


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

**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