

	Tâche complexe : DÉPLACEMENT PROFESSIONNEL EN DERNIÈRE MINUTE
Objectifs et compétences visés	<p>L'élève réussira à ...</p> <ul style="list-style-type: none"> - faire une inscription pour un séminaire - réserver des chambres d'hôtel - dresser un planning des principales attractions d'une ville <p>Pour réaliser ces objectifs, l'apprenant pourra avoir recours à différentes méthodes de scaffolding :</p> <ul style="list-style-type: none"> - inspiration d'exemples similaires - questions à choix multiple - liste de vocabulaire à réutiliser - textes à trous - questions vrai / faux - ...
Étapes-clé du cours	<ol style="list-style-type: none"> 1. Présentation de la tâche complexe et des 3 travaux principaux concrets successifs par l'enseignant 2. Travail autonome en binôme 3. Présentations des résultats par les élèves : 3 productions réelles écrites et 1 production réelle orale
Précisions méthodologiques	<p>Cette tâche a été proposée à des élèves de la classe T1CM en module COMRE (français et communication professionnelle).</p> <p>Tous les textes authentiques choisis ont été adaptés à la situation.</p> <p>On veille à demander à la fois des production écrites et orales.</p>
Matériel didactique	Voir document de travail ci-dessous : <i>Déplacement professionnel en dernière minute.</i>
Durée approximative	6-8 leçons

*Travail élaboré par Annick Pletschette et Léa Metz dans le cadre de la *Journée des Langues 2018* « Every teacher is a language teacher »

DÉPLACEMENT PROFESSIONNEL EN DERNIÈRE MINUTE

Travaux administratifs

Mise en situation



Association Nationale des Diététiciens du Luxembourg
143, rue de Mühlenbach / L-2168 Luxembourg
B.P. 8 / L-7201 Bereldange
Tél.: 621 54 60 60 - info@andl.lu

L'objectif de la diététique¹ moderne consiste à associer le plaisir de manger à l'alimentation saine et diversifiée afin de maintenir et d'améliorer l'état de santé des personnes à tout âge et dans toutes les situations de la vie. Les professionnels de la diététique du Luxembourg sont regroupés au niveau de l'**Association Nationale des Diététiciens du Luxembourg** (ANDL) dont la mission est la promotion et la défense des intérêts de la profession du diététicien au Grand-Duché de Luxembourg.

Vous (secretariat@andl.lu) êtes employée-secrétaire auprès de cette association, et vous travaillez pour la directrice, Madame Anne Zimmer.

Aujourd'hui (**21.03.18**), Mme Zimmer vous remet les documents ci-dessous :

Document 1



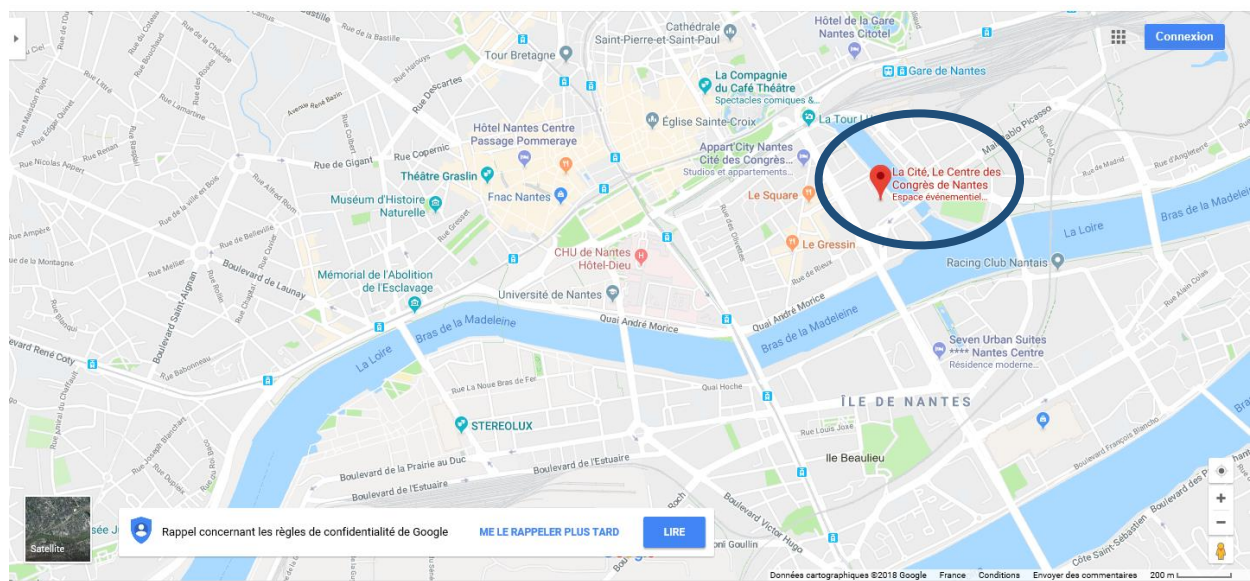
¹ = science de l'alimentation équilibrée

Document 2

PROGRAMME scientifique
VENREDI 23 MARS

	AMPHI-THÉÂTRE 800	AMPHI-THÉÂTRE 450	SALLE 300	SALLE 200	SALLE 150
07h45					
08h00		PETIT-DÉJEUNER DEBAT AIR LIQUIDE Mise en place de la télésurveillance médicale en Pratique		PETIT-DÉJEUNER DEBAT The Nash Education Program	
08h45					
09h00					
09h30	SYMPOSIUM Nouvelles cibles en lipidologie (en collaboration avec NSFA)	AJD	ATELIER Diabète post-greffe	ATELIER Hypoglycémies : coût, conséquences et prévention	COMM. ORALES Insulinorésistance
10h30					
10h40					
11h00	Pause et visite des stands				
11h40	SYMPOSIUM Activité Physique et diabète de type 1 : de la théorie à la pratique	AJD	ATELIER Diabète et législation : assurance, droit du travail, permis de conduire en partenariat avec FFD et Fenarediam	COMM. ORALES Cardiovasculaire	
12h30	PLÉNIÈRE				

Document 3



Ce matin, Mme Zimmer a eu la confirmation qu'il y a encore des places libres dans certains ateliers. Après avoir pris des renseignements par téléphone, elle décide spontanément de participer à ce congrès et de partir en voiture privée demain après-midi (jeudi). Son mari, Pierre Schmit, l'accompagnera pour passer ensemble le weekend à Nantes. Mme Zimmer participera aux deux manifestations du 23 mars qu'elle a marquées sur le document 2. Le couple rentrera dimanche soir.

Comme le délai est dépassé, une inscription en ligne n'est plus possible. Maintenant vous êtes confrontée aux défis suivants :

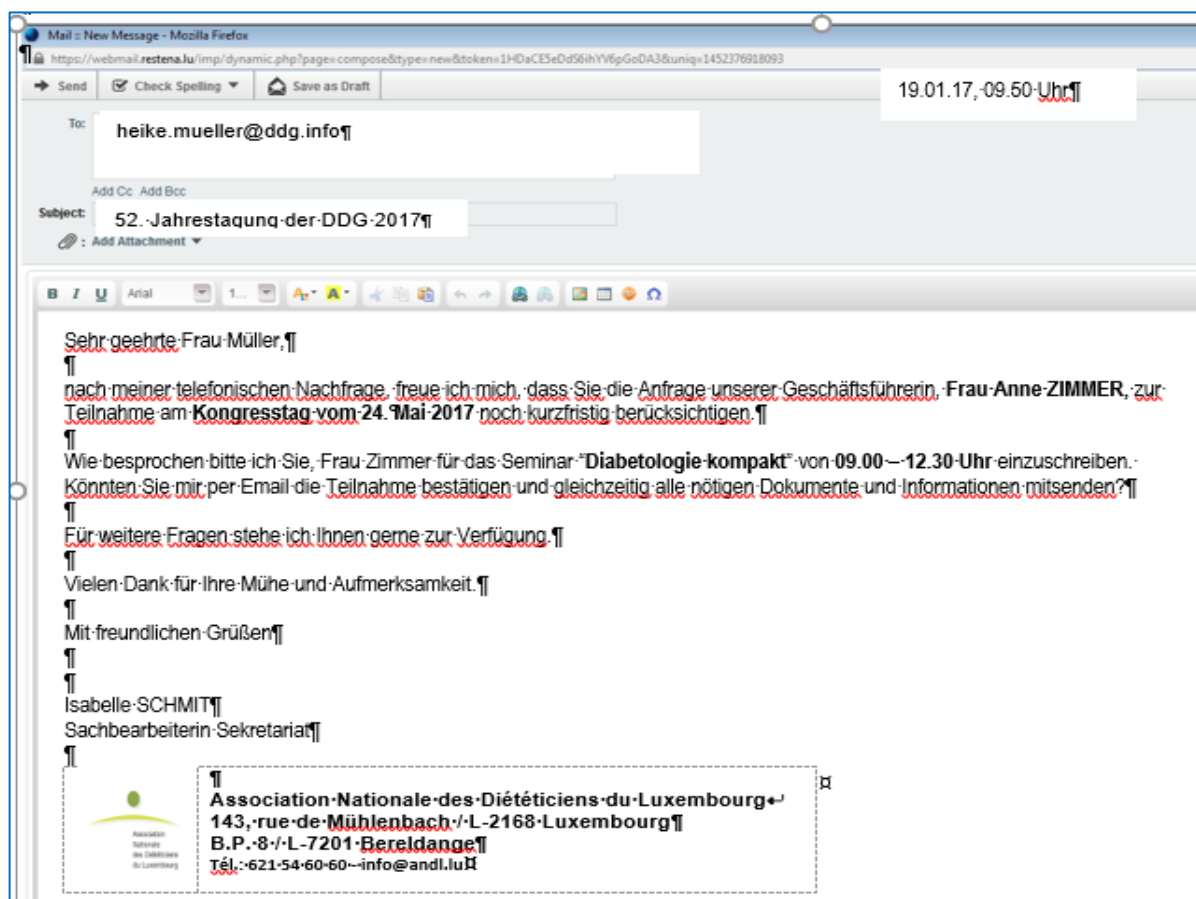
- ✓ **Challenge 1** : inscrire Mme Zimmer par e-mail aux séminaires,
- ✓ **Challenge 2** : réserver les hôtels,
- ✓ **Challenge 3** : établir un tableau des principales attractions à visiter à Nantes.

En groupe de 2 élèves, vous suivez les indications ci-dessous qui vous guident dans votre travail.

@ **Challenge 1 : Congrès**

Préparez à l'aide du modèle sous « plean » un e-mail à l'attention du secrétariat pour inscrire Mme Zimmer dans les 2 ateliers. N'oubliez pas d'indiquer tous les renseignements nécessaires et demandez une confirmation de l'inscription de Mme Zimmer.

Mme Zimmer s'est souvenue d'une situation similaire d'un séminaire ayant eu lieu l'année dernière en Allemagne. Vous avez retrouvé l'email qui vous facilitera la tâche pour la rédaction de l'inscription en français.



@ **Challenge 2 : Hôtel**

Etape 1 : choix des hôtels

Comme presque tous les hôtels de la ville de la catégorie 4* affichent « complet », Mme Zimmer vous demande de réserver un hôtel (3*) assez proche du Centre de Congrès pour la seule nuit de jeudi à vendredi et un autre hôtel de haut standing (4*) au décor moderne pour le weekend.

Consultez www.booking.com et délimitez votre choix aux hôtels évalués « 8+ » dans les commentaires-clients. Dressez un tableau avec 3 hôtels de chaque catégorie (3* et 4*) en respectant les souhaits de Mme Zimmer : chambre non-fumeur, parking, petit déjeuner. Le prix de la chambre pour le weekend (4*) ne devrait toutefois pas dépasser les 200-250 € la nuit (hors petit-déjeuner).

Imprimez votre travail avec les descriptifs, adresses, détails pratiques et prix des hôtels. Occupez-vous ensuite des réservations.

*Etape 2 : réservation hôtel 3**

Le plan d'entretien ci-dessous (rôle du réceptionniste de l'hôtel) vous servira à réaliser l'entretien pour la réservation de la chambre (vous choisissez l'hôtel le mieux adapté). Vous préparez et imprimez cet entretien sous forme de jeu de rôle que vous présenterez à la remise du dossier.

Etape	Tâche professionnelle
Prise de contact	Se présenter, accueillir et saluer le client
Prise en charge	Ecouter activement la demande du client. Demander les dates du séjour et le nombre de personnes et vérifier les disponibilités de chambres.
Proposition ou continuité	Faire une proposition (catégorie de chambre, type de lit, équipement, prix). Citer les autres services de l'hôtel. Demander les coordonnées du client et proposer un moyen pour confirmer la réservation (p.ex. carte bancaire).
Prise de congé	Reformuler la réservation, remercier le client pour sa réservation, le saluer avec son nom.

*Etape 3 : demande de réservation hôtel 4**

Pour la réservation de l'hôtel 4* (vous choisissez l'hôtel le mieux adapté), vous préparez un message électronique. Les termes adaptés de la liste ci-dessous vous aident à compléter le modèle de l'e-mail à rédiger :

- (1) sujet – concerne – objet – référence
- (2) cher Madame – chère Madame – Madame – Mademoiselle
- (3) congrès – voyage en famille – voyage d'affaires – déplacement professionnel
- (4) confirmer – réserver – annuler – changer
- (5) individuelle – supplémentaire – double – familiale

- (6) souligne – demande – remercie – prie
- (7) m'indiquer – me confirmer – m'envoyer – m'accorder
- (8) par voie postale – par retour de courrier – par e-mail – par téléphone
- (9) possibilité – catégorie – classe - position
- (10) indiquer – informer – communiquer – rappeler
- (11) l'accueil – la porte – la réception – l'arrivée
- (12) réponse – gentillesse – confirmation - avis
- (13) cordialement – avec amitiés – meilleures salutations – sincèrement

De :

A :

(1) :

(2)

Dans le cadre d'un (3) dans votre ville, je souhaiterais (4) une chambre (5) avec douche pour ... nuits : du (jour d'arrivée) au (jour de départ) au nom de

Je vous (6) de bien vouloir (7) la réservation (8) en m'indiquant la (9) de chambre ainsi que le prix d'une nuitée.

Je souhaite vous (10) que ... arrivera tard le (vers 21 h). Est-ce que (11) sera encore disponible ?

Merci d'avance pour votre (12).

(13)

@ Challenge 3 : Nantes

Consultez sur Internet le plan du centre de Nantes. Afin de faciliter au couple sa visite de la ville du samedi matin, vous dressez un tableau structuré de 5 – 6 attractions à visiter absolument : photo, dénomination, adresse, brève description (2 – 3 lignes), prix d'entrée, ...Tenez-vous, si possible, à l'énumération des lieux à visiter selon le sens horaire. Respectez les règles de disposition d'un tableau et imprimez votre travail.

Cochez la bonne réponse et inspirez-vous des données de ce tableau pour réaliser votre travail :

Prémisses	Vrai	Faux
A Nantes, il fait particulièrement chaud en mars.		
Nantes est une station balnéaire.		
Nantes accueille chaque année 2.000 visiteurs.		
Le centre de congrès se trouve à une heure de Nantes.		
Nantes possède de nombreux centres commerciaux.		
Un événement international aura lieu à Nantes cette année.		
Le « château des Ducs de Bretagne » date du 14 ^e siècle.		
« Les machines de l'île » ne font pas partie d'une usine.		
La cathédrale de Nantes s'appelle « SS Pierre et Jean ».		
Une exposition sur les vikings aura lieu en août.		