

ADVANCED SUBSIDIARY GCE

2652

FRENCH

2652: Listening, Reading and Writing 1

SPECIAL SHEET

TUESDAY 5 JUNE 2007

Morning
Time: 1 hour 30 minutes



INSTRUCTIONS TO CANDIDATES

This Special Sheet is for use with Section 2B: Reading.

This document consists of **2** printed pages.

Tâche 5 : Exercice de lecture

One day you receive this memo from Monique Levasseur.

HOLIBARGES – FRANCE**MEMO**

Comme vous me l'avez demandé, voici le petit résumé des réactions exprimées par les clients en fin de séjour.

1

Dans l'ensemble, les réactions sont très positives: très peu de mécontentement, seulement quelques regrets qui sont plutôt des suggestions visant à améliorer un service déjà excellent et allant même au-delà de leurs espérances. Bien sûr, il y a des différences selon la formule qu'ils avaient choisie - croisière ou location.

2

Ce qu'ils ont apprécié :

- Le confort de l'hébergement et la qualité de l'équipement du bateau. Les visites virtuelles des péniches sur notre site leur ont permis de se sentir tout de suite à l'aise.
- Les fiches pratiques avec leurs conseils pour le pilotage du bateau, les cartes et guides pour les visites tout au long du parcours etc.
- Le personnel chaleureux et l'assistance technique toujours disponible.

3

Ce qu'ils auraient aimé :

- Que les vélos - complément indispensable - soient inclus dans le forfait.
- Qu'on offre une plus grande gamme de croisières à thème (équitation, pêche, peinture etc.)
- Qu'on puisse venir avec ses animaux de compagnie.
- Que le transfert des véhicules de la base de départ à la destination finale se fasse automatiquement et gratuitement.

J'ai d'autres commentaires sur les prix, la durée des croisières, les réservations etc. Je vous enverrai tout cela avec mon rapport.

Monique