

A Dans le domaine de l'accueil et de l'assistance

1. Un client entre dans mon bureau, je l'accueille en disant :
 - a. Salut !
 - b. Bonjour, comment allez-vous ?
 - c. Bonjour, madame/mademoiselle/monsieur.
2. Je ne comprends pas ce que le client me demande, je lui dis :
 - a. Désolé(e), mais je ne comprends pas.
 - b. Excusez-moi !
 - c. Pouvez-vous répéter, s'il vous plaît ?
3. Pour proposer mes services à un client, je lui dis :
 - a. Qu'est-ce que vous voulez ?
 - b. Je peux vous aider ?
 - c. C'est pour quoi ?
4. Je n'ai pas le renseignement souhaité par le client, je lui dis :
 - a. Au revoir, madame/mademoiselle/monsieur.
 - b. Je n'en sais rien, désolé(e).
 - c. Je vais me renseigner.
5. J'ai des difficultés à trouver l'information demandée. Je dois faire patienter le client. Je lui dis :
 - a. Patience, s'il vous plaît !
 - b. Un instant, s'il vous plaît !
 - c. Attendez, s'il vous plaît !
6. Lorsque le client s'en va, je lui dis :
 - a. Salut !
 - b. Au revoir.
 - c. Au revoir, madame/mademoiselle/monsieur.

B Dans le domaine des transports, des horaires, des programmes

7. Une personne qui propose des voitures en location est appelée :
 - a. un loueur ;
 - b. un locataire ;
 - c. un local.
8. À quel moyen de transport attribue-t-on l'adjectif *ferroviaire* ?
 - a. Au train.
 - b. À l'avion.
 - c. Au bus.
9. À votre avis, que signifie l'expression *restriction tarifaire*, lorsqu'elle est employée pour un billet d'avion ?
 - a. Il faut baisser le prix du billet, sinon on ne le vend pas.
 - b. Le tarif est restreint en fonction de la personne qui l'achète.
 - c. La modification du billet dépend du tarif payé.
10. Où peut-on louer une couchette ?
 - a. Dans un train.
 - b. Dans un avion.
 - c. Dans un autocar.
11. L'un de ces trois noms ne désigne pas un moyen de transport. Lequel ?
 - a. Un sampan.
 - b. Une montgolfière.
 - c. Un transfert.
12. Quel est le synonyme de *titre de transport* ?
 - a. Nom du transport.
 - b. Moyen de transport.
 - c. Billet.



Avis, Hertz... sont des loueurs et leur entreprises des agences de location de voitures.



C Dans le domaine de l'hôtellerie et de la restauration

- 13.** Un centre de thalassothérapie se trouve :
- a. au bord d'un lac ;
 - b. au bord de la mer ;
 - c. au milieu des montagnes.
- 14.** Laquelle de ces prestations ne convient pas à un hôtel ?
- a. Une vue sur la mer.
 - b. Un parcours audiovisuel.
 - c. Un restaurant gastronomique.
- 15.** Vous recevez par mail la demande de réservation suivante : « 3 pax et 3dbl. » Vous réservez :
- a. trois chambres avec un grand lit ;
 - b. une chambre avec trois grands lits ;
 - c. trois chambres avec trois grands lits.
- 16.** Quel nom donne-t-on au service assuré par un hôtelier ?
- a. L'hôtel.
 - b. L'hôtellerie.
 - c. L'hébergement.
- 17.** Votre client souhaite monter à cheval pendant ses vacances. Quel type d'hébergement lui recommandez-vous en priorité ?
- a. Une auberge.
 - b. Un gîte rural.
 - c. Une ferme équestre.
- 18.** Un client vous demande des renseignements sur les types d'hébergement proposés dans la région. Vous lui envoyez :
- a. une brochure ;
 - b. un encart ;
 - c. une affiche.
- 19.** Le terme attribué au nombre de clients que peut recevoir un hôtel est :
- a. la capacité ;
 - b. le contenu ;
 - c. la clientèle.
- 20.** Comment appelle-t-on un établissement hôtelier qui ne fonctionne qu'en hiver ?
- a. Un hôtel hivernal.
 - b. Un hôtel saisonnier.
 - c. Un hôtel de sports d'hiver.
- 21.** Une chaîne hôtelière volontaire regroupe :
- a. tous les hôtels qui portent le même nom ;
 - b. tous les hôteliers qui ont la volonté de satisfaire le client de la même façon ;
 - c. tous les hôteliers indépendants qui veulent faire face à la concurrence.
- 22.** Comment fait-on pour avoir une table dans un restaurant français ?
- a. On donne un pourboire au garçon.
 - b. On attend que le maître d'hôtel s'adresse à vous.
 - c. On entre et on s'installe à une table libre.
- 23.** Dans quel type de restaurant propose-t-on principalement des légumes ?
- a. Dans une crêperie.
 - b. Dans un restaurant de fruits de mer.
 - c. Dans un restaurant végétarien.
- 24.** En France, quel terme ne fait pas partie d'un menu ?
- a. Collation.
 - b. Plat principal.
 - c. Fromage.
- 25.** Quel adjectif s'applique au degré de cuisson d'une viande ?
- a. Rouge.
 - b. Bleu.
 - c. Vert.

Testez vos connaissances!

Dans le domaine du tourisme international, le terme **pax** est l'abréviation du mot *personne*. Il est employé en particulier dans la communication écrite, pour les réservations. Pour trois personnes, on dira : 3 pax.

Une **chaîne hôtelière** est un réseau d'établissements d'hôteliers. Elle est **volontaire** si les propriétaires des hôtels sont des particuliers. Elle est **intégrée** s'il s'agit d'hôtels appartenant à une seule société, ou groupe, qui portent le même nom.

Une viande peut être :

- **bien cuite** (« très cuite ») ;
- **à point** (« assez cuite ») ;
- **saignante** (« bien cuite dehors mais pas trop dedans ») ;
- **bleue** (« à peine saisie, crue à l'intérieur »).