

<b>Tâche professionnelle</b>	Rédiger un courriel de réponse à une demande de réservation
<b>Durée de la séance</b>	1h
<b>Savoir-faire langagier(s)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier les informations essentielles d'une demande de réservation</li> <li>• Repérer les chambres correspondant à la demande dans un logiciel de réservation</li> <li>• Rédiger un courriel de réponse à une demande de réservation</li> </ul>
<b>Outils langagiers</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lexique des types de chambres (simple/double, classique/luxe, vue sur jardin/rue, etc.)</li> <li>• La structure d'un mail de réponse à une demande de réservation</li> <li>• Les formules types d'un courriel professionnel</li> </ul>

**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.

<b>De Birner Tomás &lt;t.birner@vcx.com &gt;</b> 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 ----- <b>Tomás Birner</b></p>	

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

**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
<b>Chambre classique</b> Côté rue / petit-déjeuner non-inclus	95 €
<b>Chambre confort</b> Côté jardin / petit-déjeuner inclus	105 €
<b>Chambre luxe</b> 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 :**

<b>De Cordera Ana &lt;ana-c42@vcx@yihu.com &gt;</b>	13 juillet 10:20
<b>À moi</b>	
<b>Objet : Demande de réservation</b>	
<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>----- <b>Ana Cordera</b></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
<b>Chambre Classique</b> Côté rue, au 1er étage – Petit-déjeuner inclus	95 €
<b>Chambre Confort</b> Spacieuse, vue océan – Petit Déjeuner inclus	105 €
<b>Chambre Supérieure</b> Balcon, vue océan – Petit-déjeuner inclus	120 €



**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
<b>Chambre classique</b> Côté rue / petit-déjeuner non-inclus	95 €
<b>Chambre confort</b> Côté jardin / petit-déjeuner inclus	105 €
<b>Chambre luxe</b> 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**

<b>De moi</b>	01/01/2017 10:20
<b>À</b> Expéditeur <adresse@XXX.com>	
<b>Objet :</b> Re : Demande de réservation	
<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Salutations</b> Bonjour Madame Cordera,</li><li>• <b>Remerciements</b> L'équipe de l'Hôtel Bellevue vous remercie de votre demande.</li><li>• <b>Proposition</b> Nous vous proposons deux chambres disponibles du 12 au 15 juillet :<ul style="list-style-type: none"><li>- Chambre Supérieure, avec balcon, vue sur l'océan et petit-déjeuner inclus, à 120 €/nuit.</li><li>- Chambre Confort, spacieuse, vue sur l'océan et petit-déjeuner inclus, à 105 €/nuit.</li></ul></li><li>• <b>Demande de confirmation</b> Merci de nous indiquer votre choix.</li><li>• <b>Prise de congé</b> Dans l'attente de votre réponse  Bien cordialement,</li></ul> <p>Votre nom <b>Réception – Hôtel La Roseraie</b></p>	