

**Le métier d'hôtesse d'accueil**

****

**EXERCICE 1**

**Indiquez si les déclarations suivantes sont vraies ou fausses. Justifiez votre réponse si elle est fausse selon les informations contenues dans la vidéo.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Déclarations** | **Vrai** | **Faux** | **Justification** |
| **1.-** **L'hôtesse est en charge de l'accueil téléphonique des clients.** |  |  | **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** |
| **2.-**  **Le guide touristique de l'entreprise organise l'arrivée et le départ des colis** |  |  | **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** |
| **3.-** **L'hôtesse effectue des tâches administratives.** |  |  | **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** |
| **4.-** **La patience avec les clients n'est pas un conseil recommandé.** |  |  | **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** |

**EXERCICE 2**

**Choisissez les mots corrects pour compléter le paragraphe.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **L'hôtesse** | **des coursiers** | **la patience** | **fondamentale** |
| **des colis** | **des chauffeurs** | **l'accueil téléphonique** |

**\_\_\_\_\_\_\_\_ effectue diverses tâches, notamment ­­\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, l'entrée et la sortie \_\_\_\_\_\_, l'organisation \_\_\_\_\_\_\_ et \_\_\_\_\_\_\_\_. De plus, il est recommandé que \_\_\_\_\_\_ soit une caractéristique \_\_\_\_\_\_\_ des personnes qui souhaitent travailler dans ce domaine.**