

Thématique : **Hôtellerie**

Auteur : **Frédérique PAUGAM** (France)

## ACCUEILLIR UN CLIENT/PRENDRE UNE RESERVATION/PRENDRE CONGE

---

**Public :** Réceptionnistes d'hôtel / Apprenants en hôtellerie

**Niveau CECR :** A2/B1

**Durée :** 4-5 heures

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

## 1. L'ACCUEIL TELEPHONIQUE

### 1. L' « accueil »

**Descriptif de l'activité :** Remue-méninges sur le mot « accueil » pour mettre en évidence le lexique et les expressions familières déjà connus par les apprenants.

**Qu'est-ce que le mot « accueil » vous évoque ?**

La classe pourra classer ce vocabulaire selon des critères précis :

- L'accueil dans un service « commercial/convivial » : agence de tourisme, hôtel ou un « service administratif » : la poste, la mairie.  
De cette classification ressortiront les caractéristiques de l'accueil d'une réception d'hôtel.
- Les étudiants prendront d'autre part conscience des différentes étapes de l'accueil : au téléphone avant l'arrivée du client, à la réception le jour de son arrivée, puis tout au long de son séjour et enfin lors de son départ.

### 2. Mots et formulations positifs

**Descriptif de l'activité :** Le téléphone est le premier contact établi entre le client et l'hôtel, d'où la nécessité d'être efficace dès ce premier échange.

Un accueil téléphonique réussi est un accueil qui valorise le client : le réceptionniste doit donc employer des mots et formulations « positifs ».

a) Après avoir pris connaissance des situations proposées dans le tableau ci-dessous, entourez la réponse « à dire ».

SITUATION	À dire?	À dire?
Pour prendre une communication extérieure	<b>Hôtel Les flots bleus, Karine Bonjour !</b>	Allô !
Pour mettre un client en attente	Ne coupez pas !	<b>Veillez ne pas quitter.</b>
Pour connaître l'identité d'un correspondant	De la part de qui ?	<b>Vous êtes Madame/Monsieur ?</b>
Pour passer un client en chambre	Je vous passe Monsieur X.	<b>Je vous mets en communication avec Monsieur ou Madame X.</b>
Le correspondant demandé est absent	<b>Monsieur X n'est pas présent à l'hôtel pour l'instant.</b>	Monsieur X n'est pas là.
Pour prendre un message	Qu'est-ce que je dois dire ?	<b>Souhaitez-vous lui laisser un message ?</b>
Pour prendre une réservation	Veillez ne pas quitter, je consulte	<b>Ne quittez pas, je vais voir.</b>

## b) Trouvez des formules positives pour les énoncés suivants.

**Descriptif de l'activité :** *Il s'agit ici de reformuler positivement des énoncés inadaptés lors d'un échange avec un client.*

1. C'est pour quoi ? → **Puis-je vous aider ?**
2. C'est impossible. → **Nous allons certainement trouver une solution.**
3. Ce n'est pas moi qui décide ! → **Je ne peux pas prendre cette décision. J'en parle à M. X, notre directeur, et je vous fais part de sa décision.**
4. On n'a pas pu vous dire cela ! → **Il a dû y avoir une erreur. Je vous écoute...**

(d'après *Secrétaires « pro »/Éditions d'Organisation*)

## 3. Le registre de langue

### a) Les interlocuteurs

**Descriptif de l'activité :** *Schéma à compléter. Les apprenants sont amenés à prendre conscience des différences de registres en fonction des interlocuteurs.*

Nos interlocuteurs conditionnent notre manière de nous exprimer.

**Observez ce schéma et complétez les cases avec les interlocuteurs suivants :**

« Touristes et clients » - « Employés, agents, guides ».



### b) Le vouvoiement et le tutoiement

**Descriptif de l'activité :** *Sensibilisation à l'utilisation d'un français soutenu (le « vous » marque le respect) et donc d'un français plus complexe.*

Voici des phrases régulièrement utilisées à la réception d'un hôtel.

**Lisez-les puis remplacez « vous » par « tu ». Que ressentez-vous ?**

- Excusez-moi, vous pouvez répéter, s'il vous plaît ?  
→ **Excuse-moi, tu peux répéter, s'il te plaît ?**
- Que puis-je faire pour vous ?  
→ **Que puis-je faire pour toi ?**
- Je vous souhaite une bonne nuit.  
→ **Je te souhaite une bonne nuit. /Passe une bonne nuit.**

## 4. En situation

**Descriptif de l'activité :** *Ce jeu de rôle a pour but de réinvestir les contenus communicatifs travaillés pendant la première séance.*

**Vous allez simuler un jeu de rôles pour vous entraîner à vous adresser à différents interlocuteurs au téléphone dans le cadre d'une situation conflictuelle.**

Voici la situation : un client téléphone à la réception pour se plaindre d'un problème dans sa chambre : le ménage n'a pas été fait !

Dans un premier temps, vous faites votre possible pour le calmer puis vous téléphonez à la chef gouvernante pour résoudre cette situation problématique.

## 2. LA RESERVATION AU TELEPHONE

### 1. La fiche de réservation

**Descriptif de l'activité :** L'accueil téléphonique se doit d'être courtois (cf 1. L'accueil téléphonique), mais aussi et surtout efficace : dans 90% des cas, le client appelle pour réserver une chambre ! Le réceptionniste suit alors une procédure préétablie. Il a comme aide-mémoire : une fiche de réservation. Distribuer la fiche de réservation ci-dessous aux étudiants.

Date d'arrivée	Date de départ	Nbre Pax	Nom client	Catégorie #					N°#
				Solo	GL	GL CF	Twin	Conf	
...../...../.....	...../...../.....								
F	NF	Société		Connait l'hôtel	PLAN D'ACCES				
		N° carte fidélité		OUI		Fax	Courrier	Net	
				NON					
Heure Arrivée	Info veilleur		CONFIRMATION						
	Oui	Non	Fax	Courrier	Mail	CF 19h	N° CB :		
							Date expiration :		
Prix # :		R G L T D I N E R	Sur place			REFORMULER			
Services annoncés			Voucher			OBSERVATIONS			
Prix pdj :			PEC						
Buffet annoncé			Soirée étape						
Arrhes :			Plateau repas						
			Restaurant à proximité						

#### a) Composition d'une fiche de réservation

**Descriptif de l'activité :** Repérage des différents éléments constituant une fiche de réservation.

Observez cette fiche qui permet au réceptionniste d'hôtel d'effectuer, sans oublis, la réservation du client. Relevez les informations qui lui sont nécessaires.

- date et heure d'arrivée
- date de départ
- nombre de personnes (clients)
- catégorie de la chambre (solo, twin, confort...)
- chambre fumeur ou non-fumeur
- paiement par le client ou par la société
- le client connaît-il le lieu (a-t-il besoin d'un plan d'accès ?)...

## b) Questions à poser à partir d'une fiche de réservation

**Descriptif de l'activité :** *Entraînement à l'emploi des mots interrogatifs qui permettent d'effectuer une réservation par téléphone. Il est nécessaire que les apprenants aient déjà travaillé sur l'interrogation.*

À l'aide des mots interrogatifs suivants, préparez les questions du réceptionniste au client : quand, quel (jour), quelle (heure), combien, où, comment.

L'étudiant pourra proposer les questions suivantes :

- **Quand arriverez-vous à l'hôtel ? Quel est le jour de votre arrivée ?**
- **À quelle heure arriverez-vous ? À quelle heure serez-vous à l'hôtel ?**
- **Combien de nuits resterez-vous ?**
- **Savez-vous où l'hôtel est situé ? Savez-vous où nous sommes ? ...Où nous nous trouvons ?**
- **Comment confirmerez-vous cette réservation ?**
- **Comment paierez-vous ?**

## c) L'interrogation indirecte à l'oral

**Descriptif de l'activité :** *Travail d'entraînement à l'utilisation de l'interrogation indirecte. Cette activité vise à familiariser les apprenants aux techniques de questionnement*

Le réceptionniste n'a-t-il rien oublié ? Le directeur interroge le réceptionniste. Aidez-le à finir ses phrases en utilisant l'interrogation indirecte.

**Le directeur :** *Avez-vous demandé au client...*

• <i>vouloir une chambre fumeur ou non-fumeur</i>	→ <b>s'il voulait une chambre fumeur ou non-fumeur.</b>
• <i>avoir une carte de fidélité</i>	→ <b>s'il avait une carte de fidélité.</b>
• <i>souhaiter un plateau repas</i>	→ <b>s'il souhaitait un plateau repas.</b>
• <i>payer lui-même ou avoir une prise en charge de sa société</i>	→ <b>s'il payait lui-même ou si le paiement était pris en charge par sa société.</b>
• <i>connaître la situation de l'hôtel</i>	→ <b>s'il connaissait la situation de l'hôtel.</b>

Entraînez-vous avec votre voisin : chacun joue un rôle, le directeur pose les questions de l'activité précédente au réceptionniste et le réceptionniste y répond.

**Descriptif de l'activité :** *Jeu de questions-réponses en binômes pour réinvestir oralement l'interrogation indirecte.*

Exemple :

- *Directeur : « Avez-vous demandé au client s'il avait une carte de fidélité ? »*
- *Réceptionniste : « Oui, je le lui ai demandé. »*

## 2. Une réservation au téléphone

**Descriptif de l'activité :** *Jeu de rôles visant à mobiliser ce qui a été travaillé au cours de ces deux premières séances.*

**En binômes, vous allez imaginer et jouer la situation suivante :**

Vous êtes réceptionniste à l'Hôtel *Les Flots bleus* de Brest. Monsieur Gouriou vous appelle pour réserver une chambre du 10 au 12 février pour deux personnes : grand lit, vue mer. Il confirme par courriel.

*Proposition de production :*


- **Hôtel les flots bleus, bonjour !**
- **Bonjour. Je souhaiterais réserver une chambre pour deux personnes s'il vous plaît.**
- **Ce serait pour quelle période ?**
- **Du samedi 10 au lundi 12 février.**
- **Deux nuits donc. C'est possible. Lits jumeaux ou grand lit ?**
- **Grand lit, s'il vous plaît.**
- **Vous souhaitez une chambre donnant sur le jardin intérieur ou sur la mer ?**
- **Sur la mer.**
- **C'est à quel nom ?**
- **Jean Gouriou.**
- **Très bien, Monsieur. Vous pouvez nous envoyer une confirmation écrite ?**
- **Je vous l'envoie dès aujourd'hui. Vous pourriez me donner votre adresse mèl ?**
- **Bien sûr : « les flots bleus » tout attaché en minuscules, arobase wanadoo.fr.**
- **Merci beaucoup. Au revoir, Madame.**
- **Au revoir Monsieur et à bientôt.**

## 3. LA CONFIRMATION/ MODIFICATION/ ANNULATION D'UNE RESERVATION PAR COURRIER ELECTRONIQUE.

### 1. Comprendre et rédiger un mail de confirmation, de modification ou d'annulation d'une réservation.

**Descriptif de l'activité :** Réserver une chambre au téléphone constitue une première étape. Le client devra ensuite confirmer, modifier ou annuler cette réservation par mail. Le réceptionniste doit être capable de comprendre et de répondre (selon les règles) à ces courriers. Ces échanges écrits participent eux aussi à la qualité de l'accueil.

Voici quelques formules types qui vous aideront dans la rédaction et la compréhension de vos écrits.

 <b>Formules types pour écrire un courriel...</b>	
<p><b>CONFIRMATION (réceptionniste)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Nous vous avons réservé pour la période du ... au ....</li> <li>Nous avons le plaisir de vous confirmer les réservations suivantes</li> <li>Pour faire suite à votre mail, nous vous confirmons la réservation suivante</li> </ul>	<p><b>ANNULATION (client)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Pour faire suite à notre conversation de ce jour, je vous remercie d'annuler la réservation de Monsieur Nasser</li> <li>Nous vous prions de bien vouloir annuler la réservation suivante</li> </ul>
<p><b>MODIFICATION (client)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Comme indiqué ce matin à la réception, je souhaiterais modifier ma réservation de cette semaine : ajout de la nuit du vendredi 5</li> <li>Je voudrais modifier la réservation de Madame Varaine. Elle sera à l'hôtel du lundi 8 au lundi 15 avril</li> <li>Merci de prendre en compte la modification suivante pour la réservation 83211 : Monsieur Mosa partira le 23 avril au matin et non le 27 avril</li> </ul>	<p><b>FORMULES DE POLITESSE (réceptionniste)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Nous restons à votre disposition pour tous renseignements complémentaires</li> <li>Nous vous prions de croire à nos sentiments les meilleurs</li> <li>Excellente fin de journée</li> <li>Vous en souhaitant bonne réception</li> <li>Nous vous remercions d'avoir choisi l'hôtel <i>Les flots bleus</i>, et vous souhaitons un agréable séjour</li> <li>Cordialement</li> <li>Merci beaucoup, bonne journée !</li> <li>Sincères salutations</li> </ul>



a) La confirmation d'une réservation.

**Descriptif de l'activité :** *Production écrite d'une confirmation de réservation.*

Revenez à la séance précédente et lisez la confirmation de réservation que Monsieur Gouriou adresse à la réception de l'hôtel.

De: jean_gouriou@free.fr À : lesflotsbleus@wanadoo.fr	lundi 8 janvier 2019 11:40
Objet : Confirmation réservation	
<p>Madame, Pour faire suite à notre conversation téléphonique de ce jour, je vous confirme la réservation d'une chambre pour deux personnes, grand lit, vue mer pour les nuits des 10 et 11 février prochain. Cordialement, Jean Gouriou</p>	

b) L'accusé de réception

À votre tour, en tant que réceptionniste de l'hôtel Les flots bleus, vous accusez réception du courriel de Monsieur Gouriou et lui adressez la confirmation de sa réservation.

De: lesflotsbleus@wanadoo.fr À : jean_gouriou@free.fr	lundi 8 janvier 2019 11:50
Objet : Re: Confirmation réservation	
<p>.....</p> <p><b>Monsieur,</b></p> <p><b>Pour faire suite à votre courriel, nous avons le plaisir de vous confirmer la réservation suivante :</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ <b>N° de réservation : 836 246</b></li><li>▪ <b>Date d'arrivée : 10/01/19</b></li><li>▪ <b>Date de départ : 12/01/19</b></li><li>▪ <b>Chambre pour deux personnes avec grand lit, vue mer</b></li><li>▪ <b>Tarif : 110 euros par nuit, petit déjeuner inclus</b></li></ul> <p><b>Vous en souhaitant bonne réception,</b></p> <p><b>Très cordialement,</b></p> <p><b>Signature de l'expéditeur</b></p>	

## 2. Rédiger un mail : accusé de réception d'annulation

**Descriptif de l'activité :** *Production écrite individuelle pour accuser réception d'une annulation par courrier électronique.*

**L'accusé de réception d'une annulation**

**Monsieur Gouriou vient d'annuler sa réservation de chambre !**

**Vous accusez réception de cette annulation.**

De: lesflotsbleus@wanadoo.fr	lundi 21 janvier 2019 10:30
À : jean_gouriou@free.fr	
Objet :	<b>Annulation de votre réservation</b>
<p>.....</p> <p><b>Monsieur,</b></p> <p><b>Nous accusons réception de votre annulation.</b></p> <p><b>Dans l'espoir de vous accueillir bientôt dans notre hôtel,</b></p> <p><b>Cordialement,</b></p> <p><b>Signature de l'expéditeur</b></p> <p>.....</p>	

## 4. LE CLIENT ARRIVE !

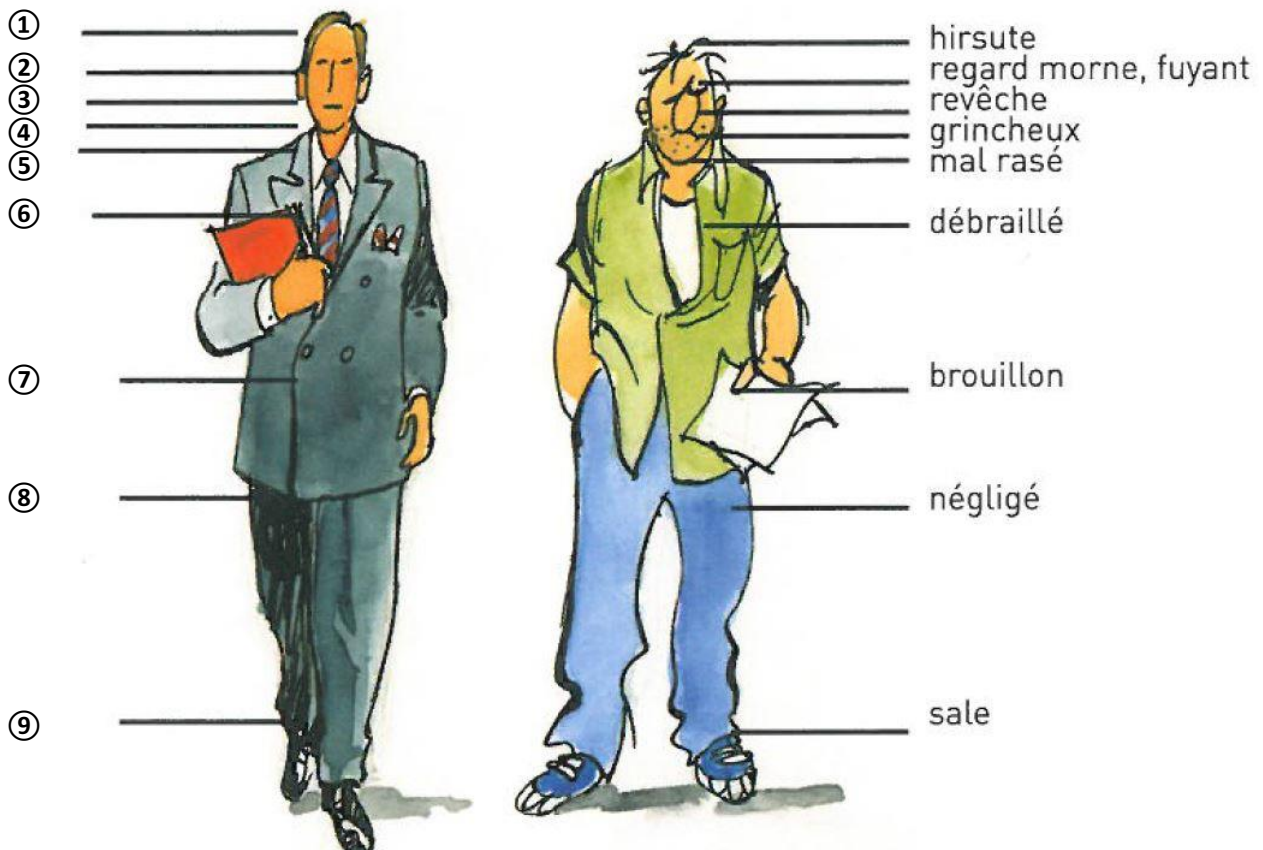
### 3. Une présentation physique adaptée

Nous avons vu que les mots et formulations utilisés par le personnel de l'hôtel doivent être soigneusement choisis. L'objet de cette activité, la présentation physique, s'inscrit dans une approche interculturelle, et complète cette image positive que se doivent de donner les employés.

#### a) Une présentation adaptée

**Descriptif de l'activité :** Familiarisation avec les caractéristiques d'une présentation adaptée en partant de son contraire.

Regardez le dessin ci-contre et arrêtez-vous sur les mots qui vous sont proposés : ils caractérisent une présentation inadaptée, négative. Cherchez maintenant leurs opposés, afin d'obtenir la présentation adéquate, souhaitable...



① (bien) coiffé

② regard vif, droit,

③ (l'air) aimable

④ souriant

⑤ (bien) rasé

⑥ élégant

⑦ organisé, méthodique

⑧ soigné

⑨ propre

## b) Une tenue vestimentaire appropriée

**Descriptif de l'activité :** *Réflexion sur les tenues vestimentaires adaptées, en petits groupes*

**Vous devez conseiller un homme puis une femme sur leurs tenues vestimentaires. Ils travaillent tous les deux au contact des clients, à la réception de l'hôtel.**

**Listez les vêtements qu'ils devront porter, précisez les formes, les couleurs...**

*En guise de correction, distribuer ce « modèle » vestimentaire français, préconisé dans les clés de l'accueil, puis demander aux apprenants de comparer leurs propositions avec celles du tableau.*

FEMME	HOMME
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Une veste ou un blazer dans des tons neutres, classiques.</li><li>▪ Une robe, jupe ou pantalon dont les couleurs seront en harmonie avec les cheveux. Attention à la longueur et au décolleté !</li><li>▪ Peu de bijoux, discrets. Pas de bagues à tous les doigts.</li><li>▪ Utilisez un parfum discret, pas trop entêtant.</li><li>▪ Ne vernir les ongles que s'ils sont parfaits et surtout pas si vous les rongez.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Un blazer marine ou gris foncé en hiver, de couleur claire en été.</li><li>▪ Une chemise pastel ou blanche (éviter les manches courtes).</li><li>▪ Une cravate assez discrète, avec des motifs plutôt gais, sans tomber dans les motifs <i>cartoon</i>.</li><li>▪ Des mocassins noirs ou bruns.</li><li>▪ Des chaussettes assorties à la cravate ou au pantalon, mais surtout pas blanches ni rouges.</li><li>▪ Un pantalon cassant sur les chaussures sans pour autant toucher le sol. Un petit revers donne un aspect plus soigné.</li><li>▪ Un pantalon gris sera parfait avec une veste bleue marine et un pantalon bleu marine ira très bien avec un blazer gris.</li></ul>

*Afin de compléter cette sensibilisation socioculturelle, souligner l'importance du sourire, de la voix, du regard et des mimiques.*

## 4. Le sourire

**Descriptif de l'activité :** *Réflexion sur le rôle du sourire à travers un poème de Raoul Follereau.*

Grâce à un poème de Raoul Follereau, découvrez l'importance du sourire.

**Complétez le texte à l'aide de ces mots :**

*enrichit – éternel – repos – appauvrir – s'en passer – généreux – besoin – courage*

### Un sourire ne coûte rien...

Un sourire ne coûte rien et produit beaucoup,  
Il **1 enrichit** celui qui le reçoit sans **2 appauvrir** celui qui le donne,  
Il ne dure qu'un instant, mais son souvenir est parfois **3 éternel**,  
Personne n'est assez riche pour **4 s'en passer**,  
Personne n'est assez pauvre pour ne pas le donner,  
Il est le signe sensible de l'amitié.  
Un sourire donne du **5 repos** à l'être fatigué,  
et rend du **6 courage** au plus découragé.  
Et si quelquefois, vous rencontrez quelqu'un qui ne sait plus sourire,  
Soyez **7 généreux** donnez-lui le vôtre,  
Car nul n'a autant **8 besoin** d'un sourire  
Que celui qui ne peut en donner aux autres.

*R. Follereau*

*Attirer l'attention des apprenants sur les deux champs lexicaux soulignés dans ce texte : l'argent et le bien-être.*

## 5. La voix

*Expliquer que les mots permettent de décrire une scène et que la voix permet de faire vivre cette scène par :*

- *La diction (l'art de dire : prononciation des syllabes, des mots)*
- *Le rythme (débit : la vitesse à laquelle nous parlons)*
- *La modulation (une voix haute, nasillarde, forte, discordante, sèche, ou au contraire douce timbrée, entraînera des réactions différentes chez le client)*

### a) Des virelangues pour travailler la diction.

**Entraînez-vous à prononcer les phrases suivantes en vous appliquant.**

- Papa boit dans les pins. Papa peint dans les bois. Dans les bois, papa boit et peint.
- Dis donc, ton thé t'a-t-il ôté ta toux ?
- Un chasseur sachant chasser doit savoir chasser sans son chien.
- Un sage garde-chasse doit chasser tous les chats qui chassent dans sa chasse.
- Le fisc fixe exprès chaque taxe fixe excessive exclusivement au luxe ou à l'exquis...

### b) Entraînement à la modulation de la voix

**Reprenez les situations du tableau « à dire » (1. L'accueil téléphonique) et répondez à votre client d'une voix forte puis sourde, d'une voix sèche puis douce. Qu'en pensez-vous ?**

## 6. Le regard

**Descriptif de l'activité :** Il s'agit ici de souligner l'importance d'un « regard franc ! ». Demander au préalable aux apprenants de définir ce qu'est un regard franc en France et de le comparer avec les regards qui se pratiquent dans leur pays.

En France, le regard a une importance capitale. Il doit être franc quand on s'adresse à quelqu'un et panoramique quand on parle devant une assemblée. Entraînez-vous à les pratiquer !

### a) Le regard franc

Entraînez-vous à regarder régulièrement le client dans les yeux lorsque vous lui parlez. C'est un signe de franchise. (Attention à trouver le « juste milieu » : un regard soutenu est un signe d'agressivité).

Deux par deux, l'un en face de l'autre, puis devant toute la classe, jouez le dialogue ci-dessous (pensez en priorité pour cet exercice à votre regard, mais aussi à votre voix et à votre sourire).



Réceptionniste : *Bonjour, Monsieur.*

Client : *Bonjour, je voudrais une chambre pour une personne.*

Réceptionniste : *Bien sûr, combien de nuits souhaitez-vous passer chez nous ?*

Client : *Trois nuits. Avez-vous une chambre sur la cour ? Je ne voudrais pas être dérangé par la circulation.*

Réceptionniste : *Oui, j'ai une belle chambre au deuxième, avec un grand lit et bain. Cela vous convient-il ?*

Client : *C'est parfait. Elle est à quel prix ?*

Réceptionniste : *80 euros, le petit déjeuner compris !*

Client : *C'est d'accord. Pouvez-vous vous occuper de mes bagages ?*

Réceptionniste : *Tout de suite, Monsieur...*

### b) Le regard panoramique

Reprenez le poème « *Un sourire ne coûte rien...* » et lisez-le à voix haute devant toute la classe. Attention : regardez bien l'ensemble des étudiants ! Le regard panoramique montre le partage... preuve d'ouverture et de disponibilité.

## 7. Les mimiques

**Descriptif de l'activité :** Rappeler que le sourire, la voix, le regard trahissent nos émotions. Il est important que nos mimiques (nos expressions spontanées) soient en accord avec notre discours. Dans le cas contraire, le client ne se sentira pas le bienvenu !

Cette activité permet de travailler les mimiques, l'expression des émotions, sans recours au langage verbal.

Placez-vous face à un autre étudiant et exprimez (sans parler) les émotions suivantes :

*satisfait – ouvert – intéressé – offensé – fermé – dubitatif*

(d'après *Les clés de l'accueil/Le génie des glaciers* éditeur)

## 5. LE CLIENT VOUS SOLLICITE !

### 8. Les clients sont tous différents

**Descriptif de l'activité :** *Sensibilisation aux différents profils de clients. Cette activité de compréhension écrite vise à adopter la bonne attitude face à tel ou tel type de clientèle.*

*Distribuer le document « les différents types de clientèle » (cf. dernière page de cette fiche) aux apprenants, qui leur servira de support pour compléter le tableau.*

#### a) Les profils de clients

Vos clients sont donc tous différents, mais ce sont tous vos clients ! Pour optimiser la qualité de votre accueil, vous devez les reconnaître et vous adapter.

**Lisez le document « Les différents types de clientèle » et complétez le tableau (mettez une croix pour chaque affirmation vraie).**

	Clientèle D’AFFAIRES	Clientèle FAMILIALE	Clientèle ÉTRANGÈRE
Aime être reconnue	X	X	
Le service doit être rapide	X		
La qualité du sommeil est primordiale	X		
Discute les prix	X		
Recherche un bon rapport qualité/prix		X	
La facture doit être extrêmement claire		X	X
Accueil et disponibilité du personnel sont essentiels	X	X	X
Qualité de la restauration			X
La propreté est une priorité			X
Traduction indispensable			X

#### b) Mise en situation

**Descriptif de l'activité :** *Jeu de rôles pour réinvestir les compétences linguistiques, professionnelles et communicatives qui ont été travaillées dans les séances.*

**Jeu de rôles « cartes en main » :** préparez en groupes un personnage client, avec toutes ses caractéristiques. Précisez ses souhaits. Recevez ce client à la réception.

*Exemple de personnage-client :*

- Monsieur Martin, 40 ans, en voyage avec sa femme et son fils de 8 ans.
- Il souhaite rester à l'hôtel pendant 2 nuits ; il désire un lit d'appoint pour son fils ; il prendra ses petits déjeuners à l'hôtel, ainsi qu'un menu étape...
- Se renseigne sur les lieux touristiques de la ville.
- Sa femme a besoin d'un sèche-cheveux et s'inquiète à propos de la climatisation.

## 9. Le client prend congé

**Descriptif de l'activité :** *Activité de production orale permet à l'apprenant d'oraliser et de reformuler les éléments qui composent une facture.*

### a) La facture

Au moment du départ du client, le réceptionniste doit lui présenter sa facture avec tact et efficacité. Cette facture doit être juste, détaillée, normée et imprimée.

Le réceptionniste doit reformuler spontanément les différents éléments de la note. C'est aussi de la qualité de ce dernier échange que dépendra une future réservation.

**Vous êtes chargé de remettre à votre client la facture ci-dessous.**

**Reformulez et expliquez-lui les différents éléments qui la constituent.**

HOTEL Les flots bleus BREST 87 RUE DE SIAM 29200 BREST Tel : 0298435858 Fax : 0298435801 e-mail : Lesflotsbleus@wanadoo.fr S.A SEHF au capital de 52 000 eur Entreprise indépendante membre d'un réseau de franchise							
N/ref: 7781000000 0223452							
Date: 14.09							
Séjour: Mme X / CHB 229 DU 12.09. AU 16.09.							
Date	Prestation	Qte	P.U H.T	Total H.T	Tva	P.U TTC	Total TTC
120906	TAXE DE SEJOUR	1	0.76	0.76	A	0.76	0.76
120906	CHAMBRE	1	45.50	45.50	B	48.00	48.00
120906	P-DEJEUNER	1	6.27	6.27	C	7.50	7.50
130906	TAXE DE SEJOUR	1	0.76	0.76	A	0.76	0.76
130906	CHAMBRE	1	45.50	45.50	B	48.00	48.00
130906	P-DEJEUNER	1	6.27	6.27	C	7.50	7.50
140906	ETAPE TRADITION 1	1	61.63	61.63	BC	67.00	67.00
140906	TAXE SEJOUR	1	0.76	0.76	A	0.76	0.76
SOUS TOTAL							180.28
TOTAL COM (0%)							
TOTAL TVA				13.13			
TOTAL SCE				0.00			
TOTAL NET A PAYER							180.28
Délai de paiement au 14/09							
Cod	TAUX	BASE HT	MT TVA				
A	EXON	2.28	0.00	DOMICILIATION BANQUAIRE			
B	5.50	136.03	7.48	BNP PARIS MAINE MONT.			
C	19.60	18.84	5	Compte: 00010090969			
			65	SEHF SARL			
Bge: 30004 Guich: 00810 Rib: 46							
							PAGE : 1

**Proposition :**

- vous avez deux nuits à 48 euros chacune, soit 96 euros
- 1 déjeuner, étape tradition, à 67 euros
- 2 petits déjeuners à 7,50 euros, ce qui fait 15 euros
- Avec la taxe de séjour, cela fait un total de 178 euros !



## b) Les formules de congé

Le client vient de régler sa note. Il doit partir sur une bonne impression : les dernières paroles sont capitales !

Voici quelques formulations en désordre à utiliser lors du départ de votre client. Réécrivez-les !

- vous avez un séjour passé J'espère vous agréable que  
→ **J'espère que vous avez passé un séjour agréable.**
- s'occuper va L'employé de vos bagages  
→ **L'employé va s'occuper de vos bagages.**
- des amis Voici et un dépliant vous-même notre carte ou pour  
→ **Voici notre carte et un dépliant pour vous-même ou pour des amis.**
- chez nous Nous accueillir de nouveau espérons vous.  
→ **Nous espérons vous accueillir de nouveau chez nous.**
- vous que je un Voulez-vous taxi appelle ?  
→ **Voulez-vous que je vous appelle un taxi ?**
- souhaite un voyage vous Je excellent  
→ **Je vous souhaite un excellent voyage.**

## c) La prise de congé : les réflexes à avoir

**Descriptif de l'activité :** travail de déduction des bons réflexes à avoir pour prendre congé d'un client.

Relisez les informations que vous venez de découvrir. Essayez de retrouver à partir de ces phrases les bons réflexes que vous devez acquérir lors du départ de votre client.

- **Le client est-il satisfait ? très satisfait ? déçu ?**
- **Que peut-on faire de plus pour lui (un dernier service (bagages, taxi...))**
- **Peut-on le fidéliser ? (une carte, un dépliant, un guide.../lui donner tout renseignement supplémentaire susceptible de le faire revenir)**
- **Remercier le « visiteur » qui doit se sentir « important » (valoriser son client !)**

## d) Jeu de rôles

Retrouvez votre *personnage-client*, Monsieur Martin.

Il est à la réception et quitte l'hôtel ce matin...

Prenez congé, comme vous venez de l'apprendre. ..

Bravo ! Il sourit et paraît très satisfait.  
Vous vous êtes comporté en vrai professionnel.  
Vous êtes prêt à recevoir votre prochain client !



## LES DIFFÉRENTS TYPES DE CLIENTÈLE

*Vos clients sont tous différents, mais ce sont vos clients !  
Et pour optimiser la qualité de votre accueil, sachez les reconnaître et vous adapter.*

### 1. La clientèle d'affaires

C'est une clientèle très attentive

- à la reconnaissance (se rappeler leurs noms, leurs habitudes)
- à la rapidité des services (éviter les attentes à l'arrivée, au départ ou pendant les repas)
- au confort du sommeil (excellente literie, hôtel calme, température agréable de la chambre) et qui aime se sentir « comme chez elle »

Votre mission consiste à avoir une prestation très régulière avec cette clientèle, pour la rassurer et la stabiliser.

C'est aussi une clientèle qui négocie de plus en plus les tarifs ; veillez donc à fixer rapidement des limites. Les conditions que vous appliquerez un jour à une personne, risquent de devenir une habitude pour beaucoup. Justifiez vos tarifs par la qualité de vos prestations et leur régularité.

### 2. La clientèle familiale

C'est une clientèle qui a un budget limité, qui souvent a économisé et planifié ses dépenses, et qui a donc un comportement plus intransigeant, par rapport aux prestations, que la clientèle d'affaires.

Ce qui signifie que c'est une clientèle qui n'hésite pas à se plaindre, à faire des remarques, ou qui, même si elle ne s'exprime pas, répercute immédiatement son appréciation sur la durée de son séjour et sur son éventuelle fidélité à votre établissement.

C'est une clientèle très attentive

- à la qualité des prestations (avec un bon rapport qualité/prix)
- aux tarifs et à une facture « sans surprise »
- à l'accueil et à la disponibilité de l'équipe
- à la reconnaissance et qui aime que l'on fasse le maximum pour qu'elle se sente « comme chez elle »

Votre mission consiste à avoir une prestation simple, mais irréprochable à tout moment, pour mériter sa confiance et donner de la valeur à ses moments de loisirs

### 3. La clientèle étrangère

La clientèle étrangère est généralement une clientèle « sympathique » : un étranger qui aime notre pays, c'est toujours flatteur. C'est une clientèle qui se rapproche du comportement de la clientèle familiale, sauf que, pour elle, l'importance de l'accueil passe par une compréhension mutuelle!

C'est donc une clientèle très attentive

- au dépaysement et au charme traditionnel de la France
- à la qualité de la restauration
- à la propreté
- à l'accueil et à la disponibilité de l'équipe
- aux efforts faits pour la comprendre (pensez à traduire les menus, à connaître les traductions des ardoises et à commander des journaux étrangers pendant les périodes estivales)
- à une facturation « sans surprise » (attention notamment à la facturation du téléphone)

Votre mission consiste à avoir une prestation de qualité conforme à l'image de la France (qualité de la restauration) en faisant de réels efforts pour faciliter la communication avec ces clients et ainsi les sécuriser (équipe capable de s'exprimer en plusieurs langues, ou en trouvant des palliatifs tels que : documents bien traduits, dictionnaires à disposition, etc.)