

Durée de la séance	20 min
Savoir-faire langagier(s)	Accueillir un/une client-e ; se renseigner sur une réservation
Outils langagiers	Les formules types pour accueillir et vérifier une réservation
Préparation au Diplôme	 Tourisme-Hôtellerie-Restauration A2 <i>Interagir à l'oral – Activité 2</i>

1 MISE EN ROUTE

🕒 Déclencheur ⌚ 5 minutes 🗣️ Compréhension orale 👥 En grand groupe

Conseil : Faire lire les questions au préalable aux apprenants. Diffuser l'audio et faire répondre aux questions.

Quelle est la situation ? Une serveuse accueille des clients-es qui viennent au restaurant pour déjeuner/diner.

Remettez les étapes suivantes dans l'ordre :

Pour accueillir un/une client-e il faut :

Vérifier la réservation ⇔ n°3

Saluer les clients-es ⇔ n°1

Conduire les clients-es à leur table ⇔ n°4

Demander si les clients-es ont une réservation et à quel nom ⇔ n°2

TRANSCRIPTION :

Serveuse : - « Bonjour messieurs-dames, vous avez une réservation ?

Clients : - Oui.

Serveuse : - C'est à quel nom s'il vous plaît ?

Clients : - Arno.

Serveuse : - Arno... une table pour quatre personnes, c'est bien ça ?

Clients : - Oui !

Serveuse : - Très bien, si vous voulez bien me suivre. Voici votre table. »

1

2 BOÎTE À OUTILS

🕒 Repérage et conceptualisation ⌚ 5 minutes 🗣️ Compréhension orale 👥 En grand groupe

Conseil : Faire lire la boîte à outils à compléter. Faire écouter l'audio 2 fois : une fois pour compléter, une fois pour vérifier. Projeter la boîte à outils au tableau et faire compléter par plusieurs apprenants.

Réécoutez le dialogue et complétez la boîte à outils (cf page suivante)



QUESTIONNER UN/UNE CLIENT-E LORS DE L'ACCUEIL

Vérifier une réservation

Pour poser une question de manière formelle

- ➔ Vous avez une réservation ?
Sujet + verbe + une réservation ?

Pour poser une question de manière plus soutenue

- ➔ Avez-vous une réservation ?
Verbe +sujet + une réservation ?

Demander le nom

- ➔ À quel nom, s'il vous plaît ?
- ➔ C'est à quel nom, s'il vous plaît ?

Vérifier le nombre de personnes

- ➔ Une table pour quatre personnes, c'est bien ça ?
- ➔ Oui, Arno... Pour quatre (personnes) ?

3 EXERCICE

🕒 Systématisation 🕒 5 minutes 🗣️ Production orale 🤝 En binômes

Conseil : Imprimer et découper ces deux listes (1 exemplaire de chaque par binôme). Faire piocher les apprenants par binôme une liste (A ou B) : chacun à leur tour, les apprenants jouent le rôle du/de la client-e puis du/de la serveur-se. Circuler entre les groupes pour écouter, recadrer.

En binôme, vous piochez une liste (A ou B). Chacun à votre tour, vous jouez le rôle du/de la client-e puis du/de la serveur-se.

Le/la serveur-se doit retrouver la réservation d'après le nom du/de la client-e et confirmer le nombre de personnes.

Utilisez les formules vues précédemment. Variez les structures.



LISTE A	
1	Client-e : Rossi
2	Serveur-se : Sousa – Table pour 2 personnes
3	Client-e : González
4	Serveur-se : Martinot – Table pour 5 personnes
5	Client-e : Moore

LISTE B	
1	Serveur-se : Rossi – Table pour 3 personnes
2	Client-e : Sousa
3	Serveur-se : González – Table pour 4 personnes
4	Client-e : Martinot
5	Serveur-se : Moore – Table pour 4 personnes

Exemple d'interaction attendue :

- Serveur-se : - « Bonjour messieurs dames, vous avez une réservation ?
- Clients-es : - Oui.
- Serveur-se : - C'est à quel nom s'il vous plaît ?
- Clients-es : - Rossi.
- Serveur-se : - Rossi... une table pour trois, c'est bien ça ?
- Clients-es : - Oui !
- Serveur-se : - Très bien, si vous voulez bien me suivre. Voici votre table. »

4 EN SITUATION !

🕒 Réinvestissement ⌚ 5 minutes 🗣️ Production orale 👤 En binôme

Conseil : Imprimer la liste des réservations (1 exemplaire par binôme). Faire jouer, tour à tour, par les apprenants le rôle du/de la client-e qui arrive au restaurant pour déjeuner puis du/de la serveur-se qui accueille et vérifie la réservation des clients.

Circuler entre les groupes ou faire passer quelques groupes devant la classe si possible. Ne pas interrompre les interactions. Prendre des notes et effectuer une restitution en grand groupe à la fin.

Proposition de grille d'évaluation :

	★	★★	★★★
Vérifier une réservation			
Demander le nom			
Vérifier le nombre de personnes			

Exemple d'interaction attendue :

- Serveur-se : - « Bonjour messieurs dames, vous avez une réservation ?
- Clients-es : - Oui.
- Serveur-se : - C'est à quel nom s'il vous plaît ?
- Clients-es : - Perez.
- Serveur-se : - Perez... une table pour cinq personnes, c'est bien ça ?
- Clients-es : - Oui !
- Serveur-se : - Très bien, si vous voulez bien me suivre. Voici