra sélectionner les éléments dans une liste déroulante.

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 (Demande client).

Vous avez sélectionné quelques brochures qui correspondent à sa demande (Brochures 1 à 3).

Répondez à ce client.

Dans votre courriel de réponse, vous devez :

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

DEMANDE CLIENT

De Lucas Bonfils <l.bonfils@jimail.com>

10 :45 (il y a 1 heure)

À moi

Objet : Demande

Bonjour,

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.

Si c'est possible, j'aimerais qu'ils puissent aussi profiter d'une séance de massage et d'un dîner dans un restaurant gastronomique.

Pourriez-vous m'envoyer une proposition personnalisée ?

En vous remerciant par avance,

Bien cordialement,

Lucas Bonfils

BROCHURE 1



••• Villa Garibaldi •••

- Superbe emplacement sur les hauteurs de Monteviero
- Ancienne demeure restaurée avec élégance
- 12 chambres de charme
- Restaurant raffiné
- Terrasse panoramique
- Vue sur la mer

À voir aux alentours :

- Golf (Capellino 15 km)
- Œnologie (5 km)
- Musées (de 10 à 55 km)
- Centre commercial (10 km)

Adresse et contact :

Antonia Biancoli
Piazza Garibaldi
57025 Monteviero
Tél. +39 348 330 2245
info@villagaribaldi.it
www.villagaribaldi.it

BROCHURE 2

La Romantica

Simplicité, Saveur et Raffinement



Dans un cadre feutré et chaleureux, le Chef Alberico Vinci raconte l'histoire culinaire de l'Italie. Entre passé et présent, tradition et créativité, il 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 Monteviero.

« *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 Vinci

Via Tassotti, 18
57025 Monteviero
Tél. +39 348 337 4234

Horaires d'ouverture :
7 j/7 de 12 h à 15 h et de 19 h 30 à 23 h 30

BROCHURE 3



Zen Istituto

Via del Bosco, 6 - 57025 Monteviero

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 : +39 348 369 2468

Rédigez votre courriel de réponse (125-170 mots).

VOTRE COURRIEL (125-170 mots environ)

Re : Demande

À : l.bonfils@jimail.com

Objet : Re : Demande

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

Situation :

Vous êtes agent(e) de voyage.

Un(e) client(e) hésite entre deux forfaits touristiques pour un voyage 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



Crédits images : © Pixabay License

DESCRIPTIF	BUDGET	À LA CARTE	DE NOUS À 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 lever 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 !



Crédits images : © Pixabay License

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



Crédits images : © Pixabay License

DESCRIPTIF

BUDGET

À LA CARTE

DE NOUS À 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 délassera sur les belles plages du Vietnam.



Crédits images : © Pixabay License

ACTIVITÉ 2

Préparation : 10 minutes [recommandé]
Passation : 5 minutes

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

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^e et 19^e 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 Phaéton ; 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^e 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

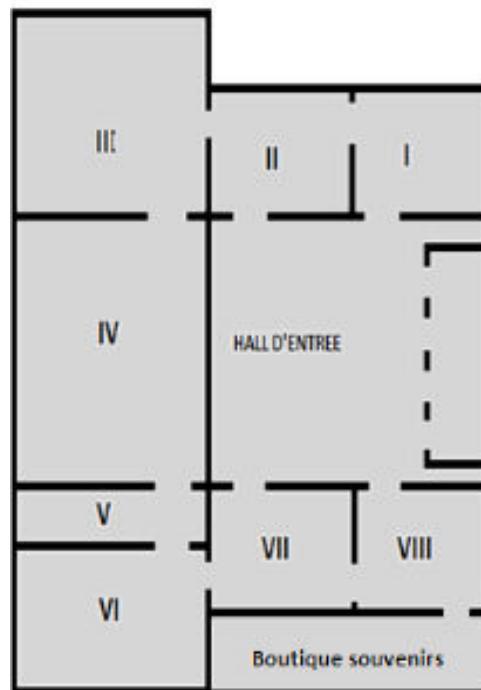
Salle V de l'Hermaphrodite : *L'Hermaphrodite endormi* – une des 2 copies de la sculpture originale en bronze de Polyclète; mosaïque romaine du 2^e siècle représentant une scène de pêche

Salle VI d'Énée et Anchise : statue en marbre d'*Énée 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^e 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*.

Durée de la visite : environ 1 h 30
Début de la visite : 15 h 30
Nombre de participants : 12



Apollon et Daphné



David



Enlèvement de Perséphone



Taureau Farnèse



Garçon avec un panier de fruits