

Thématique : Hôtellerie

Auteur : Audrey Cuzon

GÉRER UNE RÉSERVATION

Public : Réceptionnistes d'hôtel

Niveau CECR : A2

Durée : 2-3 heures

1. PRENDRE UNE RÉSERVATION PAR TÉLÉPHONE

1. À la réception



Source : Château de Salettes

 Écoutez le dialogue et notez la demande du client :

Nature de la demande	
Type de chambre demandée	
Date de la réservation envisagée	
Nombre de personnes concernées par la réservation	

b) Les informations suivantes sont-elles vraies ou fausses ?

1. Une chambre simple coûte 99 euros la nuitée.

- ☐ Vrai
☐ Faux

2. Ce prix comprend la taxe de séjour.

- ☐ Vrai
☐ Faux

3. La taxe de séjour est fixée à 1,65 euro.

- ☐ Vrai
☐ Faux

4. L'hôtel affiche complet à la période demandée.

- ☐ Vrai
- ☐ Faux

5. La cliente souhaite confirmer sa réservation le lendemain.

- ☐ Vrai
- ☐ Faux

6. Un numéro de carte bancaire est nécessaire pour finaliser la réservation.

- ☐ Vrai
- ☐ Faux



2. Les étapes de la réservation

La réservation est composée de 4 étapes, appelées « les 4P » : *prise de contact, prise en charge, proposition, prise de congé*.



a) Reliez les propositions à l'étape correspondante :

Prise en charge	•	•	Je vous remercie Monsieur, passez une bonne journée.
Prise de congé	•	•	Vous souhaitez une chambre pour quelle période ?
Prise de contact	•	•	Hôtel Bellevue Jean bonjour. Que puis-je faire pour vous, Monsieur ?
Proposition	•	•	La taxe de séjour est à 1,65 euro par personne.

b) Observez les étapes et les formules téléphoniques types et retrouvez la tâche professionnelle correspondante.

1. Accueillir le client.
2. Questionner le client afin de vérifier les disponibilités.
3. Faire une proposition, demander les coordonnées du client et proposer un moyen de confirmer la réservation.
4. Reformuler la réservation, remercier le client pour sa réservation, le saluer.

Etape	Tâche professionnelle	Formules types / savoir dire
Prise de contact		<i>Hôtel Champerret Héliopolis Thierry bonjour.</i>
Prise en charge		<i>Ce serait pour quelle période ? Pour combien de personnes ? Pour combien de nuits ?</i>
Proposition		<i>Nous avons encore de la disponibilité. Il nous faut seulement un numéro de carte bancaire pour confirmer la réservation.</i>
Prise de congé		<i>Donc, pour deux nuits dans une chambre double, arrivée le 17 juin et départ le 19. Merci. Au revoir Madame et bonne journée.</i>



3. Faire des propositions.

a) Un hôtel propose différents types de chambres. Observez ce tableau présentant les chambres les plus couramment demandées par les clients.



• Les différents types de chambres :

- Une chambre **individuelle / simple** : un lit
- Une chambre **double** : 2 lits ou un grand lit
 - Une chambre **triple** : 3 lits
- Ajout d'un **lit supplémentaire, lit bébé**
- Une **suite** : plusieurs pièces
 - Une chambre **standard**
 - Une chambre **de luxe**

b) Voici des demandes de réservation de clients. Indiquez le type de chambre que vous pourriez leur proposer.

Clients	Demandes	Proposition hôtel
Deux amis qui visitent la ville.	Souhaitent dormir séparément.	
Couple de touristes avec deux enfants en bas âge.	Souhaitent être dans la même chambre.	
Une seule personne, voyageant pour affaires.	Une chambre très simple.	
4 personnes venues pour un mariage dans la ville.	Souhaitent loger ensemble.	



4. Pour poser des questions au client.



Les pronoms interrogatifs

- Ils servent à se renseigner sur :

- **Le nombre** : Pour **combien** de personnes ? Pour **combien** de jours ?
- **La date / le moment** : A **quelle** période ? Pour **quelles** dates ? **Quel** jour souhaitez-vous arriver ? **Quand** arriverez-vous à l'hôtel ?
- **L'état civil** : **Quel** est votre nom ? **Quelle** est votre adresse ?
- **Le moyen** : **Comment** souhaitez-vous payer ?
- **Le lieu** : D'**où** arriverez-vous ? (pour indiquer l'accès à l'hôtel)



Retrouvez maintenant les questions posées par le réceptionniste.

Réceptionniste : Hôtel Bellevue, Franck bonjour .

Client : Bonjour, je souhaiterais réserver une chambre.

Réceptionniste : (date)..... ?

Client : Pour le week-end prochain, du 20 au 22 avril.

Réceptionniste : (nombre de personnes)..... ?

Client : Nous serons deux.

Réceptionniste : (type de chambre)..... ?

Client : Une chambre double.

Réceptionniste : (nom du client)..... ?

Client : Madame Pirès.

Réceptionniste : (adresse)..... ?

Client : 12 rue Cardinet, 75017 Paris.

Réceptionniste : (adresse électronique)..... ?

Client : july.pires@gmail.com

Réceptionniste : (numéro de téléphone)..... ?

Client : C'est le 01.55.75.20.92

Réceptionniste : Très bien, c'est noté Madame Pirès.

Client : Merci Monsieur, au revoir.

Réceptionniste : C'est moi qui vous remercie. Au revoir, bonne journée Madame.

5. EN SITUATION

À vous de prendre une réservation ! À l'aide des fiches ci-dessous, questionnez votre client par groupes de deux, puis notez les informations sur le logiciel de réservation.

Fiche client, enregistrée le 11/02/15
Dates de séjour: Du 03/02/15 au 05/02/15
Client: M. Richard Le Du
Coordonnées : 20 rue des Batignolles, 75017 Paris. France
Téléphone : 01.55.37.45.20
Courriel : richard.ledu@free.fr
Type de chambre : chambre double

Fiche client, enregistrée le 01/02/15
Dates de séjour: Du 15/02/15 au 20/02/15
Client: Mme Anna Gomez
Coordonnées : 200, carrer de Fontanella, 08002 Barcelone. Espagne.
Téléphone : 934 894 123
Courriel : anna.gomez@gmail.com
Type de chambre : chambre individuelle

Fiche client, enregistrée le 05/06/15
Dates de séjour: 20/06/15
Client: Mme Frédérique Lejeune
Coordonnées : 150 avenue des Salines, 44500 La Baule-Escoublac. France.
Téléphone : 02.40.24.36.36
Courriel : gomes.anne@orange.fr
Type de chambre : chambre triple

Réservation	Coordonnées
Date arrivée : 	Nom, Prénom :
Date départ : 	Adresse :
Nbr nuits : 	Pays :
chambre(s) 1 lit, 1 ou 2 personnes + douche 	Courriel :
chambre(s) 1 lit, 1 ou 2 personnes + bain 	Téléphone :
chambre(s) 2 lits, 2 personnes : 	Commentaire :
chambre(s) 2 lits, 3 personnes : 	

Validation

2. CONFIRMER UNE RÉSERVATION PAR COURRIEL



1. En situation

De : **Hotel Champerret Paris** <contact@hotel-champerret.com>
 Date : 29 avril 2015 12:06
 Objet : HOTEL CHAMPERRET
 À : Dominique Chemin <dominique.chemin@supracom.com>

Bonjour,
 Veuillez trouver ci-joint la confirmation de votre réservation.
 Nous vous remercions et vous souhaitons une excellente journée.
 Cordialement,
 Thierry

*45 Rue Guillaume Tell
 75017 Paris
 Tél : +33 (0)1 47 65 20 65
 Fax : +33 (0)1 47 65 20 44
www.hotel-champerret.com/
contact@hotel-champerret.com*

CONFIRMATION DE RÉSERVATION

Paris le 29/04/2015

A : **Société SUPRACOM PORTE DE CHAMPERRET**

Nous avons le plaisir de vous confirmer :

Nom : *FLOCH FRANCOISE MME*
 Num. de dossier : 150402081
 Du / Check in : 31/05/2015
 Au / Check out : 01/06/2015

Nombre de Nuits 1

Nombre d'adultes 1

Type : Chambre simple grand lit

Tarif : 101,00€
 Taxe de Séjour (par personne et par nuit) : 1.00€
 P.Déj : 9.50 € Offert

Vous remerciant par avance de l'intérêt que vous portez à notre établissement, nous nous réjouissons à l'avance de vous compter parmi nos hôtes.

LA RECEPTION

Toute réservation devra être annulée dans les 48 heures précédentes votre séjour sous peine de facturation automatique de la première nuitée. Merci de votre compréhension.



b) Choisissez la bonne réponse parmi les propositions :

1) L'arrivée de la cliente à l'hôtel est prévue le :

- a. 01/06/15.
- b. 31/05/15.
- c. 29/04/15.

2) La cliente a réservé une chambre :

- a. simple.
- b. double.
- c. triple.

3) La date de départ de la cliente est fixée au :

- a. 31/05/15.
- b. 01/06/15.
- c. 20/06/15.

4) La cliente a réservé une chambre avec :

- a. lit double.
- b. lit simple.
- c. lit jumeaux.

5) La réservation peut être annulée :

- a. 24 heures avant l'arrivée.
- b. le jour-même de l'arrivée.
- c. 48 heures avant l'arrivée.

6) Le petit déjeuner est :

- a. facturé.
- b. offert.
- c. facturé avec une réduction.



2. S'adresser à un client dans un courriel.



La façon de prendre contact et de prendre congé dépend de la relation entre l'hôtel et le client. Il existe plusieurs façons de saluer et de prendre congé du client lors d'un échange par courriel.

Formules de prise de contact	Formules de conclusion	Formules de prise de congé
- Madame, Monsieur, - Madame / Monsieur, - Madame / Monsieur (+ nom), - Bonjour, - Bonjour Madame / Monsieur + nom, - Cher Monsieur / chère Madame + nom (client habitué),	- Dans l'attente du plaisir de vous accueillir, - Au plaisir de vous accueillir prochainement, - Au plaisir de vous revoir prochainement, - Nous restons à votre disposition pour de plus amples informations. - Dans l'attente de vous relire, - En espérant vous recevoir, - Dans l'attente de vous recevoir, nous restons à votre disposition pour toute information complémentaire.	- Sincères salutations. - Nous vous prions d'agréer, Madame / Monsieur, l'expression de nos salutations distinguées. - Nous vous prions de croire, Madame/Monsieur (+ nom) à nos sincères salutations. - Cordialement / très cordialement / bien cordialement. - Sincèrement / très sincèrement / bien sincèrement.



3. Pour confirmer une réservation



Le courriel de confirmation est envoyé au client pour lui fournir une preuve et valider sa réservation.

- Exemples de tournures utilisées dans un mail de confirmation :

- Je vous confirme / nous vous confirmons
- J'ai le plaisir de vous confirmer / nous avons le plaisir de vous confirmer
- Je suis heureux / nous sommes heureux de vous confirmer
- Je confirme votre réservation / nous confirmons votre réservation

- Exemple de courriel de confirmation :

De : **HOTEL LOME CENTRE** <hotel.lome@hotel.com>
Date : 17 mai 2015 15:28
Objet : RE: Demande de réservation
À : Ines Fernandez <ifernandez@orange.fr>

Bonjour Madame,

Nous vous confirmons la réservation d'une chambre au nom de Taylor du 08.06 au 12.06.15.

Bonne soirée à vous,

Bien cordialement,

Nina

Réservation

**Hôtel LOME
CENTRE**
Avenue du Général de Gaulle - BP 130 - Lomé – Togo

hotel@lome.com

Tél.: +00 (228) 22 11 44 88



Complétez les courriels de confirmation suivants. Adaptez votre réponse au profil des clients.

a) Monsieur Haddad est un nouveau client :

De : **HOTEL DE LA GARE** <hotel.delagare@hotel.com>
Date : 3 avril 2015 17:48
Objet : RE: Demande de réservation
À : Mohamed Haddad <mohamed.haddad312@free.fr>

..... (formule de prise de contact),

Je (formule de confirmation) la réservation d'une chambre double, au nom de Mohamed Haddad, pour les nuits du 20 et 21 avril 2015.

..... (formule de prise de congé).

Julie, service réservation.

Hôtel de la Gare

50 rue du Delta

75010 Paris

b) Madame Davis est une habituée de l'hôtel :

De : HOTEL DE LA GARE <hotel.delagare@hotel.com>

Date : 13 mai 2015 08:32

Objet : RE: Demande de réservation

À : Carole Davis <c.davis@aol.com>

..... (formule de prise de contact),

Nous (formule de confirmation) la réservation d'une chambre simple, au nom de Carole Davis , pour la nuit du 15 juin 2015.

..... (formule de conclusion)

.....(formule de prise de congé).

Julie, service réservation.

Hôtel de la Gare

50 rue du Delta

75010 Paris



Tâche : À vous de confirmer une réservation par courriel !

Un client vous écrit pour réserver une chambre. Validez par écrit sa demande de réservation. Reprenez les formules de politesse vues p.11. Indiquez le montant total de la réservation dans votre courriel. Pour information une chambre double est à 120 euros la nuit, le petit déjeuner est à 12 euros et la taxe de séjour à 1 euro.

Bonjour,

Je souhaite réserver une chambre double pour deux personnes, pour la nuit du 12 juin. Nous prendrons chacun un petit déjeuner. Pouvez-vous me confirmer au plus vite ma réservation ? Merci. Cordialement,

Jacques Legrand.





4. Tâche finale : Gérez la réservation d'un client !

Vous êtes réceptionniste à l'hôtel de l'Etoile. Un client vous appelle pour réserver une chambre.

1. Vous vous renseignez sur sa demande.

- Vous questionnez le client sur ses besoins (type de chambre, nombre de nuitées, nombre de personnes, etc.).
- Vous validez la réservation et indiquez au client que vous lui enverrez une confirmation par courriel.

2. Vous enregistrez ensuite la réservation sur le logiciel de l'hôtel.

3. Vous rédigez enfin le courriel de confirmation du client.

Réservation	Coordonnées	Moyen de paiement
Date arrivée : 	Nom, Prénom : 	Numéro de carte bancaire :
Date départ : 	Adresse : 	Validité année :
Nbr nuits : 	Pays : 	Cryptogramme :
chambre(s) 1 lit, 1 ou 2 personnes + douche 	Courriel : 	
chambre(s) 1 lit, 1 ou 2 personnes + bain 	Téléphone : 	
chambre(s) 2 lits, 2 personnes : 	Commentaire : 	
chambre(s) 2 lits, 3 personnes : chambre(s) 2 lits, 4 personnes : 		

Validation