

Epreuve : Accueil, Animation et Guidage

Filière : Tourisme et Hôtellerie

Heure : 2 heures

EXERCICE 1

Choisissez-la ou les bonnes réponses qui conviennent. *Exemple* : 7-b

1. Quels sont les éléments clés à considérer lors de la planification d'un événement ?
 - a) Le budget
 - b) Le thème de l'événement
 - c) La logistique (lieu, équipement, etc.)
 - d) Toutes les réponses ci-dessus
2. Quel est l'objectif principal de l'animation touristique ?
 - a) Promouvoir les attractions touristiques locales
 - b) Offrir des divertissements aux touristes
 - c) Améliorer l'expérience touristique
 - d) Toutes les réponses ci-dessus
3. Quelles sont les responsabilités d'un guide touristique pendant une visite guidée ?
 - a) Fournir des informations historiques et culturelles
 - b) Assurer la sécurité des participants
 - c) Faciliter l'interaction avec le groupe
 - d) Toutes les réponses ci-dessus
4. Qu'est-ce qu'un itinéraire touristique ?
 - a) Une liste d'activités recommandées pour les touristes
 - b) Un plan détaillé des étapes à suivre lors d'un voyage
 - c) Un guide des attractions touristiques d'une région
 - d) Aucune des réponses ci-dessus
5. Quelles sont les compétences clés d'un bon réceptionniste dans un hôtel ?
 - a) Compétences en langues étrangères
 - b) Capacité à gérer les situations stressantes
 - c) Sens du service à la clientèle
 - d) Toutes les réponses ci-dessus
6. Qu'est-ce que le check-in ?
 - a) Le processus de départ des clients de l'hôtel
 - b) Le processus d'enregistrement des clients à leur arrivée
 - c) Le processus de réservation d'une chambre
 - d) Aucune des réponses ci-dessus

EXERCICE 2

Monsieur Kamal étranger en Côte d'Ivoire arrive à un hôtel dans la ville de San-Pedro et demande une chambre avec vue sur la mer pour deux nuits. Le réceptionniste lui explique les différents types de chambres disponibles, notamment les chambres supérieures et exécutives. Le tarif de la chambre est de 100€ par nuit.

- 1- Définissez les termes "chambre supérieure" et "chambre exécutive".
- 2- Combien cela coûtera-t-il au client pour son séjour de deux nuits en F CFA ou XOF si 1£ = 657 F CFA ?
- 3- Si le client paie avec une carte de crédit et que la taxe de séjour s'élève à 5% du montant total, combien sera-t-il débité au total en F CFA ?

EXERCICE 3

N'Zi River Lodge situé dans une réserve naturelle en Côte d'Ivoire. Le lodge offre une expérience unique aux visiteurs, combinant l'hébergement de luxe avec des safaris guidés, des activités d'animation et une interaction avec la nature locale.

1. Proposez un protocole d'accueil pour les clients dès leur arrivée au Lodge.
2. Expliquez comment l'intégration des éléments culturels et écologiques locaux offrent une expérience authentique et durable aux visiteurs.