

1 MISE EN ROUTE

Écoutez le dialogue.

- 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° _____

2 BOÎTE À OUTILS

Réécoutez le dialogue et complétez la boîte à outils :



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) ?

1

3 EXERCICE

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

2

4 EN SITUATION !

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