

Tâche professionnelle	Rédiger un courriel de réponse à une demande de réservation
Durée de la séance	1h
Savoir-faire langagier(s)	<ul style="list-style-type: none"> • 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	<ul style="list-style-type: none"> • 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	
<p>Bonjour,</p> <p>Je voyage avec mon épouse pour un court séjour et nous souhaiterions réserver une chambre du 20 au 22 août prochain.</p> <p>Avez-vous des disponibilités sur cette période-là et si oui, quels sont vos tarifs pour une chambre double avec petit déjeuner inclus ?</p> <p>Cordialement</p> <p>----- Tomás Birner</p>	

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 / 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) 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 Roseraie.
Vous avez reçu ce courriel d'un client.

COURRIEL :

De Cordera Ana <ana-c42@vcx@yihu.com > À moi	13 juillet 10:20
Objet : Demande de réservation	
<p>Bonjour,</p> <p>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.</p> <p>Pourriez-vous me confirmer les disponibilités ainsi que les tarifs proposés pour ces dates ?</p> <p>Cordialement,</p> <p>----- Ana Cordera</p>	

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 €

Votre courriel :

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

13 juillet 14:17

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	
<ul style="list-style-type: none">• 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 :<ul style="list-style-type: none">- 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, <p>Votre nom Réception – Hôtel La Roseraie</p>	