

## ACCUEILLIR DES CLIENTS-ES DANS UN RESTAURANT

<b>Durée de la séance</b>	20 min
<b>Savoir-faire langagiers</b>	Accueillir un/une client-e ; se renseigner sur une réservation
<b>Outils linguistiques</b>	Les formules types pour accueillir et vérifier une réservation
<b>Pour aller plus loin dans la préparation au diplôme A2...</b>	Voir l'activité d'entraînement « Présenter une formule déjeuner et recommander un plat »

### Activité 1

### Déclencheur et Compréhension



Écoutez le dialogue et répondez aux questions :

- Quelle est la situation ?
- Remettez les étapes suivantes dans l'ordre :

Pour accueillir un/une client-e il faut :

- Vérifier la réservation ⇒ n° \_\_\_\_\_
- Saluer les clients-es ⇒ n° \_\_\_\_\_
- Conduire les clients-es à leur table ⇒ n° \_\_\_\_\_
- Demander si les clients-es ont une réservation et à quel nom ⇒ n° \_\_\_\_\_

### Activité 2

### Repérage et Conceptualisation

Complétez la boîte à outils ci-dessous. Vous pouvez réécouter le dialogue pour vous aider :

Questionner un/une client-e lors de l'accueil

**Vérifier une réservation :**

*Pour poser une question de manière formelle*

➔ Vous **avez** une réservation ?  
 Sujet + \_\_\_\_\_ + une réservation ?

*Pour poser une question de manière plus soutenue*

➔ **Avez-vous** une réservation ?  
 Verbe + \_\_\_\_\_ + une réservation ?

**Demander le nom :**

➔ À quel nom, s'il vous plaît ?

➔ \_\_\_\_\_, s'il vous plaît ?

**Vérifier le nombre de personnes :**

➔ Une table pour quatre (personnes), c'est bien ça ?

➔ Oui, Arno... Pour quatre (personnes) ?

**Activité 3** **Systematisation**

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

**Activité 4** **Réinvestissement**

Vous êtes serveur-se au restaurant *Fusions*. Vous accueillez des clients-es qui arrivent pour déjeuner. Vérifiez leur réservation.

	A	B	C	D	E
1	<b>Réservations soir</b>				
2	<b>Nom du client</b>	<b>Nombre de personnes</b>			
3	Sousa	3			
4	Blum	3			
5	Reynold	2			
6	Jouval	6			
7	De Luca	4			
8	Siaka	2			
9	Perez	5			
10	Weber	8			
11					

**CORRIGÉ**

**Activité 1**

**Déclencheur et Compréhension**

*La situation : Une serveuse accueille des clients-es qui viennent au restaurant pour déjeuner/dîner.*

*Les étapes pour accueillir des clients-es : 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*

**Activité 2**

**Repérage et Conceptualisation**



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) ?

**Activité 3**

**Systematisation**

*Proposition d'interaction : 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. »*

**Activité 4**

**Réinvestissement**

*Proposition d'interaction : 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 deux personnes, c'est bien ça ?/Clients-es : - Oui !/Serveur-se : - Très bien, si vous voulez bien me suivre. Voici votre table. »*

**Transcription du dialogue**

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. »