

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

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 :

Tutoriels : 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

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		◀◀ ◀ MAI ▶ ▶▶															
Chambre	Type	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
101	Simple Classique																
102	Double Classique																
103	Triple Classique																
201	Simple Luxe																
202	Double Luxe																
203	Suite Luxe																

- a) **HAMS**
 b) **JANSSENS**
 c) **ALMEIDA**
 d) **DIALLO**
 e) **LOUVIN**

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		De Bencheik B. Loisirs 30-39 ans	La climatisation était en panne. Nous l'avons signalé mais personne n'est venu la réparer.
2		De Anonyme Professionnel 50-59 ans	L'accueil, la gentillesse et la disponibilité de tous les employés sont très appréciables.
3		De Jordi S. Professionnel 40-49 ans	Bonne expérience même si la chambre n'était pas très propre. Nous avons trouvé un briquet sous le lit.
4		De Anonyme Loisirs 70-79 ans	Les boissons du petit-déjeuner n'étaient pas assez chaudes.
5		De Hamelin M.P. Loisirs 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 : Reception@hotel.astral.com	
à : Service@hotel.astral.com	ajouter : cc cci
objet : Traitement commentaires clients	

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

<u>Nettoyage</u> :	
<u>Restauration</u> :	
<u>Maintenance</u> <u>technique</u> :	

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
BONNET Isabelle	☐ 24	☐ Petit-déjeuner à 8h
	☐ 45	☐ Réveil à 6h30
	☐ 208	☐ Réserver taxi – 14h15
GAGNON Liam	☐ 24	☐ Petit-déjeuner à 8h
	☐ 45	☐ Réveil à 6h30
	☐ 208	☐ Réserver taxi – 14h15
AMEUR Farid	☐ 24	☐ Petit-déjeuner à 8h
	☐ 45	☐ Réveil à 6h30
	☐ 208	☐ 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

 NOM du client	 N° de tél.	 Nombre de couverts	 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	☐ 06.33.55.13.07	☐ 1	☐ 12 h 00
	☐ 06.33.65.13.06	☐ 2	☐ 12 h 15
	☐ 06.43.65.12.07	☐ 3	☐ 12 h 30
	☐ 06.43.65.15.07	☐ 4	☐ 12 h 45
	☐ 06.43.75.15.05	☐ 5	☐ 13 h 00
MADJOUR H.	☐ 06.33.55.13.07	☐ 6	☐ 13 h 15
	☐ 06.33.65.13.06	☐ 1	☐ 12 h 00
	☐ 06.43.65.12.07	☐ 2	☐ 12 h 15
	☐ 06.43.65.15.07	☐ 3	☐ 12 h 30
	☐ 06.43.75.15.05	☐ 4	☐ 12 h 45
DIAMÉDO E.	☐ 06.33.55.13.07	☐ 5	☐ 13 h 00
	☐ 06.33.65.13.06	☐ 6	☐ 13 h 15
	☐ 06.43.65.12.07	☐ 1	☐ 12 h 00
	☐ 06.43.65.15.07	☐ 2	☐ 12 h 15
	☐ 06.43.75.15.05	☐ 3	☐ 12 h 30

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		
Entrées	☐ Crudités ☐ Saumon ☐ Soupe	☐ Crudités ☐ Saumon ☐ Soupe	☐ Crudités ☐ Saumon ☐ Soupe	Table : 14 Couverts : 03 Serveur : 02	
Plats	☐ Langoustines ☐ Ris de veau ☐ Salsifis ☐ Volaille	☐ Langoustines ☐ Ris de veau ☐ Salsifis ☐ Volaille	☐ Langoustines ☐ Ris de veau ☐ Salsifis ☐ Volaille		À suivre Réclame
Desserts	☐ Faisselle ☐ Soufflé ☐ Tarte chocolat	☐ Faisselle ☐ Soufflé ☐ Tarte chocolat	☐ Faisselle ☐ Soufflé ☐ Tarte chocolat		Effacer Ticket

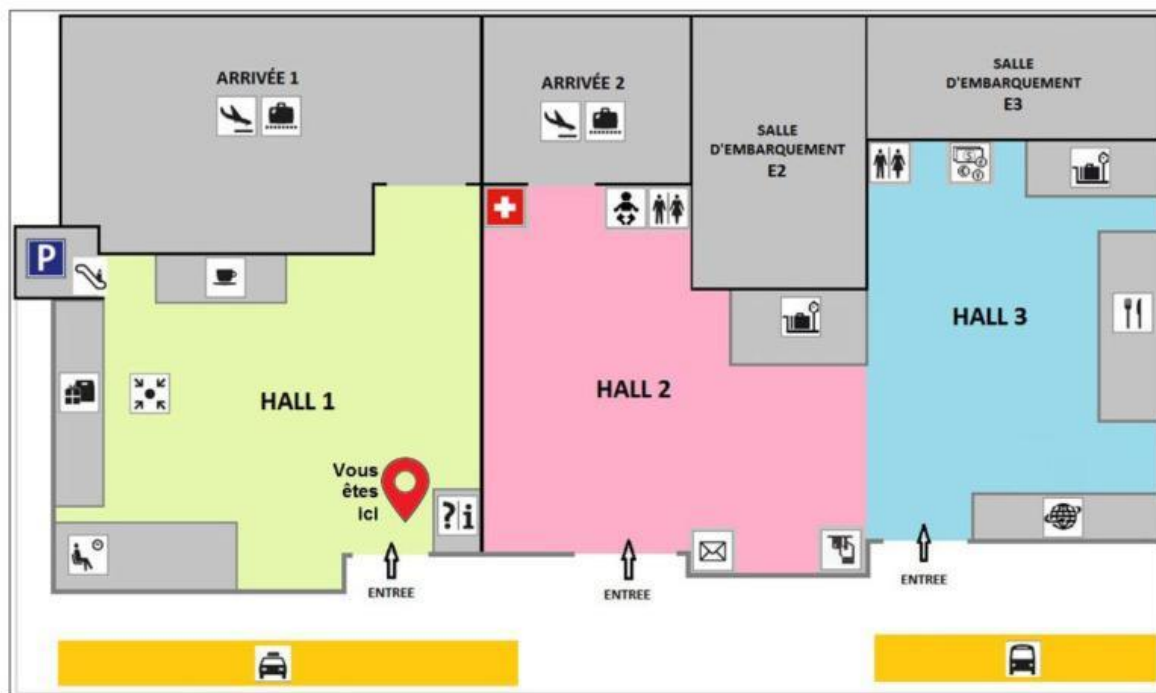
Le jour de l'examen, l'activité sera au format numérique : il faudra faire glisser les éléments dans l'emplacement correspondant.

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
	Livraison bagages

	Enregistrement bagages
---	------------------------

	Tour-operator
---	---------------

Commerces et services

	Point d'information
	Café-Bar
	Restaurants
	Boutiques
	Infirmierie / Point secours

	Toilettes
	Nursery
	Point de rencontre
	Salle d'attente

	Boîte aux lettres
	Distributeur de billets
	Bureau de change
	Parking

Voyageur 1 :	Voyageur 2 :	Voyageur 3 :	Voyageur 4 :	Voyageur 5 :
☐ Réponse 1	☐ Réponse 1	☐ Réponse 1	☐ Réponse 1	☐ Réponse 1
☐ Réponse 2	☐ Réponse 2	☐ Réponse 2	☐ Réponse 2	☐ 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@jmail.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 €

ACTIVITÉ 1

Préparation :	10 minutes [<i>recommandé</i>]
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.

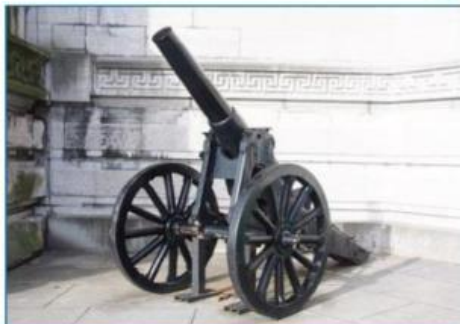
L'examineur/examinatrice joue le rôle du/de la touriste.

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^{ème} 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