

FICHE DE TRAVAIL - COMMUNIQUER EN FRANÇAIS

CURSOS TÉCNICO DE RECEÇÃO HOTELEIRA / TÉCNICO DE RECEcionista DE HOTEL

Código 6933 - Serviço de recepção, atendimento e informação turística

RÉSERVER UNE CHAMBRE PAR TÉLÉPHONE

1. Manon Perrier est une professionnelle. Elle sait prendre une réservation.

À l'aide de la transcription de l'enregistrement, notez ce qu'elle dit à chaque étape.

– Hôtel de la Paix, Manon Perrier. Bonjour.
– Bonjour mademoiselle. Je voudrais réserver une chambre s'il vous plaît.
– Oui, pour quelle date, monsieur ?
– Pour les nuits du 24 et du 25 novembre.
– Pour combien de personnes ?
– Pour deux personnes.
– Souhaitez-vous une chambre avec bain ou une chambre avec douche ?
– Je préfère une chambre avec bain.
– Bien... Je peux vous proposer une chambre avec bain à 150 € petit-déjeuner compris.
– C'est parfait !
– Souhaitez-vous réserver maintenant ?
– Oui, s'il vous plaît mademoiselle.
– Quel est votre nom monsieur ?

– Joffard, J-O-2F-A-R-D.
– Est-ce que vous avez un numéro de téléphone ?
– Oui, c'est le 06 55 88 27 11.
– 06 55 88 27 11 ?
– C'est ça.
– Je récapitule votre réservation Monsieur Joffard : une chambre avec bain à 150 € petit-déjeuner compris pour les nuits du 24 et 25 novembre soit un total de 300 € pour deux nuits. Ça vous convient ?
– C'est parfait.
– Bien, merci pour votre réservation et à bientôt Monsieur Joffard.
– À bientôt.

<p>1. Accueillir poliment le client</p> <p>- Elle donne le nom de l'hôtel, son prénom, son nom et dit bonjour :</p>	<p>- Hôtel de la Paix, Manon Perrier, Bonjour.</p>
<p>2. Questionner pour bien servir</p> <p>- Elle demande les dates d'arrivées et de départ du client :</p> <p>- Elle demande au client le nombre de personnes :</p> <p>- Elle demande la (ou les) préférence(s) du client :</p>	<p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>3. Proposer et renseigner</p> <p>- Elle propose un type de chambre et donne le prix :</p>	<p>_____</p>
<p>4. Prendre la réservation</p> <p>- Elle demande le nom et les coordonnées du client :</p> <p>- Elle récapitule la réservation du client :</p>	<p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>5. Remercier et saluer</p> <p>- Elle remercie et dit au revoir au client :</p>	<p>_____</p> <p>_____</p>

2. Manon Perrier sait poser les bonnes questions. Associe les questions aux réponses.

1. Pour quelle date, monsieur ?
2. Pour combien de personnes ?
3. Souhaitez-vous une chambre avec bain ou une chambre avec douche ?
4. Vous préférez des lits jumeaux ou un grand lit ?
5. Souhaitez-vous réserver maintenant ?
6. Quel est votre nom, monsieur ?
7. Est-ce que vous avez un numéro de téléphone ?
8. Ça vous convient ?
9. Quand pensez-vous arriver ?

a. Oui, c'est le 06 55 88 27 11.
b. Le soir, à 19 heures ou 20 heures.
c. Joffard, J-O-2F-A-R-D.
d. C'est parfait.
e. Oui, s'il vous plaît.
f. Une chambre avec un grand lit.
g. Pour les nuits du 24 et du 25 novembre.
h. Je préfère une chambre avec bain.
i. Pour deux personnes.