

Tâche professionnelle	Rédiger un courriel de réponse à une demande de réservation
Durée de la séance	1h
Savoir-faire langagier(s)	• Identifier les informations essentielles d'une demande de réservation • Repérer les chambres correspondant à la demande dans un logiciel de réservation • Rédiger un courriel de réponse à une demande de réservation
Outils langagiers	• Lexique des types de chambres (simple/double, classique/luxe, vue sur jardin/rue, etc.) • La structure d'un mail de réponse à une demande de réservation • Les formules types d'un courriel professionnel

Activité 1 : Repérer les éléments clés d'une demande de réservation par mail

Lisez le courriel ci-dessous et complétez la fiche de demande de réservation.

De Birner Tomás <t.birner@vcx.com > À moi	20 juin 12:27
Objet : Demande de renseignements	
Bonjour, Je voyage avec mon épouse pour un court séjour et nous souhaiterions réserver une chambre du 20 au 22 août prochain. Avez-vous des disponibilités sur cette période-là et si oui, quels sont vos tarifs pour une chambre double avec petit déjeuner inclus ? Cordialement ----- Tomás Birner	

Demande de réservation	
Nom Prénom	
Contact	birner@vcx.com
Dates	
Nombre de nuits	
Type de chambre	
Options demandées	

1

Activité 2 : Identifier les chambres correspondant à la demande dans un logiciel de réservation

a) Complétez le tableau du logiciel avec les caractéristiques suivantes.

classique petit-déjeuner non inclus vue sur la mer côté jardin confort luxe

Disponibilités du 20 au 22/08	
Type de chambre	Prix /nuît
Chambre classique Côté rue / petit-déjeuner non-inclus	95 €
Chambre confort Côté jardin / petit-déjeuner inclus	105 €
Chambre luxe Balcon avec vue sur la mer / petit-déjeuner inclus	120 €

b) Quelle(s) chambre(s) pouvez-vous proposer au client de l'activité 1 ?

Activité 3 : Comprendre la structure d'un courriel de réponse à une demande de réservation

Complétez le tableau avec les formules suivantes.

Dans l'attente de votre réponse,
(Bien) Cordialement

L'équipe de l'hôtel Indigo vous
remercie de votre demande

Chère Madame/Cher Monsieur

Nous vous proposons deux types de
chambre pour cette période

Nous vous prions de nous indiquer
votre choix.



RÉDIGER UN COURRIEL DE RÉPONSE À UNE DEMANDE DE RÉSERVATION

Saluer

- ➔ **Bonjour Madame, Monsieur**
- ➔

Remercier

- ➔
- ➔ **Nous vous remercions de votre intérêt pour notre hôtel**

Faire une proposition

- ➔
- ➔ **Nous avons deux types de chambres disponibles pour la période souhaitée**
 - **Type de chambre + caractéristiques + prix.** Ex : une chambre double avec petit-déjeuner inclus/vue sur la mer pour 95€

Demander la confirmation

- ➔
- ➔ **Merci de nous confirmer votre choix.**

Prendre congé

- ➔
-

Activité 4 : Rédiger un courriel de réponse à une demande de réservation

Vous êtes réceptionniste à l'hôtel La Roseaie.
Vous avez reçu ce courriel d'un client.

COURRIEL :

De Cordera Ana <ana-c42@vcx@yihu.com > 13 juillet 10:20
À moi
Objet : Demande de réservation

Bonjour,

Je souhaiterais réserver une chambre simple pour trois nuits, à partir du 12 juillet. Si possible, avec le petit-déjeuner inclus et une vue sur la mer.

Pourriez-vous me confirmer les disponibilités ainsi que les tarifs proposés pour ces dates ?

Cordialement,

Ana Cordera

Répondez à ce courriel :

- remerciez le client
- indiquez, à l'aide du logiciel de réservation ci-dessous, les chambres disponibles et leur prix

Disponibilités du 12 au 15/07	
Type chambre	Prix / nuit
Chambre Classique Côté rue, au 1er étage – Petit-déjeuner inclus	95 €
Chambre Confort Spacieuse, vue océan – Petit Déjeuner inclus	105 €
Chambre Supérieure Balcon, vue océan – Petit-déjeuner inclus	120 €

Commenté [DF1]: Activité 3 si vous supprimez la 4

Commenté [ML2R1]: Fait

Votre courriel :

De moi

13 juillet 14:17

À Cordera Ana <ana-c42@vcx@yihu.com >

Objet : Re : Demande de réservation

CORRIGÉ

Activité 1

Demande de réservation	
Nom Prénom	Birner Tomás
Contact	birner@vcx.com
Dates	20 au 22 août
Nombre de nuits	2
Type de chambre	double
Options demandées	petit-déjeuner inclus

Activité 2

a)

Disponibilités du 20 au 22/08	
Type de chambre	Prix / nuit
Chambre classique Côté rue / petit-déjeuner non-inclus	95 €
Chambre confort Côté jardin / petit-déjeuner inclus	105 €
Chambre luxe Balcon avec vue sur la mer / petit-déjeuner inclus	120 €

b) La chambre confort et la chambre luxe

Activité 3


RÉDIGER UN COURRIEL DE RÉPONSE À UNE DEMANDE DE RÉSERVATION

Saluer

- ➔ Bonjour Madame, Monsieur
- ➔ Chère Madame / Cher Monsieur

Remercier

- ➔ L'équipe de l'hôtel Indigo vous remercie de votre demande
- ➔ Nous vous remercions de votre intérêt pour notre hôtel

Faire une proposition

- ➔ Nous vous proposons deux types de chambres pour cette période
- ➔ Nous avons deux types de chambres disponibles pour la période souhaitée
 - Type de chambre + caractéristiques + prix. Ex : une chambre double avec petit-déjeuner inclus/vue sur la mer pour 95€

Demander la confirmation

- ➔ Nous vous prions de nous indiquer votre choix.
- ➔ Merci de nous confirmer votre choix.

Prendre congé

- ➔ Dans l'attente de votre réponse,
(Bien) Cordialement

Activité 4 - Exemple de production

De moi	01/01/2017 10:20
À Expéditeur <adresse@XXX.com>	
Objet : Re : Demande de réservation	
• Salutations Bonjour Madame Cordera, • Remerciements L'équipe de l'Hôtel Bellevue vous remercie de votre demande. • Proposition Nous vous proposons deux chambres disponibles du 12 au 15 juillet : - Chambre Supérieure, avec balcon, vue sur l'océan et petit-déjeuner inclus, à 120 €/nuit. - Chambre Confort, spacieuse, vue sur l'océan et petit-déjeuner inclus, à 105 €/nuit. • Demande de confirmation Merci de nous indiquer votre choix. • Prise de congé Dans l'attente de votre réponse Bien cordialement, Votre nom Réception – Hôtel La Roseraie	