

Tâche professionnelle	Noter l'objet de la demande d'un client pendant son séjour	
Durée de la séance	1 heure	
Savoir-faire langagier(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier dans un message téléphonique la demande spécifique d'un client • Identifier le nom et le n° de chambre d'un client • Noter les demandes de clients dans le registre de l'hôtel 	
Outils langagiers	<ul style="list-style-type: none"> • Lexique des prestations et des services en hôtellerie 	
Préparation au Diplôme	 DFP <small>DIPLOME DE FRANÇAIS PROFESSIONNEL</small>	Tourisme-Hôtellerie-Restaurant A2 Comprendre et traiter l'information – Activité 3

Activité 1 : Identifier le sujet de l'appel d'un client

👉 Écoutez l'appel d'un client à la réception d'un hôtel. Que souhaite-t-il réserver ?



a.



b.



c.

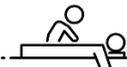
Activité 2 : Identifier les détails de l'appel d'un client

👉 Réécoutez l'enregistrement et cochez les bonnes réponses.

- Le client s'appelle :
 - a. Ivan Bagirov
 - b. Adoniran Bagirov
 - c. Igor Bagirov
- Quel est le numéro de sa chambre ?
 - a. 19
 - b. 29
 - c. 39
- Pour combien de personnes ?
 - a. 5
 - b. 6
 - c. 16
- La réservation doit être faite pour quelle heure ?
 - a. 5h
 - b. 6h
 - c. 16h

Activité 3 : Repérer les prestations et services hôteliers

Observez ces dessins et associez-les à une prestation ou service hôtelier.

a. 	b. 	c. 	d. 	e. 	f. 	g. 	h. 
() Réveil	() Parking	() Restaurant	() Petit-déjeuner	() Salle de réunion	() Transport	() Spa	() Service en chambre

Activité 4 : Repérer le service ou la prestation correspondant à une demande de client

À l'aide des mots de l'activité précédente, complétez le tableau avec les services ou les prestations appropriés.

 Hôtel Villa Paradis REGISTRE		Date : 30 mars 2025
NOM Prénom	Demande	Service
MENDOZA Carlos	Réveil 8h30	
TANAKA Yuki	Massage relaxant demain 10h	
DIOP Fatou	Taxi aéroport 15h	
PATEL Ravi	Dîner chambre 19h	
PETROVA Elena	Supplément petit-déjeuner	
KIM David	Rendez-vous d'affaires 17h	
O'CONNOR Liam	Table 5 personnes	
AHMED Nadia	Garer voiture AA-123-AA	

Activité 5 : Répondre à une demande de service ou de prestation hôtelière

Associez les colonnes pour reconstituer le dialogue entre un(e) cliente et un(e) réceptionniste. Attention : il n'y a qu'une seule réponse correcte pour chaque demande.

Bonjour, c'est Jorge Perez, chambre 302. J'aimerais réserver une table pour deux personnes pour demain soir au restaurant de l'hôtel. Pour 19h, s'il vous plaît. Merci beaucoup !	Bonsoir Madame, D'accord, c'est bien noté. J'ajoute le petit déjeuner en supplément à votre réservation du 14 au 17 mai. Il est servi tous les jours dans notre restaurant de 7h30 à 10h. Passez une bonne soirée
Bonsoir Clara Meyer, chambre 401. J'aurais besoin de me rendre à la gare demain matin. Pourriez-vous organiser une voiture pour 7h, s'il vous plaît ?	Bonjour Monsieur, Parfaitement. Je vous réserve une table pour deux personnes pour le dîner de ce soir. Passez une excellente journée.
Bonsoir. Marie Schmid de la chambre 107. Je voudrais rajouter les petits-déjeuners à ma réservation. Pourriez-vous me dire à quelle heure il est possible de les prendre ?	Bonsoir Madame, Bien sûr. Un petit déjeuner sera servi dans votre chambre à 9h. Bonne soirée.
	Bonsoir Madame, Bien entendu. Je contacte immédiatement le service de taxi. Un chauffeur vous attendra à l'entrée de l'hôtel à l'heure convenue. Bonne soirée.
	Bonjour Monsieur, Je vous confirme la réservation d'une table au restaurant demain à 19h. Une excellente journée à vous.

Activité 6 : Identifier l'objet de la demande d'un client

☞ Vous êtes réceptionniste à l'Hôtel Villa Paradis. Vous recevez des appels de clients. Notez les demandes dans le registre de l'hôtel. Cochez la bonne réponse parmi les choix proposés.

Hôtel Villa Paradis REGISTRE		Date : 31 mars 2025
NOM Prénom	N° de la chambre	Notes
ADEL Yasmin	<input type="checkbox"/> 17 <input type="checkbox"/> 64 <input type="checkbox"/> 107	<input type="checkbox"/> Réveil à 9h30 <input type="checkbox"/> Dîner en chambre à 20h <input type="checkbox"/> Place parking
POLAND Artur	<input type="checkbox"/> 17 <input type="checkbox"/> 64 <input type="checkbox"/> 107	<input type="checkbox"/> Réveil à 9h30 <input type="checkbox"/> Dîner en chambre à 20h <input type="checkbox"/> Place parking
DUVIVIER Karine	<input type="checkbox"/> 17 <input type="checkbox"/> 64 <input type="checkbox"/> 107	<input type="checkbox"/> Réveil à 9h30 <input type="checkbox"/> Dîner en chambre à 20h <input type="checkbox"/> Place parking

CORRIGÉ

Activité 1 : c

Activité 2 : 1-a, 2-c, 3-b, 4-a, 5-c

Activité 3 :

- | | | | |
|------------------------|-----------------|------------------|--------------------------|
| (h) Réveil | (e) Parking | (a) Restaurant | (c) Petit-déjeuner |
| (d) Salle de réunion | (g) Transport | (b) Spa | (f) Service en chambre |

Activité 4 :

Hôtel Villa Paradis REGISTRE		Date : 30 mars 2025
NOM Prénom	Demande	Service
MENDOZA Carlos	Réveiller 8h30	Réveil
TANAKA Yuki	Massage relaxant demain 10h	Spa
DIOP Fatou	Taxi aéroport 15h	Transport
PATEL Ravi	Dîner chambre 19h	Service en chambre
PETROVA Elena	Supplément petit-déjeuner	Petit déjeuner
KIM David	Rendez-vous d'affaires 17h	Salle de réunion
O'CONNOR Liam	Table 5 personnes	Restaurant
AHMED Nadia	Garer voiture AA-123-AA	Parking

Activité 5 :

Bonjour, c'est Jorge Perez, chambre 302. J'aimerais réserver une table pour deux personnes demain soir au restaurant de l'hôtel. Pour 19h, s'il vous plaît. Merci beaucoup !

Bonjour Clara Meyer, chambre 401. J'aurais besoin de me rendre à la gare demain matin. Pourriez-vous organiser une voiture pour 7h, s'il vous plaît ?

Bonsoir. Marie Schmid de la chambre 107. Je voudrais rajouter les petits-déjeuners à ma réservation. Pourriez-vous me dire à quelle heure il est possible de les prendre ?

Bonsoir Madame, D'accord, c'est bien noté. J'ajoute le petit déjeuner en supplément à votre réservation du 14 au 17 mai. Il est servi tous les jours dans notre restaurant de 7h30 à 10h. Passez une bonne soirée

Bonjour Monsieur, Parfaitement. Je vous réserve une table pour deux personnes pour le dîner de ce soir. Passez une excellente journée.

Bonsoir Madame, Bien sûr. Un petit déjeuner sera servi dans votre chambre à 9h. Bonne soirée.

Bonsoir Madame, Bien entendu. Je contacte immédiatement le service de taxi. Un chauffeur vous attendra à l'entrée de l'hôtel à l'heure convenue. Bonne soirée.

Bonjour Monsieur, Je vous confirme la réservation d'une table au restaurant demain à 19h. Une excellente journée à vous.

Activité 6 :

Hôtel Villa Paradis REGISTRE		Date : 31 mars 2025
NOM Prénom	N° de la chambre	Notes
ADEL Yasmin	<input type="checkbox"/> 17	<input type="checkbox"/> Réveil à 9h30
	<input type="checkbox"/> 64	<input checked="" type="checkbox"/> Dîner en chambre à 20h
	<input checked="" type="checkbox"/> 107	<input type="checkbox"/> Place parking
POLAND Artur	<input type="checkbox"/> 17	<input type="checkbox"/> Réveil à 9h30
	<input checked="" type="checkbox"/> 64	<input type="checkbox"/> Dîner en chambre à 20h
	<input type="checkbox"/> 107	<input checked="" type="checkbox"/> Place parking
DUVIVIER Karine	<input checked="" type="checkbox"/> 17	<input checked="" type="checkbox"/> Réveil à 9h30
	<input type="checkbox"/> 64	<input type="checkbox"/> Dîner en chambre à 20h
	<input type="checkbox"/> 107	<input type="checkbox"/> Place parking

TRANSCRIPTION

Bonjour, Ivan Bagirov de la chambre 39.

J'ai un rendez-vous important cet après-midi. J'aurais besoin d'une salle de réunion. Nous serons 5. Pourriez-vous me réserver une salle pour 16h s'il vous plaît ?

—
Bonjour, c'est Yasmin Adel, chambre 107.

J'aimerais commander le menu *Dîner romantique* servi en chambre demain soir, vers 20 heures, s'il vous plaît.

—
Bonjour, Artur Poland de la chambre 64.

J'ai loué une voiture le temps de mon séjour et j'aimerais bénéficier d'une place de parking. Pourriez-vous me dire si c'est possible ?

—
Bonsoir, c'est Karine Duvivier, chambre 17.

Je me fais faire un massage d'aromathérapie au spa demain à 10 heures. Pourriez-vous me réveiller à 9 heures et demie, s'il vous plaît ?