

Thématique : **Hôtellerie**

Auteur : **Frédérique PAUGAM** (France)

ACCUEILLIR UN CLIENT/PRENDRE UNE RÉSERVATION/PRENDRE CONGÉ

Public : Réceptionnistes d'hôtel

Niveau : A2/B1

Durée : 4-5 heures

Tâche à réaliser : **Accueillir un client, prendre/confirmer/modifier/annuler une réservation, expliquer une facture, prendre congé**

Savoir-faire langagiers :

- ➔ Accueillir efficacement un client au téléphone et à la réception de l'hôtel.
- ➔ Maîtriser la procédure de réservation d'une chambre (savoir prendre une réservation au téléphone ou « en face-à-face », savoir confirmer, modifier ou annuler cette réservation par mail).
- ➔ Présenter et expliquer au client sa facture.
- ➔ Prendre congé du client.

Outils langagiers :

- ➔ *grammaticaux* : reformulation/«oralisation» des informations pour présenter oralement au client sa facture, mots interrogatifs, interrogation indirecte
- ➔ *lexicaux* : vocabulaire (mots et formulations) relatif au discours de bienvenue et à l'accueil téléphonique (formulations positives), mots et formules de courtoisie couramment employés lors du départ d'un client.

Pré-requis :

- ➔ *communicatifs* : comprendre globalement la langue française dans des situations de la vie sociale et professionnelle
- ➔ *grammaticaux* : l'interrogation directe et indirecte
- ➔ *lexicaux* : la description physique, les vêtements

Objectifs socioculturels :

- ➔ Adopter un langage verbal et non-verbal adapté pour accueillir un client, avoir une attitude et une tenue vestimentaire appropriée

Déroulement de la séquence :

1. Accueillir un client au téléphone
Repérer les mots et formulations positifs, adapter le registre de langue.
2. Prendre une réservation par téléphone
Découvrir une fiche de réservation, simuler une réservation au téléphone.

3. Confirmer/modifier/annuler une réservation par mail
Comprendre et rédiger un mail de confirmation, de modification ou d'annulation d'une réservation, rédiger un accusé de réception d'annulation par mail.
4. Accueillir physiquement un client
Choisir une tenue vestimentaire adaptée, comprendre l'importance du sourire, de la voix, du regard et des mimiques.
5. Interagir avec un client, présenter une facture, prendre congé
Repérer les différents profils de clients, comprendre la composition d'une facture, découvrir les bons réflexes à avoir lors du départ d'un client.