



## Test blanc français

Le test linguistique **LILATE** vise à évaluer la capacité à travailler dans un environnement professionnel dans une langue cible. Le test a une durée d'environ 60 minutes.

### Vérification d'identité

Avant de commencer le test, l'examineur procédera à une vérification de l'identité du candidat. Ce dernier devra présenter sa carte d'identité devant la webcam, et trois éléments spécifiques seront soumis à vérification :

- Date de naissance
- Nom
- Prénom
- Photo

### Le déroulé du test

Ce test se compose de quatre parties de 15 minutes chacune.

- La première évalue les interactions et l'accueil dans divers contextes.
- La seconde porte sur le recueil et la transcription d'informations de différentes sources.
- La troisième teste la collecte et la transmission d'informations à des tiers.
- Enfin, la quatrième évalue l'exploitation des informations collectées pour réaliser une tâche spécifique.

Il y aura différents types d'exercices, comme des mises en situation, des questions à choix unique, compréhension des audios, des vidéos et des textes.

**IMPORTANT** : Utiliser le navigateur Google Chrome.

## Partie 1 : Accueil et interaction

Cette première partie est conçue pour évaluer les compétences en communication et la capacité à interagir efficacement en situation réelle. Elle dure environ 15 minutes, réparties sur deux exercices différents de mise en situation.

Les compétences évaluées sont les suivantes :

- 👉 Accueillir et identifier l'interlocuteur de manière appropriée.
- 🔧 Proposer un service adapté à ses besoins spécifiques.
- 💬 Communiquer de manière claire et concise.
- 👥 Interagir efficacement en tenant compte des réactions et des réponses de votre interlocuteur.

### Exercice 1 - Arrivée et intégration d'un nouvel employé

💬 **Modalité** : Jeu de rôle.

🏢 **Contexte** : Un nouvel employé arrive dans votre équipe de travail pour vous assister dans les missions de votre vrai contexte professionnel.

👤 **Rôle de l'examinateur** : Nouvel employé.

👉 **Votre rôle** : Vous êtes responsable d'accueillir ce nouvel employé.

✍ **Consigne** : Accueillez et accompagnez le nouvel employé en suivant le déroulé ci-dessous.

1. Présentez-vous à votre nouveau collègue. Parlez-lui de vous : de vos missions, de votre ancienneté dans l'entreprise etc.
2. Présentez-lui les membres de votre équipe.
3. Expliquez-lui ses missions et ses responsabilités. Pensez à lui poser des questions afin de vous assurer qu'il comprend bien les informations.
4. Donnez-lui des conseils pratiques sur la vie dans l'entreprise, tels que les horaires, les pauses, les politiques de l'entreprise, les règles de sécurité, etc.

## Exercice 2 - Réception d'un client dans une école de langues

 **Modalité** : Jeu de rôle.

 **Contexte** : L'école de langues "Polyglotte" est très demandée. Les classes sont presque toutes complètes et il y a une limite de places disponibles.

 **Rôle de l'examinateur** : Client cherchant à s'inscrire à un cours de langue.

 **Votre rôle** : Responsable d'accueil de l'école de langues.

 **Consigne** : Lisez les informations supplémentaires sur l'école ci-dessous. Puis, prenez l'appel d'un client qui souhaite s'inscrire à un cours de langue. Écoutez sa demande et proposez-lui une prestation adaptée à ses besoins, en tenant compte du nombre de places disponibles.

### Informations supplémentaires sur l'école de langues :

- L'école propose des cours intensifs dans plusieurs langues, dont le français, l'anglais, l'espagnol et l'allemand.
- En raison de la forte demande, il y a actuellement un nombre limité de places disponibles dans les cours d'anglais.
- Les horaires des cours sont généralement fixes, mais il est possible de trouver une solution flexible exceptionnellement.
- Une certification est délivrée à tous les étudiants qui ont suivi avec succès le programme de cours.
- En plus des cours, il y a également des séances de tutorat individuel pour améliorer la prononciation.

## Partie 2 : Recueil et transcription

La deuxième partie cherche à évaluer la capacité à recevoir, comprendre et retranscrire des informations de manière précise et efficace. Cette partie dure environ 15 minutes et consiste en deux exercices sous forme de mises en situation.

Les compétences évaluées sont les suivantes :

-  Recueillir des informations, des commentaires ou des questions de manière efficace.
-  Reformuler si nécessaire pour assurer une meilleure compréhension.
-  Transcrire ces informations dans un autre format, tout en maintenant leur précision et leur clarté.
-  Favoriser l'accès d'un public à un service ou un produit en facilitant la communication de ces informations.

### Exercice 1 - Investir dans une entreprise technologique

 **Modalité** : Jeu de rôle.

 **Contexte** : Réunion professionnelle dans une entreprise technologique.

 **Rôle de l'examinateur** : Investisseur potentiel.

 **Votre rôle** : Responsable du développement du produit.

 **Consigne** : En vous aidant de l'image et des informations ci-dessous, veuillez élaborer une présentation sur le système de réalité augmentée que vous avez développé. Votre objectif est de reformuler les informations essentielles de ces documents.

 **Temps de préparation** : 2 minutes (compris dans la durée totale).

### **Description du produit :**

Ce système comprend des lunettes spéciales équipées de capteurs et de caméras sophistiqués qui permettent aux travailleurs d'avoir une vision augmentée de leur environnement de travail. Il fournit des informations en temps réel, des instructions visuelles et des données contextuelles pour améliorer l'efficacité et la sécurité au sein de l'industrie.

### **Instructions pour le système de réalité augmentée :**

- Pour démarrer le système, mettez les lunettes et assurez-vous qu'elles sont correctement ajustées sur votre visage.
- Activez l'alimentation en appuyant sur le bouton d'alimentation situé sur le côté des lunettes.
- Une fois que les lunettes sont allumées, suivez les instructions à l'écran pour calibrer les capteurs et les caméras en fonction de votre environnement de travail.
- Utilisez les commandes tactiles ou les gestes spécifiques pour naviguer dans l'interface du système et accéder aux différentes fonctionnalités.
- La réalité augmentée vous fournira des informations contextuelles telles que des plans, des schémas, des données de performance, etc., directement dans votre champ de vision.
- Lorsque vous avez terminé d'utiliser le système, éteignez les lunettes en maintenant le bouton d'alimentation enfoncé pendant quelques secondes.

## **Exercice 2 - Informer un client dans le cadre d'une entreprise de location de bureaux**

 **Modalité** : Jeu de rôle.

 **Contexte** : Bureaugo est une société de location de bureaux situé dans les villes de Paris, Marseille et Lyon. Ils proposent un service client téléphonique.

 **Rôle de l'examinateur** : Client(e) intéressé(e) par la location d'un bureau.

 **Votre rôle** : Vous travaillez pour cette société en tant que responsable du service client.

 **Consigne** : Recueillez les informations du tableau ci-dessous pour répondre aux questions d'un client qui vous appelle pour la location d'un bureau.



**Il faut avoir  
une  
entreprise  
enregistrée au  
registre du  
commerce au moins  
6 mois avant la  
location des  
bureaux.**

Bureau	Taille	Meublé	Type	Prix mensuel	Internet inclus	Lieu	Notes
Bureau Paris 1	20 m <sup>2</sup>	Oui	Open Space	800 €	Oui	Centre-ville de Paris	Espace partagé avec d'autres professionnels
Bureau Lyon 1	30 m <sup>2</sup>	Non	Bureau fermé	1 200 €	Non	Quartier de la Part-Dieu	Emplacement central, proximité des transports
Bureau Marseille 1	40 m <sup>2</sup>	Oui	Open Space	1 500 €	Oui	Centre-ville de Marseille	Accès à une salle de réunion équipée
Bureau Paris 2	25 m <sup>2</sup>	Oui	Bureau fermé	1 000 €	Oui	Quartier de la Défense	Frais de copropriété inclus
Bureau Paris 3	50 m <sup>2</sup>	Oui	Open Space	2 000 €	Oui	Centre-ville de Paris	Parking gratuit disponible
Bureau Marseille 2	35 m <sup>2</sup>	Oui	Bureau fermé	1 500 €	Oui	Centre-ville de Marseille	Salle de réunion disponible
Bureau Lyon 2	15 m <sup>2</sup>	Oui	Open Space	600 €	Oui	Quartier du Carré d'Or	Proximité du Parc de la Tête d'Or
Bureau Lyon 3	28 m <sup>2</sup>	Oui	Bureau fermé	1 100 €	Oui	Centre-ville de Lyon	Idéal pour les travailleurs indépendants

## Partie 3 : Recueil et transmission

Cette partie vise à évaluer la compétence à recueillir et à partager des informations de manière efficace, claire et nuancée. La durée est d' approximativement 15 minutes et comprend une exercice en deux parties simulant des situations concrètes.

Les compétences évaluées sont les suivantes :

- 💬 Transmettre des consignes, des procédures ou des informations de manière claire et précise.
- 👥 Utiliser de manière appropriée des informations provenant d'une tierce personne.
- 🎨 Appliquer des nuances dans le vocabulaire pour assurer une communication précise et détaillée.
- ⌚ Accomplir une activité ou mission professionnelle en utilisant ces informations.

### Exercice - Formation pour le service client sur la résiliation des contrats 1/2

💬 **Modalité** : Jeu de rôle.

🏢 **Contexte** : Une compagnie de téléphone organise une formation sur les résiliations des contrats pour les nouveaux employés du service client.

👤 **Rôle de l'examinateur** : Nouvel employé.

👉 **Votre rôle** : Responsable de dispenser la formation.

✍ **Consigne** : Écoutez attentivement les consignes en prenant des notes, puis transmettez les points clés au nouvel employé.

⚠ Les informations de cet exercice seront utilisées dans le jeu de rôle suivant.

## Script

Partie 3 sur 4. Transmission d'informations. Formation pour le service client sur la résiliation des contrats.

La résiliation d'un client peut être une étape délicate, mais en suivant les bonnes pratiques, nous pouvons rendre cette expérience plus fluide.

Avant de procéder à la résiliation, il est essentiel de comprendre les raisons pour lesquelles le client souhaite résilier son contrat. Écoutez attentivement le client, montrez de l'empathie et posez des questions pour obtenir tous les détails nécessaires.

Assurez-vous d'avoir les informations du client à portée de main, notamment son nom, son numéro de compte et les détails du contrat.

Informez le client de la procédure de résiliation et des étapes à suivre.

Si le client demande des informations supplémentaires, soyez prêt à y répondre.

Assurez-vous de consigner tous les détails de la résiliation dans le système de gestion.

## Exercice - Formation pour le service client sur la résiliation des contrats 2/2

 **Modalité** : Jeu de rôle.

 **Contexte** : Vous travaillez dans une compagnie de téléphone et vous venez de recevoir une formation sur la résiliation des contrats.

 **Rôle de l'examinateur** : Client qui appelle pour résilier un contrat.

 **Votre rôle** : Membre du service client.

 **Consigne** : En tant que membre du service client, vous devez suivre les directives que vous venez de recevoir.

### Informations supplémentaires :

- Il y a un préavis d'un mois.
- Vous avez besoin de documents spécifiques pour procéder à la résiliation. Vous pouvez les envoyer uniquement par mail.
- Précisez au client comment il recevra une confirmation écrite ou électronique de sa résiliation.

## Partie 4 : Recueil et exploitation

La dernière partie est conçue pour tester la capacité à traiter efficacement des informations, en les extrayant, en les analysant et en les utilisant de manière productive. Cette partie dure environ 15 minutes et comprend deux exercices de mise en situation et de questions à choix unique. Pour le déroulement de ces exercices, le candidat doit consulter une vidéo et lire un texte.

Les compétences évaluées sont les suivantes :

-  Consulter efficacement des documents et des présentations pour en extraire les informations pertinentes.
-  Identifier et exploiter les informations utiles pour atteindre un objectif ou résoudre un problème.
-  Continuellement chercher à améliorer l'accueil et l'information, en ajustant et en améliorant vos techniques de collecte d'informations.

### Exercice 1 - Comprendre un mini-reportage vidéo

 **Modalité** : Questions à choix unique.

 **Consigne** : Écoutez attentivement le mini-reportage et répondez aux questions en choisissant la réponse correcte. À la fin, vous répondrez à une question ouverte.

**Video link** : <https://www.youtube.com/watch?v=Q3vgLbB3pOw>

Quelle est la définition du télétravail ?

- A) Quand on travail pour une chaîne télévisée.
- B) Quand on travail devant son téléviseur.
- C) Quand on peut exercer son activité professionnelle à distance.

Quelles sont d'autres formes de télétravail ?

- A) Le travail normal et multi-risque.
- B) Le travail porte à porte et le travail depuis son voisin.
- C) Le travail nomade et le travail multi-sites.

Comment mettre en place le télétravail dans son entreprise.

- A) 1 - Organiser une réunion avec tous les départements. 2 - Lancer toute l'entreprise d'un seul coup.
- B) 1 - Organiser un test à petite échelle. 2 - Formaliser une charte ou un accord.
- C) 1 - Déterminer les départements qui en ont besoin le plus. 2 - Attendre que le Covid revienne pour le mettre en place.

Question ouverte : Pensez-vous que le télétravail continuera à être une option populaire pour les travailleurs à l'avenir ? Pourquoi ?

## **Exercice 2 - Donner des informations à un touriste en tant qu'agent de voyage**

 **Modalité** : Jeu de rôle.

 **Contexte** : Le jeu de rôle se déroule dans une agence de voyage.

 **Rôle de l'examinateur** : Client.

 **Votre rôle** : Employé de l'agence de voyage.

 **Consigne** : Un client arrive dans l'agence de voyage et souhaite obtenir des informations sur les activités touristiques disponibles à Liverpool. Répondez à ses questions après avoir lu le texte suivant.

 **Temps de préparation** : 3 minutes (compris dans la durée totale).

# Liverpool

Liverpool is a lively and dynamic city that offers a multitude of tourist activities to satisfy all visitors. Whether you are passionate about history, culture, gastronomy, or outdoor adventure, Liverpool has something to offer everyone.

If you enjoy outdoor excursions, you will be delighted by the possibilities available to you. The surroundings of Liverpool are filled with beautiful landscapes perfect for hiking and cycling. The nearby Snowdonia National Park offers spectacular hiking trails with breathtaking views of mountains and lakes. You can also cycle along the coast, admiring the stunning beaches and rugged cliffs.



For those who prefer guided tours, Liverpool has no shortage of options. You can join a walking tour of the city to discover its rich historical heritage, including the famous docks, the Beatles' quarter, and majestic Georgian buildings. There are also special tours focused on themes such as architecture, street art, and music.

Families with children will also find plenty of activities tailored to their needs. The Museum of Liverpool is a must-visit, offering interactive and entertaining exhibitions that trace the city's fascinating history. The World Museum is also very popular among families, with its collections of natural history, archaeology, and science.

For those interested in local history and culture, Liverpool is full of attractions. The Beatles Museum is a must for fans of the legendary band, with exhibits about their history and music. The Merseyside Maritime Museum immerses you in the city's maritime history, while Liverpool Cathedral is an architectural marvel worth exploring.

Gastronomy enthusiasts will not be disappointed in Liverpool. The city boasts numerous award-winning restaurants offering a variety of cuisines, from international dishes to local specialties. You can also participate in culinary tours to discover local flavors and sample regional products such as Lancashire cheese, Liverpool sausages, and Scouse puddings.

The best time to visit Liverpool depends on the tourist activities that interest you. If you prefer outdoor activities, spring and summer offer milder temperatures and longer days, ideal for hiking and cycling. If you are interested in festivals and cultural events, summer is also a lively period, with music festivals and artistic events. However, Liverpool has something to offer throughout the year, so feel free to visit at any time.

## Fin de l'évaluation

Une fois le test fini, vos résultats sont prêts sous 24h. Vous pouvez télécharger votre certificat depuis votre espace candidat, onglet "mes certificats". Il vous suffit de cliquer sur le bouton vert "télécharger le certificat" pour obtenir le document en PDF.

