

Ce portfolio appartient à

.....

et concerne (la langue)

.....

Portfolio des langues

dans l'enseignement qualifiant,
dans le cadre d'un métier.

Hôtelier - restaurateur



Partie 1

Le portfolio

À MON USAGE

Ce portfolio va te permettre:

1. d'évaluer tes compétences en langues dans le cadre de ta profession future,
2. de montrer à un maître de stage ou un employeur ce dont tu es capable en langues.

Ton professeur t'indiquera comment l'utiliser. Il s'agit d'un document personnel où tu pourras noter tes progrès au fur et à mesure de ton apprentissage. Tu pourras également y ajouter des compétences et /ou exemples supplémentaires que tu auras rencontré(e)s en situation réelle.

1. Qu'est-ce qu'un portfolio des langues?

Il s'agit d'un document qui va te permettre:

- d'évaluer tes propres compétences en langues;
- de montrer à un tiers (par exemple un maître de stage, un employeur potentiel,...) ce que tu es capable de faire en langue.

2. Pourquoi un portfolio des langues spécifique à l'enseignement qualifiant?

- Il existe en Communauté française trois portfolios.
 1. "*Mon premier portfolio*" s'adresse aux enfants des deux dernières années de l'enseignement fondamental et du premier degré de l'enseignement secondaire.
 2. "*Le portfolio de l'enseignement secondaire*" s'adresse aux jeunes des deuxième et troisième degrés de l'enseignement secondaire, humanités générales et technologiques.
Ce portfolio rencontre les objectifs communs formulés dans les compétences terminales.
 3. "*Le portfolio pour la vie*" s'adresse aux adultes qui ne sont plus soumis à l'obligation scolaire.
- Les élèves du qualifiant doivent répondre à des exigences légales, formulées dans un profil de formation spécifique à leur option. Aucun portfolio officiel ne rencontre ces situations spécifiques. Il fallait donc un portfolio relatif à chaque option. Il te permet de comprendre très concrètement ce que les professionnels attendent de toi en termes de maîtrise linguistique, dans l'exercice de l'activité en question et d'auto-évaluer la progression de ton apprentissage.

3. Quels sont les grands principes qui sous-tendent le portfolio du qualifiant?

- Le portfolio est avant tout **un outil d'auto-évaluation**.

Au fil de ton apprentissage d'un métier, le portfolio te permet de faire régulièrement une mise au point, de te positionner par rapport aux objectifs très pratiques du cours de langues en lien avec cette profession.

L'orientation volontairement très concrète de ce document devrait te stimuler et te mettre en confiance, notamment avant d'aller en stage par exemple.

➤ **Le portfolio doit être *un document personnel*.**

Au fur et à mesure de ton apprentissage, tu t'approprieras le document en le personnalisant. En effet, le document contient des espaces libres te permettant d'y ajouter des démarches que tu auras faites et/ou des exemples rencontrés en dehors du milieu purement scolaire, en stage ou lors d'un job de vacances, par exemple.

➤ **Le Cadre Européen commun de référence définit des niveaux de maîtrise des langues.**

Ces niveaux envisagent l'usage de la langue essentiellement au quotidien. Dans ce portfolio destiné au qualifiant, les niveaux de compétence sont redéfinis en envisageant l'usage professionnel usuel.

Le niveau de maîtrise visé en fin de parcours d'une option du qualifiant est généralement, globalement estimé à A2. Pour l'option Agent en Accueil et Tourisme on peut cependant envisager le niveau B1.

Descriptif des niveaux A1, A2 et B1

Voici un bref descriptif des niveaux A1, A2 et B1 mis en concordance avec les compétences communicatives spécifiques définies dans les profils de formation:

COMPRENDRE

Écouter

- A 1 Je comprends globalement en repérant quelques mots clefs lorsque les gens parlent lentement, clairement et avec une prononciation standard (*consignes qui me sont directement adressées*).
- A 2 Je comprends de façon plus détaillée, précise lorsque les gens parlent lentement, clairement et avec une prononciation standard (*consignes et/ou messages qui me sont directement adressés*).
- B 1 Je comprends globalement en repérant les mots clefs d'un message plus complexe lorsque les gens ne parlent pas trop vite, clairement et avec une prononciation standard. (*Informations diluées dans un message plus conséquent*).

Lire

- A 1 Je comprends globalement en repérant quelques mots clefs lorsque je lis un document simple et court tel qu'une invitation, une notice téléphonique,
- A 2 Je comprends de façon plus détaillée, précise lorsque je lis un document simple et court tel qu'une invitation, une notice téléphonique, voire un texte composé de deux ou trois paragraphes (lettre courte, mémo, ...).
- B 1 Je comprends globalement en repérant les mots clefs d'un message plus complexe et plus long tel qu'un texte plus spécialisé dans mon domaine, un prospectus, ...

S'EXPRIMER

Parler

- A 1 Je m'exprime en quelques mots et/ou avec une expression / phrase simple, le plus souvent en réponse à une question.
- A 2 Je m'exprime en une ou plusieurs phrases et/ou avec quelques expressions spécifiques à ma profession, le plus souvent en réponse à une question et/ou dans une conversation simple et courte.
- B 1 Je m'exprime en plusieurs phrases et/ou avec les expressions spécifiques à ma profession, dans une conversation plus soutenue.

Écrire

- A 1 Je complète un formulaire (un bon de commande, une notice téléphonique sans message).
- A 2 Je complète des documents type (lettres simples et courtes) et je rédige un message simple et court (un mémo, une notice téléphonique avec message).
- B 1 Je rédige un texte simple et cohérent (en utilisant des connecteurs simples tels que: "et", "parce que", "ensuite", ...) sur base de modèles.

- En annexe tu trouveras une liste d'**exemples**. Ceux-ci ne sont que des pistes, des idées qui peuvent parfois expliciter l'intitulé d'une démarche. Ainsi, "Je situe quelqu'un dans l'organigramme" peut se résumer à dire par exemple: Mevrouw Vermeulen is de directrice.

4. Comment se présente le portfolio?

- Afin de faciliter l'auto-évaluation la conversation professionnelle est divisée en ses deux composantes: la compréhension à l'audition (quand j'écoute) et l'expression orale (quand je m'exprime).

Les **compétences** sont donc présentées comme ci-dessous.

- Lors des différentes étapes d'une conversation professionnelle, en face à face () ou au téléphone ():
 - quand j'écoute, je suis capable de comprendre les démarches suivantes,
 - quand je m'exprime, je suis capable de d'effectuer les démarches suivantes,
- quand je parle en continu / sans interaction pour enregistrer un message sur une boîte vocale, je suis capable de...
- quand j'écoute des messages (enregistrés sur boîte vocale) concernant par exemple ..., je suis capable de
- quand je lis des messages et/ou des documents concernant par exemple ..., je suis capable de
- quand j'écris, je suis capable de...

À L'USAGE DE MON INTERLOCUTEUR

(maître de stage, employeur éventuel, ...)

- Ce portfolio est un document qui permet à l'élève:
 - d'évaluer ses propres compétences en langues;
 - de vous montrer ce qu'il est capable de faire en langues.
- Les élèves du qualifiant doivent répondre aux exigences formulées dans un profil de formation spécifique à leur option. Ce portfolio est relatif à chaque option. Il permet à l'élève de comprendre très concrètement ce que les professionnels attendent de lui en termes de **maîtrise linguistique**, dans l'exercice de l'activité en question et d'auto-évaluer la progression de son apprentissage.
- Pour chaque option l'élève doit comprendre et utiliser le **lexique technique courant** spécifique au domaine où il travaille.
- Les **compétences** sont présentées comme ci-dessous.
 - Lors des différentes étapes d'une conversation professionnelle, en face à face () ou au téléphone () :
 - quand j'écoute, je suis capable de comprendre les démarches suivantes,
 - quand je m'exprime, je suis capable de d'effectuer les démarches suivantes,
 - quand je parle en continu / sans interaction pour enregistrer un message sur une boîte vocale, je suis capable de...
 - quand j'écoute des messages (enregistrés sur boîte vocale) concernant par exemple ..., je suis capable de
 - quand je lis des messages et/ou des documents concernant par exemple ..., je suis capable de
 - quand j'écris, je suis capable de...

Selon les différents profils de formation, les quatre compétences s'y retrouvent ou pas.

- Certaines **formules** témoignent du professionnalisme de l'élève. Ces formules sont rassemblées sous l'intitulé "**En bon professionnel**" et font suite aux compétences.
- En annexe on trouvera une liste d'**exemples**. Ceux-ci ne sont que des pistes, des idées qui peuvent parfois expliciter l'intitulé d'une démarche. Ainsi, "Je situe quelqu'un dans l'organigramme" peut se résumer à dire par exemple: Mevrouw Vermeulen is de directrice.

Partie 2

Moi et les langues

Ma biographie

Nom et prénom

.....

Année de naissance

.....

Pays et lieu de naissance

.....

Pays et lieux de séjour

.....

.....

Formation suivie actuellement

.....

Lieu de formation

.....

Complété le

.....

Formation suivie actuellement

.....

Lieu de formation

.....

Modifié le

.....

Mon portrait langagier

Exemples		
Je parle	<i>espagnol</i>	avec ma famille.
Je parle	<i>français, wallon (montois, liégeois, ...)</i>	avec mes amis.
Je parle	<i>français, néerlandais</i>	à l'école, dans les magasins, ...

Je parle		avec ma famille.
Je parle		avec mes amis.
Je parle		à l'école, dans les magasins, ...
Je parle		à
Je parle		avec

Exemples		
Je comprends	<i>des programmes tv</i>	<i>En français et espagnol</i>
Je lis	<i>des magazines</i>	<i>En français et néerlandais</i>
J'écris	<i>des lettres</i>	<i>En français, néerlandais</i>

Je comprends		en
Je lis		en
J'écris		en
Je comprends		en
Je lis		en
J'écris		en

Enseignement dans une autre langue que la mienne

Branche	Langue	Où	Quand / A quel âge
<i>Exemple: Tous les cours en primaire</i>	<i>néerlandais</i>	<i>Kortrijk</i>	<i>De 6 à 12 ans</i>

Connaissances langagières acquises en dehors des cours

Langue	Lire? Ecouter? Parler? Ecrire?	Comment	Où	Quand / A quel âge
<i>Exemple: anglais</i>	<i>lire</i>	<i>mode d'emploi d'une machine</i>	<i>Job de vacances à Kortrijk, entreprise de jardinage</i>	<i>à 16 ans</i>

Contact avec d'autres pays et d'autres cultures

Qu'est-ce qui m'a semblé être important, quand j'ai découvert un autre pays, une autre culture, ... quand j'ai rencontré quelqu'un d'une autre culture, qui parle une autre langue?

Où	Quand	Quoi

Ma biographie langagière

Je m'aide du tableau intitulé "Descriptifs des niveaux A1, A2 et B1".

Voici où j'en suis quand je complète pour la première fois ce portfolio, le *(date)*

	Écouter	Parler en interaction	Parler en continu	Lire	Écrire
B1					
A2					
A1					
En dessous de A1					

Voici où j'en suis le *(date)*

	Écouter	Parler en interaction	Parler en continu	Lire	Écrire
B1					
A2					
A1					
En dessous de A1					

Voici où j'en suis le *(date)*

	Écouter	Parler en interaction	Parler en continu	Lire	Écrire
B1					
A2					
A1					
En dessous de A1					

Comment est-ce que j'apprends une langue?

Je suis souvent en contact avec une autre langue en dehors des cours:

Je prends conscience que je suis en contact régulier avec d'autres langues, de façon passive et parfois active: en rue, à la TV, à la radio, au club sportif, au café, chez des voisins, en famille, lors d'un stage, en vacances, dans les magasins.

Langue	Où	Fréquence	Quoi
<i>Exemples</i>			
Néerlandais	Au cinéma et en rue	1 x par mois quand je vais au cinéma à Gent	Panneaux publicitaires, menu, carte de boissons, explication brève du contenu d'un film
Espagnol	Chez ma grand-mère	Le dimanche	Je l'entends parler avec ma mère à propos du quotidien
Néerlandais	Dans boîte aux lettres	Chaque semaine	Publicités (nouvelle pizzeria du quartier, réouverture du Brico, ...)

J'acquiers la langue ...

- ☐ par essai-erreur: j'essaie de communiquer même si je n'ai pas tous les mots, toutes les structures pour le faire → j'ose me lancer;
- ☐ en demandant à mon interlocuteur de me corriger, de me donner les informations (mot, expression, prononciation) dont j'ai besoin pour être plus efficace;
- ☐ en lisant les étiquettes bilingues;
- ☐ en regardant un film en version originale, sous-titrée;
- ☐ en écoutant, d'une oreille attentive, les conversations, les chansons, ...

J'apprends la langue.

POUR M'EXPRIMER: **1 JE CONNAIS LE VOCABULAIRE**

Je m'y prends bien	Je ne maîtrise pas le vocabulaire	Comme solution ...
☐ Je connais mon vocabulaire.	☐ Je ne connais pas assez mon vocabulaire →	Je fais l'effort d'étudier davantage ou de façon plus appropriée: ☐ je me donne les moyens d'étudier davantage (je me mets au calme, j'utilise un cahier de brouillon, je prévois un espace-temps dans mon horaire, ...); ☐ je me fixe des objectifs raisonnables au début et plus ambitieux par la suite; ☐ je m'y prends à temps. ☐ je revois les mots de différentes façons: je les lis, je les écris, je les lis à haute voix, je les mime; ☐ je refais les exercices réalisés en classe; ☐ je me teste et je corrige honnêtement ☐ je demande à quelqu'un de me faire répéter; ☐ j'économise mon temps en me concentrant sur ce que je connais moins bien; ☐ je regroupe les mots par nature (verbes, adjectif, noms, préposition, ...);
☐ Je l'utilise de manière adéquate.	☐ Je ne fais pas le lien entre le contexte et les mots. →	☐ Je relis le contexte dans lequel les mots nouveaux ont été rencontrés;

Je m'y prends bien	Je ne maîtrise pas le vocabulaire	Comme solution ...
❑ J'en varie l'utilisation. ❑ J'enrichis, éventuellement mes productions (grâce à des synonymes, ...).	❑ Je répète trop souvent les mêmes mots. →	❑ Je crée des liens entre les mots; ❑ J'utilise les illustrations souvent mises à ma disposition;
❑ J'orthographe correctement les mots.	❑ Je n'orthographe pas bien les mots. →	❑ J'étudie les mots en les lisant tout haut et en les épelant; ❑ J'écris les mots en soulignant la difficulté orthographique, en l'écrivant plus grand, en la mettant en couleur,... ❑ Je retiens visuellement la "photo" du mot.

POUR M'EXPRIMER: 2 JE CONNAIS LA GRAMMAIRE

Je m'y prends bien	Je n'arrive pas à appliquer les règles de grammaire, parce que...	Comme solution...
☐ J'utilise les règles de manière adéquate.	☐ Je ne les comprends pas. —————→	☐ Je peux me les faire ré-expliquer. ☐ Je consulte des documents expliquant ces règles autrement.
	☐ Je les comprends mais j'oublie de les appliquer. —————→	☐ je peux apprendre à reconnaître dans un texte l'endroit où ces règles sont appliquées.
☐ Je varie l'utilisation des temps, des structures.	☐ J'oublie de les appliquer ou j'utilise toujours la même. —————→	☐ je peux réaliser des exercices de structure simples et puis qui proposent l'utilisation mélangée de différentes règles.
☐ Je relis ma production en ciblant certaines règles (accord sujet-verbe, ordre des mots, ...).		

**POUR M'EXPRIMER: 3 JE COMPRENDS LA MISE EN SITUATION;
JE PRENDS CONSCIENCE DE LA SITUATION DANS LAQUELLE
JE SUIS ET J'Y RÉPONDS DE MANIÈRE ADÉQUATE ET
COMPLÈTE (EN STAGE PAR EXEMPLE).**

Je m'exprime par écrit:

Je m'y prends bien	Je n'arrive pas à rédiger un message cohérent et/ou à compléter un document, donc:
☐ J'adapte les modèles de message mis à ma disposition; →	☐ Je dois mieux comprendre les modèles.
☐ Je structure ma production (introduction, développement, fin). →	☐ Je prépare ma production au brouillon d'abord.
☐ J'utilise des mots-liens. →	☐ Je repère le lien entre les différentes phrases/idées.
☐ Je veille à appliquer les règles de grammaire et à utiliser le vocabulaire adéquat. →	☐ Je relis ma production en ciblant certaines règles (accord sujet-verbe, ordre des mots,...).
☐ Je complète correctement un document dans le respect de la consigne. →	☐ Je prends le temps de comprendre le document et ensuite je fais le lien avec la tâche que j'ai reçue et avec son contexte.
☐ Je soigne la présentation.	

Je m'exprime oralement:

Je m'y prends bien	Je n'arrive pas à transmettre un message clair, donc:
☐ J'adapte les modèles de dialogues rencontrés. →	☐ Je dois mieux comprendre les modèles.
☐ J'utilise le vocabulaire, les expressions spécifiques à la situation. →	☐ Je prépare mon intervention orale et j'utilise le pense-bête que j'ai préparé.
☐ Mes interventions sont une réaction adéquate à celles de mon interlocuteur. →	☐ J'écoute attentivement mon interlocuteur.
☐ J'utilise des mots-liens. →	☐ Je repère le lien entre les différentes phrases/idées.
☐ Je soigne ma prononciation, mon intonation, mon débit, ... →	☐ Je m'entraîne à parler à haute voix.

POUR COMPRENDRE UN MESSAGE ORAL OU ÉCRIT

Je m'y prends bien	Je ne comprends pas suffisamment car:	Comme solution ...
J'identifie: ☐ l'objet principal; ☐ le destinataire; ☐ les éléments essentiels (qui, quoi, quand, où, comment).	☐ Je ne (re)connais pas les mots utilisés; →	☐ J'améliore l'étude du vocabulaire.
	☐ Je ne repère pas les mots-clefs; →	☐ Je repère le thème du message et je trouve les mots en rapport avec le sujet.
	☐ Les structures de phrases sont trop longues ou trop compliquées; →	☐ Je m'entraîne à reconnaître des structures dans des messages écrits / oraux.
Je gère correctement les différents éléments de la consigne: ☐ je tiens compte de la tâche qui m'est donnée; ☐ je tiens compte du contexte (illustration, titre,...; ton, bruits environnants, ...); ☐ je m'assure de la compréhension du document à compléter.	Je n'arrive pas à accomplir la tâche bien que j'ai l'impression de comprendre le message. →	☐ Je prends le temps d'analyser, en fonction de ce que j'ai compris, ce qu'on attend de moi.
		☐ Je fais preuve d'esprit logique.
		☐ Je fais un lien avec ce que je connais déjà.
	Je ne comprends pas suffisamment un message oral	
	☐ Je ne reconnais pas la prononciation de certains mots. →	☐ Je travaille le vocabulaire avec l'aide du support oral (cd).
	☐ Je n'arrive pas à reconnaître le découpage de phrases. →	☐ Je fais attention à l'intonation qui peut m'aider.

Mon portfolio

Je comprends et j'utilise les formules spécifiques à l'accueil ainsi que le lexique courant spécifique à l'hôtel et au restaurant.

STRUCTURE

	► En tant que RÉCEPTIONNISTE DANS UN ÉTABLISSEMENT HÔTELIER FAMILIAL ,
	• lors des différentes étapes d'une conversation professionnelle, en face à face (🗣️) ou au téléphone (☎️): – quand j'écoute, je suis capable de comprendre les démarches suivantes, – quand je m'exprime, je suis capable de d'effectuer les démarches suivantes,
	• quand je lis du courrier à caractère professionnel, je suis capable de,
	• quand j'écris du courrier à caractère professionnel, je suis capable de.
	► En tant que GARÇON / FILLE DE RESTAURANT CLASSIQUE ,
	• lors des différentes étapes d'une conversation professionnelle, avec le client, en face à face (🗣️) ou au téléphone (☎️): – quand j'écoute, je suis capable de comprendre les démarches suivantes, • quand je m'exprime, je suis capable d'effectuer les démarches suivantes.
	► En tant que GARÇON / FILLE DE RESTAURANT CLASSIQUE ,
	• lors des différentes étapes d'une conversation professionnelle avec les autres membres du personnel / avec les fournisseurs, en face à face (🗣️) ou au téléphone (☎️): – quand j'écoute, je suis capable de comprendre, – quand je m'exprime, je suis capable de.
	► En bon professionnel ...
	► Annexe: exemples

En tant que réceptionniste dans un établissement hôtelier familial,



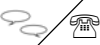
lors des différentes étapes d'une conversation professionnelle, en face à face (☎) ou au téléphone(☎):

quand j'écoute, je suis capable de comprendre les démarches suivantes:

		Comprendre	
		A1	A2
	LA PRÉSENTATION		
☎	Je comprends quelqu'un qui donne:		
	• son nom,		
	• sa fonction.		
☎	Les formules-types.		
	• <i>Quand je reçois un appel, je comprends:</i>		
	– le nom de la personne,		
	– le nom de son lieu de travail,		
	– la raison de son appel,		
	– la demande d'être en contact avec un interlocuteur,		
	– la demande d'être en contact avec un service.		
	• <i>Quand j'é mets un appel, je comprends quelqu'un qui:</i>		
	– se présente (et qui donne le nom du lieu de travail),		
	– transfère une communication.		
☎ / ☎	Je comprends quelqu'un qui présente un établissement.		
	• Les jours / heures d'ouverture / de fermeture		
	• Les types de services		

		Comprendre	
		A1	A2
	L'ACCUEIL		
	Je comprends les informations permettant d'identifier un interlocuteur (pour compléter une fiche).		
	• Je comprends s'il y a réservation ou pas.		
	• Je comprends ses réponses à mes questions à propos de:		
	– son identité,		
	– son adresse,		
	– sa nationalité,		
	– son immatriculation.		
	LA RÉSERVATION		
	Gérer la réservation faite préalablement.		
	• Je comprends de quelle réservation il s'agit.		
	• Je comprends les réponses à mes questions pour:		
	– l'identifier,		
	– l'annuler,		
	– la postposer,		
	– la modifier.		
	Renseigner le client, je comprends ses questions concernant:		
	• les facilités offertes par l'établissement;		
	• les activités proposées par l'établissement;		
	• des lieux touristiques ou de loisirs (cinéma, théâtre, ...), des institutions.		

		Comprendre	
		A1	A2
	Gérer la réservation faite sur place.		
	Je comprends les réponses à mes questions pour compléter la fiche d'enregistrement.		
	– J'identifie le type et nombre de chambre(s) désiré(es).		
	– J'identifie le type d'hébergement souhaité.		
	– J'identifie la durée du séjour.		
	– J'identifie les demandes particulières concernant les chambres:		
	o le confort (TV, mini-bar, ...),		
	o le prix,		
	o la situation (vue sur mer, ...).		
	Je comprends les questions concernant la localisation du garage, restaurant, parking, ...		
	L'ÉCHANGE D'INFORMATIONS		
	Je comprends un message reçu pour un client.		
	J'identifie le destinataire.		
	J'identifie l'expéditeur du message.		
	Je comprends correctement l'information reçue.		
	Je comprends les demandes du client:		
	la demande de réveil;		
	la demande d'un taxi;		
	la demande de réservation d'une place de concert, un ticket de train, ...		

		Comprendre	
		A1	A2
	Je comprends une réclamation.		
	Je comprends les réponses à mes questions afin d'identifier le problème.		
	LA FIN DU SÉJOUR		
	Le paiement.		
	Je comprends la demande du mode de paiement.		
	Je comprends la demande concernant les détails de la facture.		
	Prendre congé, quand cela m'est adressé, je comprends:		
	la salutation,		
	les remerciements.		
	Conclure un appel, quand cela m'est adressé, je comprends:		
	la demande de rappeler,		
	la disponibilité pour un rappel.		



Lors des différentes étapes d'une conversation professionnelle, en face à face (🗣️) ou au téléphone(☎️):

quand je m'exprime, je suis capable de d'effectuer les démarches suivantes:

		Exprimer	
		A1	A2
	LA PRÉSENTATION		
🗣️	Me présenter.		
	• Je donne mon nom.		
	• Je donne ma fonction dans l'établissement.		
☎️	Utiliser les formules-types lorsque je décroche.		
	• <i>Quand je reçois un appel:</i>		
	– je donne mon nom,		
	– je donne le nom du lieu de travail.		
	• <i>Quand j'é mets un appel:</i>		
	– je me présente (et je donne le nom du lieu de travail),		
	– je demande à être en contact avec un interlocuteur,		
	– je demande à être en contact avec un service.		
🗣️ / ☎️	Présenter l'établissement.		
	• Les jours / heures d'ouverture / de fermeture		
	• Les types de services (à l'hôtel et/ou au restaurant)		

		Exprimer	
		A1	A2
	L'ACCUEIL		
	Accueillir le client.		
	• Je le salue en adéquation avec le moment de la journée et avec son âge, son sexe, ...		
	• Je vérifie s'il y a réservation ou pas.		
	LA RÉSERVATION		
	Gérer la réservation faite préalablement.		
	• Je pose les questions adéquates pour:		
	– l'identifier,		
	– l'annuler,		
	– la modifier,		
	– la postposer.		
	• Je vérifie les détails de la réservation.		
	• Je lui demande de compléter la fiche d'enregistrement.		
	• Je l'identifie (pour éventuellement compléter la fiche d'enregistrement) en lui posant des questions à propos de:		
	– son identité,		
	– son adresse,		
	– sa nationalité,		
	– son immatriculation.		
	Gérer la réservation.		
	► SOIT J'ENREGISTRE SA RÉSERVATION		
	• J'identifie le type et nombre de chambre(s) désiré(es).		
	• J'identifie le type d'hébergement souhaité.		
	• J'identifie la durée du séjour.		

		Exprimer	
		A1	A2
	• Je propose des chambres en les caractérisant:		
	– le confort (TV, mini-bar, ...),		
	– le prix,		
	– la situation (vue sur mer, ...).		
	• Je lui demande de compléter la fiche d'enregistrement.		
	• Je l'identifie (pour éventuellement compléter la fiche d'enregistrement) en lui posant des questions à propos de:		
	– son identité,		
	– son adresse,		
	– sa nationalité,		
	– son immatriculation.		
	► SOIT JE REFUSE EN MOTIVANT		
	• Par exemple:		
	– l'hôtel est complet,		
	– le type d'hébergement demandé est indisponible.		
	► SOIT JE PROPOSE DES ALTERNATIVES		
	• Par exemple:		
	– je suggère un autre hôtel.		
	Distribuer les chambres.		
	• Je donne les clefs des chambres.		
	• J'oriente le client vers la chambre.		
	Renseigner le client.		
	• Sur les facilités offertes par l'établissement		
	• Sur les activités proposées par l'établissement		

		Exprimer	
		A1	A2
	• Sur des lieux touristiques ou de loisirs (cinéma, théâtre, ...), des institutions:		
	– je nomme correctement les lieux et les institutions (banque, hôtel de ville, service de police, poste, gare,...);		
	– je les situe géographiquement;		
	– j'explique l'itinéraire.		
	Transmettre au client un message reçu pour lui.		
	• Je précise le moment de la réception du message.		
	• J'identifie l'expéditeur du message.		
	• Je transmets correctement l'information reçue.		
	Répondre aux demandes du client.		
	• Je réveille le client.		
	• J'appelle un taxi.		
	• Je réserve une place de concert, un ticket de train, ...		
	Recevoir une réclamation.		
	• Je m'informe du problème.		
	• Je signale que je fais le nécessaire.		
	Gérer la fin du séjour.		
	• Je présente et, éventuellement, j'explique la facture.		
	• Je demande le mode de paiement.		
	• J'encaisse et je rends la monnaie.		

		Exprimer	
		A1	A2
	Prendre congé.		
	• Je prends congé.		
	• Je remercie.		
	• Je formule l'espoir de revoir le client.		
	• Je fais remarquer un oubli.		
	Conclure un appel.		
	• Je prends congé.		
	• Je remercie.		
	• Je demande de rappeler.		
	• Je signale que la personne demandée rappellera.		
	• Je m'informe de la disponibilité de l'appelant.		



Quand je lis du courrier à caractère professionnel, je suis capable de:

		Comprendre	
		A1	A2
	Relever suffisamment d'informations pertinentes.		
	• J'identifie l'expéditeur.		
	• J'identifie l'objet.		
	• Je repère les points principaux.		
	• J'identifie la personne / le service à qui il est destiné.		
	• Je donne suite (éventuellement en français), par écrit ou oralement.		



Quand j'écris du courrier à caractère professionnel, je suis capable de:

		Exprimer	
		A1	A2
	Rédiger du courrier et des fax.		
	• J'adapte des lettres-types à la situation concrète.		
	• Je sélectionne des paragraphes-types dans une banque de données.		

En tant que garçon / fille de restaurant classique,



lors des différentes étapes d'une conversation professionnelle, **avec le client**, en face à face (🗣️) ou au téléphone (☎️),

quand j'écoute, je suis capable de comprendre les démarches suivantes:

		Comprendre	
		A1	A2
	LA PRÉSENTATION		
🗣️	Je comprends quelqu'un qui donne:		
	• son nom,		
	• sa fonction.		
☎️	Les formules-types.		
	• <i>Quand je reçois un appel, je comprends:</i>		
	– le nom de la personne,		
	– le nom de son lieu de travail,		
	– la raison son appel,		
	– la demande d'être en contact avec un interlocuteur,		
	– la demande d'être en contact avec un service.		
	• <i>Quand j'é mets un appel, je comprends quelqu'un qui:</i>		
	– se présente (et qui donne le nom du lieu de travail),		
	– transfère une communication.		

		Comprendre	
		A1	A2
	LA RÉSERVATION		
	Gérer la réservation. Je comprends les réponses à mes questions pour:		
	• identifier l'interlocuteur;		
	• enregistrer la réservation:		
	– la date et l'heure de sa venue / son appel,		
	– le nombre de convives,		
	– le menu;		
	• enregistrer la modification d'une réservation;		
	• enregistrer l'annulation d'une réservation;		
	• enregistrer la postposition d'une réservation.		
	Prendre note.		
	• Je comprends les réponses à mes questions pour compléter une notice téléphonique:		
	– destinataire,		
	– urgence,		
	– message en lui-même.		
	L'ACCUEIL		
	Accueillir le client		
	• Je comprends les réponses à mes questions à propos		
	– de son identité,		
	– du nombre de personnes,		
	– de la réservation ou non réservation.		

		Comprendre	
		A1	A2
	Installer le client.		
	- Je comprends les réponses à mes questions à propos: - du nombre de convives, - de sa préférence quant à l'emplacement de la table.		
	LA PRISE DE COMMANDE		
	Gérer la commande.		
	- Je comprends les questions du client à propos de: - la composition d'un plat / d'un apéritif; - la composition d'un menu; - la disponibilité d'un plat; - les désidérata spécifiques (sans sel, sans sauce, la cuisson, ...).		
	LE SERVICE A TABLE		
	Assurer le service à table.		
	- Je comprends une réclamation à propos de: - la qualité du vin, - la qualité du plat, - la qualité du service. - Je comprends une demande d'accélérer le service. - Je comprends une commande supplémentaire.		

		Comprendre	
		A1	A2
	Comprendre les demandes d'un client à propos:		
	de la localisation des toilettes, du vestiaire, de l'endroit où fumer, ...		
	du chemin à suivre (office du tourisme, librairie, station essence,...).		
	LA FIN DU REPAS		
	L'addition.		
	Je comprends que le client demande la note.		
	Je comprends des questions à propos:		
	– du mode de paiement,		
	– de la note en elle-même.		
	LA FIN DE L'ENTRETIEN / LE DEPART		
	Prendre congé, quand cela m'est adressé, je comprends:		
	la demande du vestiaire,		
	la salutation,		
	les remerciements.		
	Conclure un appel, quand cela m'est adressé, je comprends:		
	la salutation,		
	les remerciements,		
	la demande de rappeler,		
	la disponibilité pour un rappel.		



Lors des différentes étapes d'une conversation professionnelle, **avec le client**, en face à face (☎) ou au téléphone (☎),

quand je m'exprime, je suis capable d'effectuer les démarches suivantes:

		Exprimer	
		A1	A2
	LA PRÉSENTATION		
☎	Me présenter.		
	• Je donne mon nom.		
	• Je donne ma fonction dans le restaurant.		
☎	Utiliser les formules-types lorsque je décroche.		
	• <i>Quand je reçois un appel:</i>		
	– je donne mon nom,		
	– je donne le nom du lieu de travail.		
	• <i>Quand j'é mets un appel:</i>		
	– je me présente (et je donne le nom de l'entreprise),		
	– je demande à être en contact avec un interlocuteur,		
	– je demande à être en contact avec un service.		
☎	Présenter le restaurant.		
	• J'indique les jours / heures d'ouverture / de fermeture.		
	• Je donne les types de services (menu, plat du jour, banquet,...).		

		Exprimer	
		A1	A2
	LA RÉSERVATION		
	Gérer la réservation.		
	• J'identifie l'interlocuteur.		
	• J'épelle son nom, si nécessaire.		
	• J'enregistre la réservation:		
	– la date et l'heure de sa venue / son appel.		
	– le nombre de convives.		
	– le menu.		
	• J'enregistre la modification d'une réservation.		
	• J'enregistre l'annulation d'une réservation.		
	• J'enregistre la postposition d'une réservation.		
	• J'indique le chemin pour arriver.		
	Prendre note.		
	• Je pose les questions adéquates pour compléter:		
	– une notice téléphonique,		
	– une fiche de réservation.		
	L'ACCUEIL		
	Accueillir le client.		
	• Je le salue en adéquation avec son âge, son sexe, le moment de la journée, ...		
	• Je l'identifie en lui posant des questions à propos de:		
	– son identité,		
	– la langue qu'il parle,		
	– le nombre de personnes,		
	– la réservation ou non réservation.		

		Exprimer	
		A1	A2
	• Je fais éventuellement part de ma connaissance limitée de la langue parlée par le client.		
	• Je localise le vestiaire.		
	• Je le débarrasse.		
	• Je le fais patienter:		
	– en parlant du temps qu'il fait,		
	– en parlant des embarras de circulation,		
	– en parlant de l'affluence dans le restaurant.		
	Installer le client.		
	• Je distribue les tables:		
	– je m'informe du nombre de convives;		
	– je m'informe de sa préférence quant à l'emplacement de la table.		
	• Je l'oriente / l'accompagne à la table (réservée).		
	• Je rappelle au client l'interdiction de fumer		
	LA PRISE DE COMMANDE		
	Gérer la commande.		
	• Je présente la carte.		
	• Je signale qu'un plat n'est plus disponible.		
	• Je présente le menu et j'en donne les termes principaux.		
	• Je m'enquière des desiderata du client.		
	• Je prends note de la commande.		
	• Je présente les apéritifs / la carte des vins / les boissons en général.		
	• Je confirme la commande en répétant / en reformulant.		

		Exprimer	
		A1	A2
	LE SERVICE A TABLE		
	Assurer le service à table.		
	• Je vérifie qui a commandé quoi.		
	• Je présente le plat.		
	• Je présente les boissons.		
	• Je fais goûter le vin.		
	• Je m'informe de l'appréciation du client (mets/boissons).		
	• Je m'informe des besoins du client.		
	• Je m'excuse pour une maladresse / une erreur.		
	• Je réagis de façon adéquate à une réclamation.		
	Répondre à la demande du client.		
	• Je lui indique les toilettes, le vestiaire, l'endroit où fumer, ...		
	• Je l'oriente vers le service recherché: l'office du tourisme, la station essence, la librairie, ...		
	LA FIN DU REPAS		
	Présenter et encaisser l'addition.		
	• Je présente la note.		
	• Je demande le mode de paiement.		
	• J'encaisse et je rends la monnaie.		

		Exprimer	
		A1	A2
	LA FIN DE L'ENTRETIEN / LE DEPART		
	Prendre congé.		
	• J'indique le vestiaire.		
	• Je prends congé.		
	• Je remercie.		
	• Je formule l'espoir de revoir le client.		
	• Je fais remarquer un oubli.		
	Conclure un appel.		
	• Je prends congé.		
	• Je remercie.		
	• Je demande de rappeler.		
	• Je signale que la personne demandée rappellera.		
	• Je m'informe de la disponibilité de l'appelant.		



Lors des différentes étapes d'une conversation professionnelle **avec les autres membres du personnel / avec les fournisseurs**, en face à face (🗣️) ou au téléphone (☎️),

quand j'écoute, je suis capable de comprendre:

		Comprendre	
		A1	A2
🗣️	En cuisine ou en salle:		
	• l'explication d'un menu qui fait référence aux noms d'aliments et de boissons (génériques);		
	• la description d'une salle:		
	– l'objet manquant (nappe, couverts),		
	– la localisation d'un meuble / un objet;		
	• l'annonce d'une commande;		
	• les questions du fournisseur concernant la commande des marchandises:		
	– l'article et		
	– sa référence,		
	– son prix,		
	– sa date de livraison;		
	• des remerciements		



Lors des différentes étapes d'une conversation professionnelle **avec les autres membres du personnel / avec les fournisseurs**, en face à face (🗣️) ou au téléphone (☎️),

quand je m'exprime, je suis capable:

		Exprimer	
		A1	A2
🗣️	En cuisine ou en salle:		
	• d'expliquer un menu en faisant référence aux noms d'aliment et de boissons (génériques);		
	• de décrire la salle:		
	– je signale un objet manquant (nappe, couverts),		
	– je localise un meuble / un objet;		
	• d'annoncer correctement les bons de commande aux différents services;		
	• de commander des marchandises aux fournisseurs et je mentionne clairement:		
	– l'article et		
	– sa référence,		
	– le prix,		
	– la date de livraison;		
	• de réceptionner des marchandises;		
	• de remercier;		
	• de signaler que tout est en ordre;		
	• de signaler un problème.		

En bon professionnel, je comprends quelqu'un qui...

		Comprendre	
		A1	A2
	présente des excuses pour sa connaissance limitée de la langue;		
	signale qu'il va chercher un collègue;		
	présente des excuses pour interrompre;		
	présente des excuses quand il a fait une erreur;		
	répond à mes excuses;		
	remercie;		
	demande de l'aide;		
	signale qu'il est désolé;		
	demande d'épeler;		
	demande de répéter;		
	- confirme: - en répétant,		
	- en épelant,		
	- en reformulant,		
	- en utilisant une formule-type;		
	demande confirmation;		
	accompagne d'une formule le geste de présentation d'un objet;		
	soutient le sens de ce qu'il dit par un/des geste(s);		
	signale que la ligne est mauvaise.		
	signale une erreur téléphonique,		

En bon professionnel...

		Exprimer	
		A1	A2
	• Je présente des excuses pour ma connaissance limitée de la langue.		
	• Je signale que je vais chercher un collègue.		
	• Je présente des excuses quand j'interromps.		
	• Je présente des excuses quand je fais une erreur.		
	• Je réponds à des excuses.		
	• Je remercie.		
	• Je demande de l'aide.		
	• Je signale que je suis désolé(e).		
	• Je demande d'épeler.		
	• Je demande de répéter.		
	• Je confirme:		
	– en répétant,		
	– en épelant,		
	– en reformulant,		
	– en utilisant une formule-type.		
	• je demande confirmation.		
	• J'accompagne d'une formule le geste de présentation d'un objet.		
	• Je soutiens le sens de ce que je dis par un/des geste(s).		
	• Je signale que la ligne est mauvaise.		
	• Je signale une erreur téléphonique.		

Annexe: exemples

Les exemples choisis ici ne sont que des suggestions. Derrière un intitulé, qui semble complexe, se cache souvent une phrase / une expression toute simple.

	TYPE D'INTITULÉ	NÉERLANDAIS	ANGLAIS
aa	Accueillir le client. o Je propose mes services	<i>Wat kan ik voor u doen?</i>	<i>Can I help you?</i>
aa	o Je présente un tiers.	<i>Dit is mevrouw Daems, onze gids.</i>	<i>This is Mr Jones, our guide.</i>
	o J'identifie le visiteur (pour compléter une fiche) en lui posant des questions à propos de sa fonction	<i>Bent u de vertegenwoordiger? Bent u mevrouw Vandooren [van de firma Donna]?</i>	<i>You are the sales representative, aren't you?</i>
aa	o Je renseigne sur l'organigramme.	<i>De heer X is de kok en ik ben de kelner.</i>	<i>Mr Jones is the cook and I'm the waiter.</i>
aa	o Je détaille les types de services rendus.	<i>We organiseren bezoeken met een gids.</i>	<i>We organise visits with a guide.</i>
aa	o Je propose à boire.	<i>Een kopje koffie?</i>	<i>Would you like a cup of coffee?</i>
aa	o Je parle de divers sujets (météo, trafic, ...).	<i>Mooi weer, niet waar?</i>	<i>Nice weather, isn't it?</i>
aa	o Je présente une personne à une tierce personne (nom, fonction).	<i>Hier is mevrouw Dierckx adjunct-directrice van firma H&B.</i>	<i>This is Mr Doyle, director of Doyle and Sons</i>
aa	o Je l'identifie en lui posant des questions à propos de la réservation ou non réservation.	<i>Hebt u gereserveerd? Op welke naam?</i>	<i>Have you got a reservation? Under which name?</i>

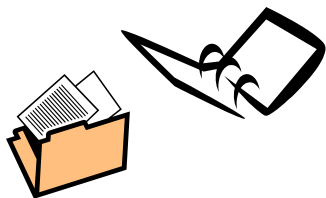
	TYPE D'INTITULÉ	NÉERLANDAIS	ANGLAIS
aa	o Je débarrasse un client/un visiteur.	Geeft u mij uw jas.	Give me your coat.
aa	o Je complimente le client / la cliente sur sa forme	U ziet er goed uit.	You look great.
aa	Orienter le visiteur. Je le dirige.	Het is daar rechts.	It's over there, on the right.
aa	Gérer l'objet et les détails de la visite. Je lui demande la raison de sa visite.	Hebt u een afspraak?	Do you have an appointment?
aa / 	Gérer la réservation faite préalablement. Je vérifie un détail de la réservation.	Wanneer hebt u gereserveerd?	When did you book?
aa / 	Je signale que je fais le nécessaire.	Dat is genoteerd. Het komt in orde. Ik zal het nodige doen	That's all right. I'll see to it. No problem.
aa	Installer le client. Je m'informe de sa préférence quant à l'emplacement de la table.	Is het hier goed? Hebt u liever een andere tafel?	Would you like to sit over there, by the window?
aa	Assurer le service à table. Je m'informe des besoins du client.	Alles goed?	Is everything all right?
aa	Je m'excuse pour une maladresse / une erreur.	Excuseert u mij. Ik breng meteen een andere vork.	I'm sorry. I'll bring you another fork.
aa / 	S'excuser. Je signale que je suis désolé(e).	Het spijt me	I'm awfully sorry.
aa / 	Je m'excuse, quand je me trompe.	Sorry	Sorry.
aa / 	Je m'excuse, quand j'interromps.	Excuseer	Excuse me...

	TYPE D'INTITULÉ	NÉERLANDAIS	ANGLAIS
aa	Identifier les besoins / souhaits du client au point de vue. o Taille	<i>Welke maat hebt u?</i>	<i>What size do you take?</i>
aa	o Couleur	<i>Welke kleur wenst u?</i>	<i>Which colour would you like?</i>
aa	o Matière	<i>In katoen?</i>	<i>A woollen one?</i>
aa	o Gamme de prix	<i>Hoe duur mag het zijn? Wat is uw budget?</i>	<i>How much can it be?</i>
aa	o Style	<i>Iets klassieks?</i>	<i>Something classical?</i>
aa	Orienter le choix du client. o Je suggère une taille / un modèle.	<i>Wat denkt u hiervan?</i>	<i>What about this model?</i>
aa	o Je conseille en fonction de la morphologie / personnalité	<i>Dit model past u beter.</i>	<i>This model suits you better.</i>
aa	o Je conseille en fonction de la tendance, de la mode.	<i>Het is nu de mode.</i>	<i>That's in.</i>
aa	o Je commente le choix avec tact et courtoisie.	<i>Dat past u uitstekend. / Ik denk dat maat 46 beter is.</i>	<i>I think this size fits perfectly.</i>
aa	o Je suggère d'éventuelles corrections / retouches.	<i>We kunnen het model aanpassen. We kunnen de mouwen inkorten</i>	<i>We could shorten the skirt.</i>
aa	o Je me préoccupe du confort du client (au moment des essayages).	<i>Past het? Wenst u een andere maat?</i>	<i>Is it all right? Would you like to try this size on?</i>
aa	Assurer le service à table. Je m'informe de l'appréciation du client (mets/boissons).	<i>Smaakt het? Heeft het gesmaakt?</i>	<i>Is everything all right?</i>

	TYPE D'INTITULÉ	NÉERLANDAIS	ANGLAIS
	Confirmer. Je confirme par une formule-type	<i>Inderdaad. / Zo is het.</i>	<i>Yes, that's it.</i>
	Je demande confirmation par une formule-type.	<i>Klopt dat? / Is het zo?</i>	<i>Is it so?</i>
	Échange d'informations. Je transmets un message très simple (retard, excuses, ...).	<i>De directeur zal later aankomen. Hij heeft autopech.</i>	<i>The director's on his way. He's stuck in a traffic jam.</i>
	Gérer un rendez-vous. o Je demande si cela convient.	<i>Past het u?</i>	<i>Is that all right?</i>
	o Je donne mes disponibilités.	<i>Ik ben vrij op vrijdag.</i>	<i>I'm free on Friday.</i>
	o Je refuse un rendez-vous (et je justifie en référence à un agenda).	<i>Het is onmogelijk op die datum. Ik ben niet vrij</i>	<i>I'm afraid I'm not available on that day. I've got an appointment.</i>
	o Je postpose un rendez-vous (et je justifie).	<i>Kunt u in de namiddag komen, 's morgens is er te weinig personeel?</i>	<i>Could you come in the afternoon? We have more staff than in the morning.</i>
	o J'annule un rendez-vous (et je justifie).	<i>Op donderdag is de agentschap uitzonderlijk toe.</i>	<i>Unfortunately the agency is exceptionally closed on that day.</i>
	Gérer une commande, une réservation. J'identifie la demande du client par rapport à sa commande.	<i>Wat is uw klanthnummer?</i>	<i>What is your customer number?</i>
	Je prends note d'une commande. (voyage)	<i>Wat is uw bestemming?</i>	<i>What's your destination?</i>

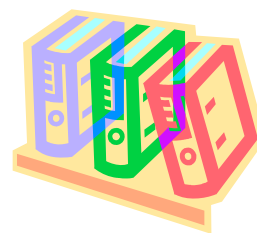
	TYPE D'INTITULÉ	NÉERLANDAIS	ANGLAIS
	Exemples de "renseignements simples". o Pour un voyage: conditions sanitaires	<i>Er is een douche in elke kamer.</i>	<i>There's a shower in each room.</i>
	o Pour une offre touristique: intérêt (historique, naturel, artistique, ...), description	<i>We hebben een mooi kasteel. / Er zijn twee musea te bezoeken ...</i>	<i>There's a beautiful castle. You can visit two museums,...</i>
	En bon professionnel. Je signale que je vais chercher un collègue.	<i>Ik haal mijn collega. Excuseer. Dat is iets voor mijn collega.</i>	<i>I'll call a colleague. I'm afraid this is something for my colleague.</i>
	Je présente des excuses pour ma connaissance limitée de la langue.	<i>Het spijt me maar mijn Nederlands is niet zo goed.</i>	<i>I'm afraid my English is not very good.</i>
	Prendre congé. Je fais remarquer un oubli.	<i>Is dat uw fototoestel niet?</i>	<i>That's your camera, isn't it?</i>
	Utiliser les formules-types.		
	o je donne mon nom	<i>Met Johan, goedemiddag</i>	<i>Mary O'Connor speaking.</i>
	o je donne le nom du lieu de travail.	<i>Met firma Vermeulen, goedemorgen De Lekkerbek, goedemiddag.</i>	<i>Supercars, good morning. Food paradise, good afternoon.</i>
	o je demande à être en contact avec un interlocuteur,	<i>Kan ik met de heer Janssens spreken?</i>	<i>I'd like to speak to Mr Jones, please.</i>
	o je demande à être en contact avec un service.	<i>De materniteit, graag.</i>	<i>After-sales service, please.</i>

	TYPE D'INTITULÉ	NÉERLANDAIS	ANGLAIS
	Je m'informe de la disponibilité de l'appelant.	Wanneer kan ik u terugbellen?	When can I call you back?
	Je fais patienter au téléphone. J'utilise les formules d'attente.	Blijf aan de lijn. Wacht even. / Een ogenblikje.	Hold the line, please. Hold on a moment, please
	Je signale une erreur téléphonique	U bent verkeerd verbonden.	You've got the wrong number.
	Je signale que je passe la communication à la personne demandée.	Ik verbind u door met	I'm putting you through.



Partie 3

Mon dossier



Mon dossier est une pochette, un classeur, ... :

1. j'y mets tous les documents et témoignages qui attestent des compétences que j'ai acquises en langues (attestation d'un stage, résultat d'une qualification, témoignages, ...);
2. ainsi que tous les documents significatifs illustrant ce que je peux faire dans les différentes langues (lettres, rapports rédigés, travail personnel ou de groupe, ...).

Je numérote les documents et j'actualise régulièrement ce dossier en complétant le tableau récapitulatif ci-dessous.

NUMÉRO DU DOCUMENT	NOM / DESCRIPTION	DATE

TABLE DES MATIÈRES

PARTIE 1	2
LE PORTFOLIO	2
PARTIE 2	6
MOI ET LES LANGUES	6
MON PORTFOLIO	16
PARTIE 3	47
MON DOSSIER	47