

**Thématique :** Hôtellerie

**Auteur :** Audrey Cuzon

## GÉRER UNE RÉSERVATION

---

**Public :** Réceptionnistes d'hôtel

**Niveau :** A2

**Durée :** 2-3 heures

**Tâche à réaliser :** Prendre en charge la réservation d'un client

**Objectifs communicatifs :**

- ➔ Se renseigner sur les besoins du client
- ➔ Faire des propositions de chambres et de services
- ➔ Confirmer la réservation du client

**Contenus linguistiques :**

- ➔ Outils grammaticaux : les pronoms interrogatifs.
- ➔ Lexique : la mise en relation au téléphone, les formules de politesse, la confirmation, les différents types de chambres.

**Pré-requis :**

- ➔ Communicatifs : décrire, conseiller.
- ➔ Grammaticaux : le présent, les temps du passé, les adjectifs.
- ➔ Lexicaux : les objets du quotidien, la date et l'heure, les chiffres.

**Objectifs socioculturels :** Communiquer avec le client au téléphone et par écrit

**Déroulement de la séquence :**

1. Prendre une réservation par téléphone
2. Envoyer un courriel de confirmation au client
3. Tâche finale : à la réception de l'hôtel, gérer une demande de réservation et envoyer une confirmation au client.