

**Sujet d'épreuves de la 48<sup>e</sup> Compétition  
Nationale des Métiers**

# **MÉTIER N°56**

## **Réceptionniste d'hôtellerie**

Soumis par :

Moiken VACQUIER, Experte Nationale WorldSkills France

Lisa HUBOUD PERON, Experte Adjointe WorldSkills France

## Fiche acteur “groupe module”

Vous êtes l’animateur (manager interne). Vous avez réuni votre équipe afin de préparer l’accueil d’une **délégation étrangère** de haut niveau (personnalités officielles, dirigeants internationaux) venant découvrir le Luxembourg.

Vous souhaitez que chacun propose des idées pour valoriser la ville, montrer l’identité du pays, et répondre aux attentes de visiteurs exigeants (culture, gastronomie, histoire,...).

Vous souhaitez aussi tester leurs connaissances concernant la ville et le pays pour être sûr de la qualité de la culture générale en cas de questions de la délégation.

- Identifier les **mots, attitudes et gestes clés** qui valorisent l’identité luxembourgeoise tout en respectant les codes internationaux du luxe.
- Anticiper les **questions et besoins fréquents** de ce type de clientèle (culture, gastronomie, histoire, logistique).

Pour ce faire, vous aller :

- Poser **une série de questions** (voir exemples ci-dessous)
- Veiller à **distribuer équitablement la parole**
- Observer les réactions en situation

*Chaque candidat doit répondre à **tour de rôle**, mais peut aussi être **relancé** ou **interpellé** sur sa réponse.*

### Questions possibles :

Quels mots ou expressions (en luxembourgeois, français, allemand, anglais) pourraient donner une touche authentique à notre accueil ?

Comment présenter le Luxembourg en quelques phrases marquantes ?

« Le Luxembourg, c’est un petit pays au cœur de l’Europe, mais riche de cultures et d’histoire. »

Quelles attitudes transmettent professionnalisme et chaleur à la fois ?

Comment refléter la fierté pour le pays sans être trop promotionnel ?

Quels petits gestes simples peuvent valoriser l’identité du pays ?

Quelles sont les actualités du Luxembourg ?

Quel est le Rôle du grand-duc ?

Comment intégrer la gastronomie locale dans nos échanges ?

Quelles attentions personnalisées préparer selon le profil de visiteurs ?

## Connaissances culturelles

*Quel est le nom du fondateur de la ville de Luxembourg et en quelle année la ville a-t-elle été fondée ?*

*Qu'est-ce que le rocher du Bock et pourquoi est-il important ?*

*Quels sites de Luxembourg-ville sont classés au patrimoine mondial de l'UNESCO ? Vie locale et lieux emblématiques*

*Citez 2 lieux incontournables à proposer à des touristes à Luxembourg-ville.*

*Quel est le rôle de la Place d'Armes dans la vie locale ?*

*Quelle est la particularité du quartier du Kirchberg ?*

## Langues et multiculturalisme

*Combien de langues officielles au Luxembourg ?*

*Comment expliquer la diversité culturelle du pays à un visiteur ?*

*Quelle est l'origine du nom "Luxembourg" ?*

*Quel est le rôle des casemates de la Pétrusse et du Bock ?*

*Pourquoi le Luxembourg a-t-il été surnommé la "Gibraltar du Nord" ?*

*Quelle est la fête nationale luxembourgeoise et pourquoi est-elle célébrée le 23 juin ?*

## Lieux emblématiques à recommander

*Quels lieux recommanderiez-vous pour découvrir la nature au Luxembourg ?*

*Quel musée visiter pour découvrir l'art contemporain au Luxembourg ?*

*Quel est le rôle du quartier du Grund dans la ville ?*

*Citez un bâtiment emblématique de l'Union européenne présent à Luxembourg.*

## Culture et traditions

*Quelle est la tradition de l'Emaischen ?*

*Qu'est-ce que la Schueberfouer ?*

*Quel est le nom de l'hymne national luxembourgeois ?*

## Personnalités historiques / institutionnelles

### 1. Grand-Duc Henri :

- Actuel chef d'État du Luxembourg (depuis 2000)
- Figure symbolique et respectée, représentant le pays à l'international

### 2. Grand-Duchesse Charlotte

- Reine emblématique pendant la Seconde Guerre mondiale
- Résistante morale du pays, figure de l'unité nationale
- Son nom est donné à la **place des institutions européennes** à Luxembourg (plateau du Kirchberg)

### 3. Robert Schuman

- Père fondateur de l'Union européenne
- Né à Luxembourg (Clausen)
- Son rôle dans la réconciliation franco-allemande est fondamental

## Personnalités culturelles / artistiques

### 4. Edward Steichen

- Photographe luxembourgeois-américain mondialement reconnu
- A organisé l'exposition « The Family of Man » (visible à Clervaux)

### 5. Jean Portante

- Poète, romancier et traducteur luxembourgeois
- Représente la culture multiculturelle et plurilingue du pays

### 6. Pol Aschman

- Peintre expressionniste luxembourgeois
- Œuvres présentes au Musée national d'histoire et d'art

## Personnalités politiques contemporaines

### 7. Xavier Bettel

- Ancien Premier ministre (2013–2023)
- Figure marquante de la politique récente
- Représentait le Luxembourg sur la scène européenne et internationale

### 8. Jacques Santer

- Ancien Premier ministre et Président de la Commission européenne
- Acteur important de l'intégration européenne

Texte de DMBook :

Bonjour chère équipe,

Je vous informe que votre présence est requise cette après-midi à la réunion d'équipe, que j'animerai dans le cadre de la préparation de l'accueil d'une délégation étrangère de haut niveau. Celle-ci sera composée de personnalités officielles et de dirigeants internationaux venus découvrir le Luxembourg.

Objectif de la réunion:

- Proposer des idées pour valoriser la ville, mettre en lumière l'identité luxembourgeoise et répondre aux attentes d'une clientèle exigeante (culture, gastronomie, histoire, etc.)
- Tester les connaissances générales de chacun sur le Luxembourg afin de garantir un discours cohérent et de qualité face à des visiteurs avertis

Points clés abordés

- Identifier les mots, attitudes et gestes qui valorisent l'identité luxembourgeoise tout en respectant les codes internationaux du luxe
- Anticiper les questions et besoins fréquents de ce type de clientèle (culture, gastronomie, histoire, logistique)

Votre participation active est essentielle pour garantir la qualité de notre accueil et la cohérence de notre discours.

Merci de vous préparer en amont et de venir avec des idées concrètes. Bien cordialement,

Front office manage, Le Place d'Armes