

SIMULATEURS D'ACCUEIL

CENTRE COMMERCIAL

Situation 1 : Cliente mécontente

Demande du visiteur :

"Bonjour. J'ai acheté ce grille-pain ici il y a 3 jours et il ne marche déjà plus ! C'est inadmissible ! Je veux me faire rembourser ou échanger immédiatement !"

Personnalité : en colère

Éléments de réponse attendus :

→ magasin, service client, étage, remboursement, électroménager, enseigne, boutique, quel, niveau, 1, premier, escalator, ascenseur, service, ticket, caisse, échange

Situation 2 : Jeune candidate

Demande du visiteur :

"Euh... bonjour... excusez-moi... J'ai un entretien d'embauche à Zara dans 10 minutes, mais c'est la première fois que je viens ici et je suis un peu perdue... Vous pouvez m'aider s'il vous plaît ?"

Personnalité : timide

Éléments de réponse attendus :

→ Zara, étage, direction, magasin, niveau, 2, deuxième, escalator, ascenseur, gauche, droite, central, côté, aile, bout

Situation 3 : Famille nombreuse

Demande du visiteur :

"Vite ! Où sont les toilettes avec table à langer ?! Mon bébé a besoin d'être changé d'urgence et mes autres enfants doivent y aller aussi ! C'est où ?!"

Personnalité : paniqué

Éléments de réponse attendus :

→ toilettes, table à langer, famille, bébé, sanitaires, rez, niveau, étage, famille nombreuse, handicapés, gauche, droite, couloir, entrée, parking



Situation 4 : Personne en fauteuil roulant (PMR)

Demande du visiteur :

"Bonjour, je dois aller au premier étage mais je suis en fauteuil roulant. Où se trouve l'ascenseur le plus proche ? Les escalators, ce n'est pas possible pour moi."

Personnalité : calme

Éléments de réponse attendus :

→ ascenseur, PMR, premier étage, accès, gauche, droite, côté, bout, accompagner, plan, proche, mètres, signalisation, tous, étages, oui, accessible

HÔPITAL CHU

Situation 1 : Patient stressé

Demande du visiteur :

"Bonjour... Excusez-moi, je cherche le service où se trouve ma mère. Elle a été admise ce matin mais je ne sais pas où aller. C'est urgent, je dois la voir !"

Personnalité : stressé

Éléments de réponse attendus :

→ service, étage, chambre, renseignement, nom, dossier, identité, accueil, cardiologie, aile, bâtiment, ascenseur, escalier, direction, gauche, droite

Situation 2 : Personne âgée

Demande du visiteur :

"Hein ? Pardon mon petit, je n'entends pas très bien... Je dois voir le docteur Martin pour mes analyses. C'est où déjà ?"

Personnalité : confus, stressé

Éléments de réponse attendus :

→ laboratoire, analyses, docteur, étage, prise de sang, rez-de-chaussée, rez, gauche, couloir, droite, tout droit, accompagner, aide, fléché, panneau, suivre



Situation 3 : Famille aux urgences

Demande du visiteur :

"Vite ! Mon fils vient de tomber, on arrive des urgences, il s'est cogné la tête ! Où est le médecin ?! Il faut qu'on le voie TOUT DE SUITE !"

Personnalité : paniqué

Éléments de réponse attendus :

→ urgences, médecin, attente, triage, salle d'attente, infirmière, priorité, calme, évaluer, rapidement, tout de suite, asseoir, formulaire, attendre, appeler, prévenir

Situation 4 : Visiteur étranger

Demande du visiteur :

"Hello... Sorry, I speak little French. My friend is here, surgery... Where I can find him? Room 205?"

Personnalité : confus

Éléments de réponse attendus :

→ chirurgie, étage, visite, horaire, surgery, floor, deuxième, second, 14h, afternoon, heures, hours, visit, attente, wait, cafétéria, cafe, ici

Situation 5 : Patiente pédiatrie

Demande du visiteur :

"Bonjour, je viens prendre rendez-vous pour ma fille en pédiatrie. Je suis vraiment pressée, j'ai une réunion dans 30 minutes. C'est rapide ?"

Personnalité : impatient

Éléments de réponse attendus :

→ rendez-vous, pédiatrie, secrétariat, téléphone, étage, appeler, premier, 1er, aile, gauche, droite, numéro, standard, appel



HÔTEL LE BORDELAIS

Situation 1 : Professionnel pressé

Demande du visiteur :

"Bonjour, j'ai une réservation au nom de Durand. Je dois faire un check-in très rapide, j'ai une visioconférence importante dans 20 minutes ! Et j'espère que le WiFi fonctionne bien ici ?"

Personnalité : stressé

Éléments de réponse attendus :

→ réservation, chambre, wifi, code, clé, durand, numéro, carte, mot de passe, connexion, réseau, internet, stable, bon, fibre, rapide, excellent, oui

Situation 2 : Famille avec adolescents

Demande du visiteur :

"Bonjour ! Nous avons réservé pour 4 personnes, 2 adultes et 2 ados. On voulait savoir si c'est possible d'avoir des chambres communicantes ? Et vous avez des idées d'activités pour les jeunes dans le coin ?"

Personnalité : amical

Éléments de réponse attendus :

→ chambres communicantes, activités, ados, famille, communicantes, côté à côté, voisines, proche, étage, jeunes, parc, sport, bowling, cinéma, petit-déjeuner, matin, buffet, horaire

Situation 3 : Personne âgée

Demande du visiteur :

"Bonjour mon petit... Euh... j'ai réservé pour 3 nuits, je suis un peu fatiguée du voyage... C'est la première fois que je viens ici, vous pouvez m'expliquer comment ça fonctionne ?"

Personnalité : anxieux

Éléments de réponse attendus :

→ chambre, ascenseur, petit-déjeuner, explications, étage, 1er, 2ème, rez, gauche, droite, couloir, accompagner, aide, salle, buffet, horaire, matin, restaurant



Situation 4 : Touristes Espagnols

Demande du visiteur :

"Hola, buenos días... euh... bonjour. Nosotros tenemos... euh... we have reservación. Hablas español o inglés? Our French is not good..."

Personnalité : confus

Éléments de réponse attendus :

→ réservation, langue, restaurant, aide, english, español, spanish, speak, reservation, room, français, traditionnel, typique, brasserie, local, breakfast, desayuno, mañana, morning, horaire

MUSÉE DU TEMPS

Situation 1 : Enseignante avec groupe scolaire

Demande du visiteur :

"Bonjour ! Excuse-moi, je suis enseignante et j'ai 20 enfants de CE2 avec moi. Ils sont très excités et un peu bruyants... Où est-ce qu'on peut déposer nos sacs ? Et est-ce qu'il y a des toilettes pas trop loin ?"

Personnalité : stressé

Éléments de réponse attendus :

→ vestiaire, toilettes, parcours enfants, casier, sac, déposer, sanitaires, parcours, visite, enfant, CE2, primaire

Situation 2 : Passionné d'histoire

Demande du visiteur :

"Bonjour. Je m'intéresse particulièrement à l'histoire du bâtiment qui abrite le musée. C'était bien l'ancien couvent des Feuillants ? Peux-tu me dire quand il a été construit exactement ?"

Personnalité : en demande

Éléments de réponse attendus :

→ histoire bâtiment, couvent, date, XVII^e, siècle, ancien, feuillant, architecture, cloître, voûte, original, pierre, documentation, bibliothèque, archives, livres, boutique

Demande du visiteur :

"Salut ! J'ai ma carte d'abonné, je suis du quartier. Il y a beaucoup de monde aujourd'hui, je peux passer directement ou je dois faire la queue ?"

Personnalité : impatient

Éléments de réponse attendus :

→ accès prioritaire, carte abonné, file, direct, prioritaire, passer, abonné, carte, expo, temporaire, exposition, étage, niveau, heure, fermeture, horaire, 18h, 19h



Situation 4 : Touriste étranger

Demande du visiteur :

"Hello, excuse me... I am tourist, I speak not very good French. Where is the temporary exhibition please? And do you have audio guide in English?"

Personnalité : confus

Éléments de réponse attendus :

→ expo temporaire, audioguide, anglais, audio, guide, english, langue, expo, exhibition, temporaire, étage, floor, level, plan, map, carte, brochure



OFFICE DE TOURISME

Situation 1 : Français pressé

Demande du visiteur :

"Bonjour ! Je suis de passage pour une seule journée. Je voudrais faire une activité rapide, quelque chose d'emblématique. Vous avez quoi à me proposer ?"

Personnalité : impatient

Éléments de réponse attendus :

→ Cité du Vin, Miroir d'eau, Place de la Bourse, visite, miroir, cathédrale, grosse cloche, heure, temps, durée, rapide, minutes, billet, réservation, coupe-file, réserver, acheter, pass

Situation 2 : Groupe scolaire

Demande du visiteur :

"Bonjour ! Je suis enseignante et j'ai 25 élèves de CP. Je cherche une sortie pédagogique sur la ville, quelque chose d'adapté pour des enfants de 6-7 ans. Qu'est-ce que vous me conseillez ?"

Personnalité : demande

Éléments de réponse attendus :

→ muséum, jardin public, pédagogique, enfants, jardin, cap sciences, musée, adapté, atelier, visite guidée, animateur, ludique, tarif, groupe, gratuit, réduction, scolaire, réservation

Situation 3 : Seniors Britanniques

Demande du visiteur :

"Hello... We are British, retired couple. We speak little French... We want quiet places, not too much walking. Gardens maybe? Can you help us please?"

Personnalité : calme

Éléments de réponse attendus :

→ jardin public, parc, calme, tranquille, jardin, garden, park, quiet, tram, bus, transport, proche, close, walk, minutes, map, carte, guide, english, anglais, brochure

Situation 4 : Habitant local

Demande du visiteur :

"Bonjour ! J'habite la ville mais j'ai de la famille qui vient me rendre visite le week-end prochain. Je cherche des idées d'activités à leur proposer. Qu'est-ce qui se fait en ce moment ?"

Personnalité : amical

Éléments de réponse attendus :

→ exposition, événement, agenda, spectacle, expo, musée, programme, dépliant, brochure, planning, pass, forfait, city pass, réduction, package



Situation 5 : Touristes Espagnols

Demande du visiteur :

"Hola... euh... bonjour. Nosotros... euh... nous cherchons restaurant... típico francés... euh... menu français traditionnel. Vous connaître bon restaurant pas cher?"

Personnalité : confuse

Éléments de réponse attendus :

→ **restaurant, français, traditionnel, recommandation, brasserie, cuisine, adresse, rue, place, plan, carte, direction, menu, espagnol, traduction, réservation**

