

Lösungen

Bewertungen

Kandidatennummer: _____

Name: _____

Vorname: _____

Datum der Prüfung: _____

Compréhension écrite

Partie A _____ / 20 points

Partie B _____ / 5 points

Total _____ / **25 points**

Die Experten:

Partie A

Un métier comme un autre

Astrid Holenweger, 42 ans, travaille pour une agence de voyages et doit sélectionner les hôtels et logements qui entrent dans le catalogue.

«Tu pars encore en vacances?»: voilà les commentaires qu'Astrid Holenweger entend régulièrement. Pourtant, quand elle ferme ses valises, c'est normalement pour des raisons professionnelles: elle est acheteuse pour une agence de tourisme. Elle sélectionne les hôtels qui seront dans le catalogue. «Les gens pensent que je passe mon temps dans l'espace wellness ou chez la masseuse», raconte-t-elle.

D'un hôtel à l'autre

La réalité est très différente: au lieu de se détendre à la plage et de boire des cocktails, l'acheteuse court d'un hôtel à l'autre selon un horaire bien précis. A chaque hôtel, elle fait un tour rapide des locaux, prend quelques notes, négocie le contrat de la prochaine saison et part finalement vers l'hôtel suivant. Malgré tout, Astrid Holenweger ne se sent pas stressée: «Dans le Sud, il nous est possible de faire une sieste de temps en temps et, normalement, nous menons les négociations dehors au soleil. C'est quand même mieux que de rester assise au bureau toute la journée.»

La sélection des hôtels ne pose pas de problème en général

Astrid Holenweger n'a encore jamais rencontré de cafard ou de scorpion dans une chambre ni d'autres problèmes de ce genre. «Nous travaillons souvent avec un agent sur place qui fait une présélection avant mon arrivée. Ou bien, des amis me recommandent un hôtel qu'ils ont eux-mêmes découvert. Par contre, je rencontre souvent un décalage entre l'appellation «wellness» d'un hôtel et la réalité: par exemple un gîte normal avec un tout petit sauna. Mais en Autriche et en Suisse, de tels cas sont très rares.

Vacances pour les clients, et pour Astrid Holenweger?

Malgré tout, il est normal qu'un ou deux clients par saison se plaignent d'un hébergement. S'il y a trop de réclamations, l'hôtel risque d'être supprimé du catalogue à la fin de la saison. En effet, les voyageurs concluent leurs contrats pour six mois ou une année.

Est-ce qu'Astrid Holenweger est elle-même une cliente facile quand elle prend finalement de vraies vacances? «Je regarde tout l'hôtel d'un œil assez critique, dit-elle. En fait, je travaille sans cesse même pendant les vacances.»

(d'après Migros Magazine du 11 septembre 2006)

Partie A

(Temps à prévoir: 15 minutes)

Cochez la fin de phrase correcte.

		Points
1. Astrid Holenweger travaille	<input type="checkbox"/> dans un hôtel. <input checked="" type="checkbox"/> pour une agence de tourisme. <input type="checkbox"/> comme guide touristique.	2
2. Les amis d'Astrid Holenweger pensent	<input checked="" type="checkbox"/> qu'elle a beaucoup de vacances. <input type="checkbox"/> qu'elle est masseuse. <input type="checkbox"/> qu'elle dirige un centre de wellness.	2
3. Astrid Holenweger	<input type="checkbox"/> a beaucoup de temps libre. <input type="checkbox"/> travaille quand elle le veut. <input checked="" type="checkbox"/> a un plan de travail strict.	2
4. Elle pense	<input type="checkbox"/> que son travail est épuisant. <input type="checkbox"/> qu'elle serait mieux dans un bureau. <input checked="" type="checkbox"/> que son travail a des avantages.	2
5. Dans les chambres d'hôtels,	<input checked="" type="checkbox"/> elle n'a jamais eu de mauvaises surprises. <input type="checkbox"/> elle a trouvé déjà des choses désagréables. <input type="checkbox"/> a quelquefois vu des bêtes.	2
6. Astrid Holenweger	<input type="checkbox"/> va avec des amis à la recherche d'hôtels. <input checked="" type="checkbox"/> est aidée par des gens du pays pour le choix des hôtels. <input type="checkbox"/> travaille toute seule pour choisir des logements.	2
7. L'appellation «Wellness»	<input type="checkbox"/> est bien définie et respectée partout. <input checked="" type="checkbox"/> est bien respectée en Suisse. <input type="checkbox"/> n'est jamais respectée.	2
8. Quelques clients sont mécontents	<input type="checkbox"/> chaque semaine. <input type="checkbox"/> chaque jour. <input checked="" type="checkbox"/> chaque année.	2
9. Entre l'agence de voyage et les hôtels,	<input type="checkbox"/> il n'y a pas de vrai contrat. <input checked="" type="checkbox"/> il existe un contrat limité dans le temps. <input type="checkbox"/> il y a un contrat illimité.	2
10. Quand Astrid Holenweger part en vacances,	<input checked="" type="checkbox"/> elle n'arrive pas à oublier son travail. <input type="checkbox"/> elle ne pense plus au travail. <input type="checkbox"/> elle ne va jamais dans un hôtel.	2

Total A 20

Partie B (Temps à prévoir: 10 minutes)

acepri-home

24 heures sur 24 dans toute la Suisse!

Vous pouvez désormais passer la commande de vos produits en ligne, 24 heures sur 24.

L'assortiment disponible dans votre région s'affiche à l'écran dès que vous saisissez votre code postal.

Il vous suffit alors de faire votre choix et de remplir la fiche client. Vous recevrez la confirmation de votre commande par courriel.

Vous décidez vous-même quand vous voulez recevoir vos produits. Selon l'heure de votre commande et l'endroit où vous habitez, les articles commandés sont livrés chez vous du lundi au samedi, l'après-midi ou le soir jusqu'à 22 h.

Le service acepri-home facture 12 CHF la livraison. Vous pouvez payer avec votre carte de crédit, avec la postcard ou en espèces au livreur.

www.acepri.ch

Cochez si les affirmations sont vraies (V) ou fausses (F).

	V	F	Points
1. Cette annonce concerne tous les pays d'Europe.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	1
2. Le choix des produits varie d'un endroit à l'autre.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1
3. Acepri-home confirme les commandes par lettre.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	1
4. La marchandise peut être livrée du lundi au samedi de 7 h à 22 h.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	1
5. Il est possible de payer en liquide à la réception des marchandises.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1
Total B			5
Total A + B			25