

Doutoramento em  
Ciências da Linguagem

Le portugais parlé par les réceptionnistes d'hôtel  
(portugais européen) : description et enseignement à  
des locuteurs non lusophones

Sara Morgadinho Lopes

**D**

2018



**Sara Morgadinho Lopes**

**Le portugais parlé par les réceptionnistes d'hôtel  
(portugais européen) : description et enseignement à  
des locuteurs non lusophones**

Tese realizada no âmbito do Doutoramento em Ciências da Linguagem,  
orientada pela Professora Doutora Isabel Margarida Duarte  
e coorientada pelo Professor Doutor Georges-Daniel Véronique

Faculdade de Letras da Universidade do Porto  
Université d'Aix-Marseille

2018



À minha família



# Table des matières

Declaração de honra .....	i
Remerciements .....	iii
Resumo .....	v
Abstract.....	vi
Résumé .....	vii
Table des tableaux .....	ix
Table des graphiques .....	x
Table des figures.....	x
Note préliminaire.....	xi
Introduction .....	1
PARTIE I.....	5
Vers un enseignement du portugais parlé par les réceptionnistes d’hôtel : questions théoriques et didactiques .....	5
Chapitre 1. L’enseignement d’une langue étrangère à un public professionnel .....	7
1.1    La recherche en didactique des langues pour un public professionnel.....	7
1.1.1    Historique .....	8
1.1.2    La langue de spécialité .....	12
1.1.3    Les genres discursifs.....	13
1.1.4    La langue sur objectifs spécifiques.....	16
1.1.5    Démarche pour la construction d’un cours à des fins spécifiques.....	20
1.2    L’hôtellerie en France .....	22
1.2.1    L’hôtellerie .....	22
1.2.2    Le réceptionniste d’hôtel .....	25
1.2.3    La formation aux métiers de l’hôtellerie en France .....	27
1.2.4    Le français de l’hôtellerie : certifications et outils didactiques .....	30
1.3    Didactique du Portugais Langue Etrangère .....	33
1.3.1    Corpus.....	33
1.3.2    Documents de référence .....	36

1.3.3	Outils pour enseigner le portugais de l'hôtellerie.....	44
1.3.4	Formations en portugais de l'hôtellerie .....	48
Chapitre 2.	La pragmatique au cœur de la recherche .....	51
2.1	L'interaction verbale.....	51
2.2	La théorie des actes de langage.....	56
2.3	L'expression linguistique de la politesse .....	60
2.4	Objet d'étude.....	68
2.4.1	Les actes de langage .....	68
2.4.2	La modalisation .....	71
2.4.3	Les formes d'adresse .....	74
PARTIE II :	.....	79
Une enquête sur le portugais de l'hôtellerie .....		79
Chapitre 3.	La constitution du corpus.....	81
3.1	Le choix des pratiques .....	81
3.2	Les entretiens .....	82
3.2.1	Les entretiens avec les réceptionnistes d'hôtel.....	83
3.2.2	Les entretiens avec les autres professionnels de l'hôtellerie .....	86
3.3	Les dialogues enregistrés .....	88
3.4	Les questionnaires.....	91
3.5	Transcription .....	96
Chapitre 4.	Analyse de corpus.....	97
4.1	La logique professionnelle de l'hôtellerie.....	97
4.2	Tâches professionnelles à l'oral en face à face .....	106
4.3	Analyse de corpus .....	112
4.3.1	Actes de langage et modalisation .....	113
4.3.1.1	Enregistrement .....	113
4.3.1.2	Conseils et renseignements .....	132
4.3.1.3	Plaintes et réclamations .....	155
4.3.1.4	Départ .....	167
4.3.2	Formes d'adresse .....	175
4.4	Quelques notes sur le lexique .....	192

PARTIE III : .....	203
Une didactique du portugais de l'hôtellerie.....	203
Chapitre 5. Pistes didactiques pour l'enseignement du portugais parlé de l'hôtellerie	207
5.1    Méthodologie de travail .....	208
5.2    Public et niveau de référence .....	211
5.3    Contexte d'utilisation de la langue .....	214
5.4    Approche par compétences .....	218
5.4.1    Compétences générales.....	219
5.4.2    Compétence de communication.....	222
5.4.2.1    Compétence discursive.....	223
5.4.2.2    Compétence stratégique .....	235
5.4.2.3    Compétence interculturelle .....	238
5.4.2.4    Compétence linguistique .....	243
5.5    Thèmes de communication .....	247
Chapitre 6. Propositions didactiques pour l'enseignement du portugais de l'hôtellerie	253
6.1    Options didactiques.....	253
6.1.1    L'enseignement par genres.....	254
6.1.2    La notion de tâche et la perspective actionnelle .....	257
6.1.3    L'unité didactique.....	260
6.2    Unité Didactique – un exemple.....	265
6.2.1    Phase 1 : réception.....	267
6.2.2    Etape 2 : traitement de la langue .....	271
6.2.3    Etape 3 : Production .....	274
Conclusion.....	279
Bibliographie .....	283
Sitographie.....	297
ANNEXES .....	299
Annexe A : Conventions de transcription .....	301
Annexe B : Corpus RECE - Entretiens aux réceptionnistes d'hôtel.....	303
Annexe C : Corpus RECE - Entretiens aux autres professionnels de l'hôtellerie.....	423
Annexe D : Corpus RECE - Dialogues enregistrés dans les hôtels.....	469



Annexe E : Corpus RECE - Questionnaire sur internet.....	509
Annexe F : Corpus RECE - Résultats du questionnaire sur internet.....	515
Annexe G : Contributions à une unité didactique sur l'enregistrement .....	543

## **Declaração de honra**

Declaro que a presente tese é de minha autoria e não foi utilizada previamente noutro curso ou unidade curricular, desta ou de outra instituição. As referências a outros autores (afirmações, ideias, pensamentos) respeitam escrupulosamente as regras da atribuição, e encontram-se devidamente indicadas no texto e nas referências bibliográficas, de acordo com as normas de referência. Tenho consciência de que a prática de plágio e auto-plágio constitui um ilícito académico.

Porto, 15 de dezembro de 2017

Sara Morgadinho Lopes



# Remerciements

Je n'ai pas de mots pour exprimer mon énorme gratitude à mes deux directeurs de thèse, sans lesquels je n'aurais pas pu réaliser ce travail. A Monsieur Georges-Daniel Véronique, qui m'a suivie depuis mon master et que je remercie pour sa rigueur et son esprit curieux qui m'ont poussée à aller plus loin. Pour ses multiples mots d'encouragement et de soutien dans des jours où le chemin me semblait difficile. A Madame Isabel Margarida Duarte que je remercie pour sa perspicacité et sa confiance pour me laisser découvrir de nouveaux chemins. Son énergie et sa bonne humeur ont rendu ce travail plus agréable.

Je remercie les membres du jury, dont la présence m'honore, d'avoir accepté de consacrer leur temps et leur expertise à l'évaluation et l'enrichissement de ce travail.

Je remercie la Conférence des Présidents d'Université (CPU) et le Conselho de Reitores das Universidades Portuguesas (CRUP) pour le soutien financier des Actions Universitaires Intégrées Luso-Françaises qui m'a permis plusieurs séjours à Porto.

Je remercie infiniment Yvonne Touchard pour ses corrections minutieuses et très appréciables sur la langue française et aussi pour son dévouement, son amitié et pour nos longues discussions à propos de ce travail.

Je remercie le Laboratoire Parole et Langage et sa 'famille' qui m'ont donné d'excellentes conditions de travail, au niveau logistique et humain. Je remercie aussi la Faculté de Lettres de l'Université de Porto où j'ai toujours été très bien reçue.

Je remercie tous les participants qui ont collaboré à la constitution de mon corpus. Je remercie les cinq directeurs d'hôtel qui ont autorisé ma présence dans leur établissement. Un mot spécial pour tous les interviewés des entretiens qui ont consacré beaucoup de leur temps libre à répondre à mes multiples questions.

Je remercie tous mes chers amis, au Portugal ou en France. Leur présence et leur soutien m'ont aidée à continuer mon chemin. Un mot spécial pour mes amies 'aixoises' qui ont été déterminantes dans ce parcours. A Nassima pour sa générosité et son amitié qui ont été un vrai soutien pendant ce travail. A Núria et Laurie dont le sourire constant et les preuves d'amitié ont été un vrai rayon de soleil. Je les remercie aussi pour leurs heures d'écoute et leurs conseils. Elles ont beaucoup facilité mon parcours et je suis sûre que notre amitié franchira les frontières.

Je remercie particulièrement ma famille, à qui je dédie cette thèse. Mes parents, qui m'ont donné tous les ingrédients pour ce que je suis devenue aujourd'hui. Leur soutien inconditionnel m'a toujours poussée à regarder en avant. J'espère que ce travail les rend fiers. Mon frère dont l'énorme complicité est une grande chance dans ma vie. Il m'a toujours encouragée et manifesté une amitié profonde. Enfin mon neveu dont la joie est une source inépuisable de bonheur.



# Resumo

Este trabalho enquadra-se numa corrente da didática do português língua estrangeira que tem em conta o ensino da língua a aprendentes não nativos que necessitem de agir em contextos profissionais. A partir de um corpus de dados orais sobre o português falado pelos rececionistas de hotel em Portugal, desenvolvemos um trabalho de descrição linguística deste género discursivo, focalizando-nos nos aspetos pragmáticos e discursivos: os atos de fala, a modalização e as formas de tratamento. Esta análise deu origem a um trabalho de conceptualização didática para o ensino do português da hotelaria que compreende as competências gerais e comunicativas (discursivas, estratégicas, interculturais e linguísticas) que os aprendentes não lusófonos devem adquirir no nível B1 do QECR. O nosso trabalho culmina com a apresentação de pistas didáticas úteis para o ensino do português da hotelaria: o ensino por géneros e por tarefas, bem como uma abordagem orientada para a ação centrada na unidade didática.

Palavras chave: português para fins específicos, rececionistas de hotel, língua falada, género discursivo, pistas didáticas

# Abstract

This work focuses on the teaching of Portuguese as a foreign language by taking into account the teaching of Portuguese to non-native learners who require the language for professional purposes. It draws upon a spoken corpus of European Portuguese used by hotel receptionists in order to explore the pragmatic and discursive phenomena present in this discursive genre. The phenomena analysed include speech acts, modalisation and the address system. Following this linguistic analysis, teaching conceptualisation work was undertaken with regard to the teaching of Portuguese in the hotel industry. This conceptualisation includes the general and communicative (discursive, strategic, intercultural and linguistic) competencies required at the B1 level of the Common European Framework of Reference for Languages (CEFR). The research is concluded by a presentation of teaching proposals related to teaching Portuguese in the hotel industry such as discursive genre and task teaching or an action-oriented approach focussed on the didactic unit.

Keywords: Portuguese for specific purposes, hotel receptionists, spoken language, discursive genre, teaching proposals

# Résumé

Ce travail s'inscrit dans une démarche d'enseignement du portugais langue étrangère centrée sur l'enseignement de la langue à des apprenants non natifs ayant des besoins communicatifs pour agir en situation professionnelle. A partir d'un corpus de données orales sur le portugais parlé par des réceptionnistes d'hôtel au Portugal, nous avons mené un travail de description linguistique de ce genre discursif, en nous focalisant sur les aspects pramatiques et discursifs : les actes de langage, la modalisation et les formes d'adresse. Cette analyse a débouché sur un travail de conceptualisation didactique pour l'enseignement du portugais de l'hôtellerie. Elle envisage les compétences générales et communicatives (discursives, stratégiques, interculturelles et linguistiques) que les apprenants non lusophones doivent acquérir au niveau B1 du CECR. Notre travail se termine par la présentation de pistes didactiques utiles pour l'enseignant du portugais de l'hôtellerie : l'enseignement par le genre et par la tâche et une perspective actionnelle centrée sur l'unité didactique.

Mots clés : portugais sur objectifs spécifiques, réceptionnistes d'hôtel, langue parlée, genre discursif, pistes didactiques





# Table des tableaux

Tableau 1 : Le nombre de touristes et de nuitées des clients portugais et brésiliens en France (en milliers).....	24
Tableau 2 : <i>Tratamento</i> allocutif et degré de « familiarité » vs « distance » .....	76
Tableau 3 : Profils des réceptionnistes d'hôtel interviewés .....	83
Tableau 4 : Description des entretiens réalisés.....	84
Tableau 5 : Entretiens aux autres professionnels de l'hôtellerie .....	87
Tableau 6 : Dialogues observés dans les hôtels.....	89
Tableau 7 : Profil des réceptionnistes des hôtels observés .....	89
Tableau 8 : Profil linguistique des clients dans les dialogues .....	90
Tableau 9 : Question 15: <i>Quels épisodes agréables avez-vous déjà vécus en tant que réceptionniste ?</i> .....	104
Tableau 10 : Question 16 : <i>Quels épisodes désagréables avez-vous déjà vécus en tant que réceptionniste ?</i> .....	105
Tableau 11 : Question 2 : <i>Quel autre type de demandes recevez-vous des clients?</i> .....	109
Tableau 12 : Déclarations sur l'usage des formes d'adresse dans les entretiens.....	176

## Table des graphiques

Graphique 1 : Région où travaillent les participants .....	95
Graphique 2 : Question 1: <i>Avec quelle fréquence faites-vous chacune des tâches suivantes ?</i> .....	107
Graphique 3: Question 3: <i>À l'enregistrement, comment demandez-vous un document d'identification ?</i> .....	121
Graphique 4 : Question 4: <i>À l'enregistrement, comment demandez-vous au client pour signer la feuille d'enregistrement ?</i> .....	123
Graphique 5 : Question 5 : <i>Comment indiquez-vous le numéro de la chambre?</i> .....	126
Graphique 6 : Question 6 : <i>Que répondez-vous à un client qui vous demande des conseils sur des musées ?</i> .....	134
Graphique 7 : Question 8 : <i>Imaginez qu'un client se plaint d'avoir vu un cafard dans sa chambre. Que lui répondez-vous ?</i> .....	162
Graphique 8 : Question 7 : <i>Imaginez qu'un client vous demande de réserver un taxi pour le lendemain. Que lui répondez-vous ?</i> .....	169
Graphique 9 : <i>Tratamento</i> à un allocutaire avec peu de familiarité (question 9) .....	178
Graphique 10 : <i>Tratamento</i> à un allocutaire avec plus de familiarité (question 10) ....	179
Graphique 11 : <i>Tratamento</i> en fonction du genre de l'allocutaire .....	180
Graphique 12 : <i>Tratamento</i> en fonction de l'âge de l'allocutaire.....	181
Graphique 13 : <i>Tratamento</i> en fonction du degré de familiarité avec l'allocutaire .....	182
Graphique 14 : Adresse aux enfants .....	183
Graphique 15 : L'usage des formes d'adresse dans les dialogues.....	184
Graphique 16 : Question 12 : <i>Quand vous accueillez des clients brésiliens, avec quelle fréquence utilisez-vous des termes ou des expressions de la norme du Brésil en détriment de ceux utilisés dans la norme du Portugal ?</i> .....	199

## Table des figures

Figure 1 : Schéma modélisant de la TMR .....	264
--	-----

# Note préliminaire

J'utiliserai dans la suite de ce manuscrit le pronom personnel *nous* pour désigner l'auteure. De ce fait, l'accord avec le nous se fera au féminin singulier.

Sauf contre indication, toutes les traductions proposées des citations ou des extraits du corpus dans une langue autre que le français sont les nôtres. Les termes ou expressions soulignés, en italique ou en gras dans les citations sont le fait de leurs auteurs.



# Introduction

L'idée de cette thèse nous est venue en 2007, quand nous avons travaillé en tant qu'agente de réservation dans un hôtel 5 étoiles de la région de Lisbonne. En contact direct avec le public, par téléphone ou par e-mail, nous avons été sensibilisée aux spécificités linguistiques propres à ce secteur d'activité et auxquelles nous n'avions pas forcément fait attention auparavant. Locutrice native du portugais européen, nous avons donc dû nous adapter à cet usage spécifique de la langue mais notre regard d'enseignante de portugais langue étrangère nous a conduit à penser aux apprenants non natifs. Nous nous sommes interrogée sur leurs difficultés à acquérir des compétences dans cet usage si particulier de la langue.

Notre travail de recherche s'inscrit en didactique du portugais langue étrangère (désormais PLE), dans l'enseignement à des apprenants non natifs qui ont besoin d'apprendre le portugais pour leur travail. Ce type de public présente des caractéristiques particulières qui déterminent les démarches d'enseignement à retenir. Ce sont des apprenants adultes qui suivent des formations non linguistiques et qui ont des besoins de communication en relation avec leur domaine de travail. Ils doivent acquérir un ensemble de compétences linguistiques, sociolinguistiques et pragmatiques qui leur permettront d'agir de façon adéquate dans leurs différentes tâches professionnelles.

Le secteur professionnel concerné dans ce travail est l'hôtellerie, secteur d'activité qui s'inscrit dans un domaine plus vaste et qui a une importance majeure dans les activités économiques du monde globalisé d'aujourd'hui, le tourisme. La France est le pays qui accueille le plus grand nombre de touristes au monde : 84,5 millions en 2015 (Khiati, 2016). Ce qu'on appelle 'tourisme' comprend plusieurs secteurs d'activités touristiques comme la restauration, les agences de voyages, etc. et l'hôtellerie est l'un des plus importants. Elle comprend nombre d'établissements d'hébergement commerciaux qui vendent un produit hôtelier -une chambre d'hôtel- en échange d'argent.

C'est dans ce cadre que travaillent les réceptionnistes d'hôtel, le métier envisagé dans cette étude. Ces employés servent d'intermédiaires entre le client et l'établissement -l'hôtel- qu'il représente. En contact permanent avec le public, ils l'accueillent et répondent à toutes ses questions concernant l'hôtel et son environnement. Par conséquent, ils servent aussi de points de repère pour la langue, le pays et la culture locales. Les réceptionnistes d'hôtel sont donc une pièce fondamentale dans l'industrie hôtelière. Ils sont l'image de l'hôtel qui souhaite rendre à tous ses clients un service de qualité et d'excellence.

Notre étude porte sur la langue parlée par les réceptionnistes d'hôtel en face à face avec le client. Ce type d'interaction se déroule dans un cadre contextuel contraignant : la transaction commerciale. Il s'agit d'un échange entre deux participants,

l'acheteur et le vendeur qui se rencontrent dans un lieu public, la réception de l'hôtel, dans un espace de temps limité, en général de quelques minutes et qui ont un objectif communicatif complémentaire – l'achat et la vente d'un produit. Ce cadre situationnel détermine fortement l'usage de la langue qui est fait par les réceptionnistes, comme nous le verrons au long de ce travail de recherche.

L'enseignement du portugais parlé à de futurs réceptionnistes d'hôtel non lusophones pose donc des enjeux d'ordre linguistique et didactique majeurs. D'un côté, une description rigoureuse des spécificités discursives dans le domaine de travail concerné semble être vitale. De l'autre, leur opérationnalisation pour une formation adressée à des apprenants non natifs est une tâche qui doit être menée avec soin.

Les recherches en *português para fins específicos* [portugais sur objectifs spécifiques]<sup>1</sup> restent peu développées à l'heure actuelle. Il existe peu d'études qui comprennent des descriptions des spécificités discursives de l'emploi de la langue portugaise dans différents domaines de travail et peu également de réflexions didactiques sur les enjeux de l'enseignement de ces usages discursifs. Le matériel didactique disponible sur le marché est limité en nombre et en qualité. Dans le secteur de l'hôtellerie, ces travaux sont très rares en portugais.

Notre thèse vise donc à combler cette lacune en apportant notre contribution à la didactique du PLE. Notre travail répond à deux objectifs majeurs : d'abord, décrire les spécificités linguistiques et discursives de la langue parlée par les réceptionnistes d'hôtel en situation de face à face avec les clients, et ensuite, proposer des pistes didactiques pour l'enseignement de ces spécificités à des apprenants non lusophones.

Pour atteindre ces objectifs, nous avons d'abord mis en place un travail de recherche fondé sur des enquêtes et des analyses linguistiques puis nous avons élaboré des parcours didactiques.

Notre thèse est divisée en trois parties comportant deux chapitres chacune. Dans la première, nous présenterons les bases d'ordre théorique, linguistique et didactique, sur lesquelles nous nous sommes appuyée pour réaliser ce travail. Dans le premier chapitre, nous expliciterons les enjeux d'une formation en langue étrangère visant un public professionnel. Nous commencerons par présenter les recherches et les démarches qui existent en didactique des langues pour l'enseignement de la langue en situation de travail. Ensuite, nous dresserons un portrait du secteur d'activité étudié dans ce travail, l'hôtellerie. Nous présenterons les particularités de cette industrie touristique, les activités et les compétences requises des réceptionnistes d'hôtel, les formations préparant à ce métier en France et les outils et certifications en français de l'hôtellerie pour les apprenants non natifs. Enfin, nous nous pencherons sur la didactique du PLE afin de passer en revue les outils -corpus, référentiels, matériels didactiques divers et formations- dont disposent les enseignants de portugais aujourd'hui, pour les aider à dispenser des formations linguistiques de ce type.

---

<sup>1</sup> Nous n'avons pas encore vu cette appellation traduite en langue française. Nous la traduisons à l'image de l'appellation française : *français sur objectifs spécifiques (FOS)*. Malgré le fait que l'expression française puisse être au singulier ou au pluriel, nous gardons le pluriel de l'appellation portugaise.

Dans le deuxième chapitre, nous présenterons le cadre théorique sur lequel nous sommes appuyée pour analyser les spécificités discursives de la langue utilisée dans ce secteur professionnel. Nous avons considéré que ces particularités relevaient de la pragmatique. Nous commencerons donc par des notions d'analyse des interactions verbales et nous présenterons ensuite la théorie des actes de langage avant d'aborder l'étude de l'expression linguistique de la politesse. Ensuite, nous présenterons les aspects discursifs que nous analyserons finement dans notre corpus de portugais parlé : les actes de langage, la modalisation et les formes d'adresse.

Dans la deuxième partie de notre thèse, nous présenterons et analyserons le corpus que nous avons collecté. Dans le troisième chapitre, nous décrirons la méthodologie que nous avons suivie pour recueillir des données sur la langue parlée par les réceptionnistes d'hôtel : entretiens, observations dans des hôtels et questionnaires diffusés sur la toile. Dans le quatrième chapitre, nous analyserons notre corpus, en fonction du cadre théorique présenté dans la première partie de notre travail. Dans un premier temps, nous présenterons la logique professionnelle de l'hôtellerie. Dans un deuxième moment nous identifierons les tâches que ces professionnels doivent réaliser à l'oral avec les clients. Dans un troisième temps, nous ferons une analyse minutieuse de notre corpus, notamment au niveau des aspects discursifs que nous avons présenté dans le chapitre deux. Ce chapitre se terminera par une section consacrée au vocabulaire que les réceptionnistes utilisent dans leur usage quotidien du portugais.

Dans la troisième et dernière partie de cette thèse, nous mènerons un travail de conceptualisation didactique à propos de l'enseignement de la langue portugaise parlée des réceptionnistes d'hôtel. Il vise à servir de repère pour l'enseignant qui sera confronté à l'obligation de concevoir et de dispenser une formation en portugais de l'hôtellerie. Dans le cinquième chapitre, nous proposerons des pistes didactiques pour ce contexte d'enseignement spécifique. Nous commencerons par expliquer notre démarche de travail puis nous définirons le public et son niveau de référence, nous délimiterons ensuite le contexte dans lequel les apprenants feront usage de la langue portugaise. Ensuite, nous présenterons les compétences générales (les savoirs, les savoir-faire et les savoir-être) avant de préciser les composantes de la compétence de communication -compétences discursive, stratégique, interculturelle et linguistique- que les apprenants devront acquérir au long de leur formation et, enfin, nous proposerons une liste de thèmes à aborder en salle de cours.

Le sixième et dernier chapitre fournira des propositions didactiques concrètes pour l'enseignement du portugais parlé des réceptionnistes d'hôtel. Dans un premier temps, nous présenterons et justifierons les options didactiques que nous avons retenues: l'enseignement par genre et par la tâche et une perspective actionnelle centrée sur l'unité didactique. Dans un deuxième temps, nous présenterons une unité didactique construite autour d'une des tâches professionnelles que doivent accomplir les réceptionnistes, l'enregistrement des clients de l'hôtel. Cette séquence pourrait être proposée comme exemple à des enseignants de PLE.



Nous espérons que ce travail d'investigation contribuera, d'une part, à la description du portugais parlé dans un contexte d'usage peu étudié et à la construction, d'autre part, de matériels didactiques adaptés aux nouveaux défis que lancent ces apprenants en situation de travail.

Pour conclure, nous précisons que le parcours que nous avons mené a été réalisé avec un regard triple de notre part. D'abord, un regard d'enquêtrice. La curiosité scientifique et la rigueur méthodologique nous ont encouragée à chercher des réponses aux multiples interpellations que pose notre objet d'étude. Ensuite, notre regard d'enseignante de PLE depuis plus de dix ans a développé notre esprit critique par rapport aux enjeux d'une formation de ce genre. Plus récemment, nous avons été sollicitée pour concevoir des formations sur le portugais du tourisme et de l'hôtellerie<sup>2</sup> grâce auxquelles nous avons pu nous mettre à la place des enseignants à qui s'adresse ce travail et, ainsi, mieux comprendre leurs besoins. Enfin, notre regard d'ancienne employée du secteur de l'hôtellerie a également influencé notre travail. La mémoire des lieux, des métiers, des procédures de travail et des histoires vécues ou partagées entre collègues nous ont aidée à entrer plus facilement dans le raisonnement de ce secteur et, par conséquent, à comprendre plus facilement le besoin des apprenants.

---

<sup>2</sup> En 2014, le Département de Portugais de l'Université d'Aix-Marseille, où nous travaillons depuis 2008, nous a demandé de construire un cours sur le portugais du tourisme adressé à des apprenants du Master *Tourisme, Langue et Patrimoine*. En 2016, la demande est venue de l'institut Camões, Instituto da Cooperação e da Língua, I. P. pour construire une formation en ligne de portugais de l'hôtellerie.

# **PARTIE I**

## **Vers un enseignement du portugais parlé par les réceptionnistes d'hôtel : questions théoriques et didactiques**

Dans cette première partie, nous allons présenter le cadre théorique en linguistique et en didactique des langues qui nous a guidée tout au long de ce travail. Dans un premier temps nous aborderons des questions de didactique qui concernent l'enseignement du portugais sur objectifs spécifiques. Dans le deuxième chapitre, nous présenterons le cadre linguistique sur lequel nous nous sommes basée pour l'analyse de notre corpus.

# Chapitre 1.

## L'enseignement d'une langue étrangère à un public professionnel

Dans la deuxième moitié du XX<sup>ème</sup> siècle, le développement économique de plusieurs secteurs d'activité a poussé à des contacts multiples entre communautés linguistiques différentes (Van der Yeught, 2014). Le besoin de parler des langues étrangères est devenu une priorité dans des secteurs professionnels très divers, comme l'industrie, la banque, la médecine, le droit, la mode ou le tourisme. Le monde globalisé tel que nous le connaissons aujourd'hui va obliger la didactique des langues à s'adapter à ce nouveau public avec des besoins de communication différents de l'enseignement généraliste. Par la suite, cela va induire des changements dans l'enseignement des langues étrangères à un public adulte.

D'un côté, de multiples formations avec une forte composante pratique ont vu le jour en Europe, notamment en France. Elles visent à une insertion rapide dans le marché du travail, comprenant des stages de plusieurs mois dans le secteur professionnel visé dans la formation. D'un autre côté, l'enseignement des langues étrangères n'est plus réservé aux formations d'ordre linguistique ou littéraire, traditionnellement menées dans les facultés de lettres. Les langues sont désormais enseignées dans le cadre d'autres types de formations d'ordre non linguistique, comme les relations internationales, les sciences médicales, entre autres<sup>3</sup>.

Dans ce chapitre, nous ferons part de tous ces changements dans le domaine de la didactique des langues. Dans un premier temps, nous parlerons des recherches menées dans le cadre de la didactique des langues pour un public professionnel, notamment en langue française. Dans un deuxième temps, nous nous pencherons sur le métier qui est au cœur de ce travail de recherche, le métier de réceptionniste d'hôtel et sur les formations existant actuellement en hôtellerie en France. Finalement, nous évoquerons des outils disponibles pour enseignants de PLE pour ce type de contextes d'enseignement.

### 1.1 La recherche en didactique des langues pour un public professionnel

Dans cette première partie, nous parlerons des recherches menées dans le cadre de l'enseignement de la langue étrangère pour un public en situation de travail. Malgré

---

<sup>3</sup> Le système universitaire français a accompagné cette évolution de la société et il a créé la dénomination LANSAD (LANGues pour Spécialistes d'Autres Disciplines) pour l'enseignement des langues étrangères à d'autres champs disciplinaires (Van der Yeught, 2014, p. 14)

le fait que la communauté scientifique de langue portugaise reconnaisse le besoin de nouvelles démarches pédagogiques et didactiques pour encadrer l'enseignement de la langue dans des domaines professionnels, ces recherches sont encore en nombre très limité (Conceição, 2004).

En effet, la recherche dans le domaine du *português para fins específicos* reste très modeste si on la compare à celle qui existe pour le français, l'anglais ou même l'espagnol<sup>4</sup>. Malgré le fait que ce type de formations existe au Portugal depuis les années 70 (Leiria, s. d.), c'est un domaine de recherche et d'enseignement qui est encore récent en langue portugaise, ce qui peut expliquer le nombre insuffisant d'études et d'outils pédagogiques existant aujourd'hui (Moutinho, Martins, & Nunes, 2011). Actuellement des cours de portugais pour un public professionnel existent surtout dans les écoles de langue et certaines universités proposent des formations de portugais sur objectifs académiques pour leurs étudiants en mobilité (par exemple, la Faculté de Lettres de l'Université de Lisbonne ou la Faculté de Lettres de l'Université de Porto). Pourtant, il manque des travaux de conceptualisation et des démarches pour ce type d'enseignement, ainsi que des études sur les spécificités linguistiques et discursives des discours spécialisés, pour l'enseignement. C'est pourquoi nous aurons recours essentiellement à des travaux menés par des recherches en langue anglaise, française et espagnole.

### 1.1.1 Historique

L'enseignement de la langue pour un public professionnel suscite l'intérêt des didacticiens depuis les années 60 du XX<sup>ème</sup> siècle. Dans une Europe marquée par la deuxième guerre mondiale, la connaissance de la langue anglaise était importante pour accéder à des connaissances techniques et scientifiques novatrices (Van der Yeught, 2014). C'est dans ce cadre qu'une nouvelle dénomination pour encadrer l'enseignement d'une langue à objectif professionnel voit le jour : *english for specific purposes*. En France, cet intérêt s'est développé dans les années 60 et il a suscité diverses appellations et méthodes, comme le résume (Mourlhon-Dallies, 2008, p. 9-47) et dont nous ferons part.

Dans les années 60, la notion de *français de spécialité* ou *français scientifique et technique* voit le jour. Elle plaide pour la maîtrise d'un lexique technique, notamment d'ordre scientifique et technique, considéré comme différent du français général. Ce courant est très influencé par la méthode d'enseignement des langues dominante à l'époque, SGAV (structuro-globale audio-visuelle), pour qui l'apprentissage se base sur la connaissance d'un répertoire des mots les plus employés dans la langue quotidienne (Mourlhon-Dallies, 2008). La priorité des textes écrits est aussi défendu par le *français instrumental*, un courant répandu en Amérique latine dès les années 70 (Cuq & Grucca, 2008). L'apprentissage se focalise sur la lecture rapide des textes spécialisés, visant à comprendre le sens général et non une explicitation fine de tous leurs mots. Cette

---

<sup>4</sup> Initiée au début des années 90, la langue espagnole dispose aujourd'hui d'une vaste littérature dans le domaine.

méthode privilégie la langue écrite, la langue orale étant une reproduction parlée de celle-ci.

L'expression *français fonctionnel* est lancée en 1975 par le Ministère des Affaires Etrangères. Elle part de la conception de la langue comme moyen d'accès aux textes véhiculés par le *français instrumental* et elle conçoit un type d'enseignement qui répond aux besoins communicationnels des apprenants (Mourlhon-Dallies, 2008). L'analyse des besoins devient une étape fondamentale. L'enseignement de la langue prend désormais en compte la diversité du public d'apprenants, leurs objectifs communicationnels, le cadre institutionnel dans lequel la formation s'insère, entre autres. L'analyse des besoins permet à l'enseignant de définir des objectifs d'apprentissage et, par conséquent, la sélection des contenus et la progression à mener dans chaque cours. Elle devient une étape fondamentale dans l'enseignement à des publics professionnels. Comme le *français instrumental*, ce nouveau courant privilégie aussi la compréhension écrite, mais elle devient plus précise et détaillée.

L'appellation *langue de spécialité* ou *langue spécialisée* (les deux termes se confondent), se consolide peu à peu. Considérée comme une *sous-langue* de la langue standard, elle a des formes et des termes plus fréquents dans le domaine professionnel concerné (Mourlhon-Dallies, 2008). Les domaines de spécialité sont à l'ordre du jour (ex. français du tourisme, français du droit) et c'est la logique de chaque domaine qui va structurer la langue professionnelle. L'apprentissage de celle-ci passe donc par la connaissance de chaque domaine, de son fonctionnement, de ses métiers et de ses discours. Les situations de communication et les discours prototypiques de chaque situation gagnent de plus en plus d'importance.

Dans ce cadre, la notion de *discours spécialisés* complète le terme globalisant de langue de spécialité. Elle met l'accent sur l'importance du contexte dans laquelle la production verbale est réalisée. Les discours sont « contraints par une situation d'énonciation que l'on peut rapporter à un lieu social professionnel où les interlocuteurs ont un statut socioprofessionnel ou une position sociale définis » (Moirand & Tréguer-Felten, 2007, p. 5). Les paramètres de la situation de communication sont fortement déterminants pour l'usage que les individus font de la langue. Les *discours spécialisés* se distinguent de la *langue de spécialité*, qui présuppose une certaine homogénéité des formes de discours. Or un domaine professionnel est composé d'une série de situations de communication très diversifiées. Par la suite, ils donnent lieu à la production de discours extrêmement variés : des discours écrits et oraux, formels et informels, spontanés et prévisibles. Mangiante et Parpette (2004, p. 18) donnent l'exemple du français de la médecine, où les spécificités discursives d'une discussion entre un médecin et un patient seront très différentes d'un article de revue médicale. Ainsi, la notion de *discours spécialisés*, au pluriel, prend en compte cette multiplicité de formes qui peuvent concerner un seul métier ou domaine professionnel.

L'appellation *français sur objectifs spécifiques (FOS)* existe depuis le début des années 90. Encore aujourd'hui, c'est l'expression la plus répandue pour désigner un enseignement adressé à un public professionnel. Il s'adresse à un public d'adultes avec

des besoins d'ordre professionnel beaucoup plus précis, dans la mesure où ils ciblent un seul métier ou catégorie professionnelle (Mangiante & Parpette, 2004).

La distinction entre langue de spécialité et FOS n'est pas consensuelle. Le *Dictionnaire de didactique du français langue étrangère et seconde* (Cuq (dir.), 2003) considère que ces deux logiques font partie de la même approche concernant l'ingénierie de formation : le *Français sur Objectifs Spécifiques*. Mais Mangiante et Parpette (2004) établissent une différence entre les deux. La langue de spécialité se penche sur une connaissance globale d'une branche professionnelle, visant à repérer la diversité de publics, de discours et de métiers à l'intérieur de ce même domaine, tandis que le FOS travaille sur un seul type de professionnels.

La première est une approche globale d'une discipline ou d'une branche professionnelle, ouverte à un public le plus large possible. Elle tente de rendre compte de la diversité du champ traité [...]. Le FOS, à l'inverse, travaille au cas par cas, ou en d'autres termes, métier par métier, en fonction des demandes et des besoins d'un public précis. (Mangiante & Parpette, 2004, p. 17)

Dans le cadre de l'ingénierie de formation, les auteurs distinguent deux logiques pour l'enseignement de la langue à un public professionnel. La langue de spécialité concerne l'enseignement de la langue d'une discipline ou branche professionnelle, elle vise un public large et comprenant une diversité de métiers et de types de discours (par exemple, le portugais du droit, le portugais du tourisme ou le portugais de la médecine). Le FOS se penche sur un seul métier (par exemple, les guides touristiques). C'est un enseignement sur mesure, marqué par une singularité du public et de ses besoins (Mangiante & Parpette, 2004).

Les auteurs précisent que la différence entre les deux approches concerne des questions d'offre et de demande. La langue de spécialité est du côté de l'offre. C'est une approche globale qui propose des démarches pédagogiques pour différents secteurs d'activité et métiers appartenant à un seul domaine professionnel. Mangiante et Parpette donnent l'exemple des méthodes de français du tourisme, qui rassemblent des contenus portant sur l'hôtellerie, l'organisation de voyages, le patrimoine, la restauration, etc. Ce type d'outils est très répandu dans le marché éditorial français, il offre aux enseignants de multiples ressources pour qu'ils puissent construire leurs cours. En revanche, le FOS est du côté de la demande. Il s'agit d'une ingénierie de formation qui se construit sur mesure. Cette approche est marquée par la singularité, les formations en FOS sont uniques car elles se limitent à un seul métier, un seul secteur d'activité et un seul espace géographique. Mangiante et Parpette donnent l'exemple des guides de voyage jordaniens qui veulent améliorer leur performance en français, pour proposer des visites guidées aux clients francophones qui visitent la Jordanie. Ainsi, les auteurs envisagent-ils le FOS comme une demande unique, c'est pourquoi ils défendent son appellation au singulier (*français sur objectif spécifique*), contrairement à l'expression au pluriel considérablement plus répandue.

Comme les autres langues, le français a développé aussi une approche pour les apprenants qui souhaitent acquérir des compétences linguistiques dans le milieu

académique. Il s'agit du *français sur objectifs universitaires (FOU)* ou *français sur objectifs académiques*. Il est s'adresse souvent à des étudiants en situation de mobilité internationale (Programme Erasmus ou autres) qui ont besoin de suivre des cours dans la langue officielle du pays où ils se déplacent. Une formation de ce type prépare les apprenants à la rédaction de rapports écrits, à la réalisation d'exposés oraux ou à d'autres types de tâches qu'ils doivent faire dans leurs cursus universitaire en langue étrangère. Un autre cas de figure existe, celui des apprenants qui sont dans leur pays d'origine et qui souhaitent développer des compétences dans d'autres langues pour publier leurs recherches scientifiques. Ils seraient donc préparés à la rédaction d'articles, à la réalisation d'une conférence à l'oral, etc.

Au début de ce XXI<sup>ème</sup> siècle, Mourlhon-Dallies (2006) introduit une nouvelle appellation: le *français langue professionnelle* (aussi appelé *français à visée professionnelle* ou *français professionnel*). Elle concerne un nouveau public d'apprenants qui ne se limite plus aux locuteurs non natifs. Le français langue professionnelle s'adresse simultanément à un public qui apprend le français comme langue étrangère (par exemple, les employés d'une entreprise française à l'étranger), à un public qui apprend le français comme langue seconde (par exemple, les migrants arrivant en France) et à un public de français langue maternelle (par exemple, les travailleurs qui visent un changement de poste ou une évolution dans leur carrière (Mourlhon-Dallies, 2008). Cette approche cherche à développer des compétences transversales communes à différents métiers appartenant à une seule branche professionnelle. Il s'agit de compétences partielles en compréhension et production, mais communes à plusieurs intervenants dans le même secteur. Ces compétences sont mises ensemble dans une formation globale qui vise l'acquisition de compétences utiles aux différents acteurs. Dans un esprit de travail collaboratif, une même formation dans le domaine médical pourrait rassembler des chirurgiens, des infirmiers et des anesthésistes ayant différents niveaux de performance en français (Mourlhon-Dallies, 2008). Le français langue professionnelle cherche la transversalité des compétences linguistiques dans des pratiques situationnelles contextualisées. Ces pratiques sont déterminées par la logique professionnelle de la branche professionnelle concernée, c'est-à-dire l'arrière-plan culturel qui influe sur le raisonnement du secteur et, par conséquent, sur les postures professionnelles (cf. 1.1.2.).

Ce rappel historique nous a permis de comprendre le parcours mené par la recherche en didactique du français pour répondre aux défis de ce nouveau profil d'apprenants. La priorité donnée au lexique ou à la compréhension des textes spécialisés des premières approches est aujourd'hui dépassée. On privilégie désormais les particularités linguistiques-discursives des prototypes textuels dans chaque domaine professionnel.

Les appellations *langue de spécialité* et *langue sur objectifs spécifiques* sont aujourd'hui les plus répandues dans le domaine de la didactique des langues. En portugais, plusieurs appellations sont attestées : « *línguas em especialidade, línguas especializadas, línguas para fins específicos, línguas funcionais, línguas técnicas e científicas* » (Conceição, 2004, p. 153). Si Mangiante et Parpette ont pu distinguer leur



différence dans le cadre de l'ingénierie de formation (cf. plus haut), une distinction peut encore être faite au niveau conceptuel. La première correspond aux particularités langagières associées à des discours des domaines de spécialité et la deuxième aux démarches pédagogiques et didactiques utilisées pour son enseignement. Nous les présentons ensuite.

## 1.1.2 La langue de spécialité

La définition de la langue de spécialité n'est pas consensuelle. Certains chercheurs la considèrent comme des variantes terminologiques, d'autres comme des sous-langues de la langue standard (Rodríguez-Piñero Alcalá & García Antuña, 2009). En langue portugaise elle est souvent encore associée à des questions lexicographiques ou terminologiques (Gil, 2007). Mais nous sommes d'accord avec Conceição (2004) qui ouvre son champ à « l'ensemble de ressources (pas seulement des termes) d'une langue naturelle »<sup>5</sup> (p. 153). Cette appellation est opérationnelle pour décrire le fonctionnement de la langue dans une branche professionnelle donnée. Les travaux en ingénierie de formation s'appuient sur ses recherches pour créer des formations adaptées à différents profils d'apprenants. Cette complémentarité entre description et enseignement permet de créer des formations plus adaptées aux vrais besoins des apprenants non natifs en contexte de travail.

La langue de spécialité est considérée comme « des sous-systèmes de ressources spécifiques, linguistiques et non linguistiques, utilisés dans des contextes considérés comme spécialisés de par leurs conditions communicatives »<sup>6</sup> (Cabré & Gómez de Enterría, 2006, p. 12) . Elle se définit par une haute fréquence de ressources utilisées dans des situations de communication d'un secteur d'activité donné. L'ensemble de ces ressources devient, par la suite, la marque des pratiques langagières d'un certain domaine professionnel. Ces moyens ne concernent pas uniquement les termes, comme le faisait penser le début des recherches dans le domaine (cf. 1.1.1.), mais de multiples ressources discursives, grammaticales, lexicales ou socioculturelles qui caractérisent l'usage naturel de la langue en situation professionnelle. Ces moyens se nourrissent dans la langue standard, c'est pourquoi la langue de spécialité n'est pas opposée à celle-ci, mais complémentaire. Les recherches menées dans le cadre des langues de spécialité vont donc s'appuyer sur la linguistique générale (Lerat, 1995). La langue de spécialité est composée de plusieurs ressources (lexicales, intonatives) empruntées à d'autres sous-systèmes, désormais utilisés dans un autre contexte communicatif. Par exemple, la langue du tourisme se caractérise par la présence d'un vocabulaire venant de l'histoire ou de la gastronomie, ainsi que de pratiques discursives empruntées au secteur des ventes.

La langue de spécialité se caractérise également par la logique professionnelle du secteur d'activité qui la concerne. Il s'agit des valeurs, des croyances, des codes de

---

<sup>5</sup> « [...] conjunto de recursos lingüísticos (não apenas termos) de uma língua natural ». (Conceição, 2004, p. 153).

<sup>6</sup> « [...] subsistemas de recursos específicos, lingüísticos y no lingüísticos, usados en contextos que se consideran especializados por sus condiciones comunicativas » (Cabré & Gómez de Enterría, 2006, p.12).

comportements et des pratiques sociales usitées dans une branche professionnelle et qui vont fortement structurer la production verbale. On prend en compte « les raisonnements attendus à un poste de travail donné [...], les modes de présentation de l'information propres au domaine [...] et les postures professionnelles » (Mourlhon-Dallies, 2008, p. 80-81). La culture de l'entreprise ou de l'institution comprend des connaissances sur le mode de penser ou d'agir, le mode de fonctionnement des institutions, les relations entre les personnes, l'attitude des professionnels par rapports à des situations quotidiennes, entre autres. Cette identité culturelle est partagée par les membres d'une communauté professionnelle, c'est pourquoi elles doivent être connues en amont par les futurs acteurs dans le domaine (Aguirre Beltrán, 2000).

La langue incorpore cette logique professionnelle, dans la mesure où les discours prototypes d'un secteur d'activité constituent des marques de la culture de l'entreprise (Challe, 2002). Par conséquent, la langue de spécialité doit être analysée en fonction de l'arrière-plan culturel auquel elle fait référence. Cette logique diffère en fonction du secteur d'activité, du pays qui encadre ces échanges et de la communauté linguistique qui l'utilise. La connaissance du domaine professionnel en prenant en compte ces trois éléments devient primordiale. Par conséquent, la langue ne doit pas se distancier du contexte professionnel de son utilisation, au contraire, cette logique est l'élément phare pour comprendre les pratiques discursives des locuteurs, déterminées à partir de leurs pratiques socioprofessionnelles.

La langue de spécialité a donc une fonction majeure : celle de la « transmission de connaissances » (Lerat, 1995, p. 22). Les individus s'en servent pour réaliser leurs tâches professionnelles d'ordre très divers. Dans les dernières décennies, la notion de genre discursif est devenue opérationnelle en didactique des langues en général et pour un public professionnel en particulier. Ils permettent de situer les pratiques discursives communes à des situations de communication présentant des contextes semblables. Nous les présentons ensuite.

### 1.1.3 Les genres discursifs

Les études sur le genre ne sont pas récentes. Plusieurs débats à propos de ses dénominations et cadres théoriques abondent dans la littérature spécialisée (Charaudeau & Maingueneau, 2002, p. 280). Une de ces perspectives est l'interactionnisme sociodiscursif (ISD), un héritier de l'interactionnisme social et des études de Vygotsky. L'interactionnisme social questionne la segmentation de l'étude du comportement humain en plusieurs disciplines. Il considère que ces comportements constituent des actions situées et le produit de l'interaction des individus en société. C'est pourquoi ils devraient être étudiés selon une vision globale et non sous un seul aspect.

Défini par Jean-Paul Bronckart (Bronckart, 1997), l'interactionnisme sociodiscursif reprend cette vision globale du comportement humain et établit des dialogues avec d'autres disciplines, telles que la psychologie du langage. Bronckart se penche sur les processus de construction sociale, culturelle et humaine que les individus développent au long de leur vie. Il considère qu'il y a une forte liaison entre les

productions langagières et l'activité humaine en général. Il cherche à comprendre les rapports existant entre le langage, les processus réalisés par la conscience et la coopération sociale entre les individus (Coutinho, 2008, p. 201). Selon cette perspective, la langue devient centrale ; elle est le reflet d'une pensée consciente de la part de l'individu et un des principaux instruments du développement humain (Miranda, 2008, p. 82). L'individu crée des liens avec le monde et a la capacité de les représenter à travers la réalisation de pratiques langagières situées qui se réalisent à travers des textes auxquels les individus sont confrontés depuis leur enfance. Tous les textes s'inscrivent par la suite, dans ce que Bronckart appelle les genres de textes.

Bronckart établit une distinction entre *genre de texte* et *type de discours*. Les premiers sont considérés comme des « formes communicatives globales et « finies » constituant les produits concrets des activités langagières » (Bronckart, 1997, p. 150). Ils reflètent des choix des individus en fonction d'opérations cognitives complexes et de la combinaison de multiples réalisations linguistiques dont dispose la langue. Les genres sont en mutation constante car ils se construisent en fonction des particularités de la société et de sa réalité historique-culturelle. Les changements dans la société et les apports personnels de chaque individu font en sorte qu'il existe un nombre illimité de genres textuels. En revanche, les types de discours correspondent à des unités linguistiques ordonnées qui font partie des textes (ex. la description, la narration). Il s'agit de formes linguistiques attestables dans les textes et traduisant la création de mondes discursifs spécifiques (Bronckart, 1997, p. 151). Les genres textuels comprennent ainsi différentes modalités d'organisation, dont l'organisation discursive. En ce sens, un genre peut comprendre un nombre varié de types de discours.

Plusieurs chercheurs, de langue française principalement, se sont opposés sur la différence entre *texte* et *discours*. Dans le cadre de la linguistique textuelle, Jean-Michel Adam (2008a, 2008b) établit une distinction entre ces deux notions. Le texte est un produit verbal abstrait dont il est possible d'extraire le contenu, l'organisation interne et les réalisations linguistiques des énoncés (Adam, 2008a, p. 40). Il est considéré comme abstrait parce qu'il ne prend pas en compte le contexte situationnel dans lequel il est produit. Par opposition, le discours est considéré comme un produit verbal singulier, il est situé au sein d'une situation d'énonciation-interaction concrète, avec un espace, un temps et des interlocuteurs précis. Ainsi, le même produit verbal peut être analysé en fonction de deux dimensions différentes : sa dimension textuelle (les recherches menées dans le cadre de la Linguistique textuelle) ou de sa dimension discursive (les recherches menées dans le cadre de l'analyse du discours).

Une distinction entre *types de discours*, *genres discursifs* et *textes* est également faite dans les travaux en langue portugaise. Paulo Nunes da Silva (2012) considère le premier comme la production verbale réalisée par une classe socioprofessionnelle précise. En revanche, les *genres discursifs* correspondent à des productions verbales qui partagent certains traits de configuration : l'objectif global, le statut socioprofessionnel et le rôle social des interlocuteurs, le type de contenus véhiculé et son organisation, les actes de langage formulés, etc. (P. N. Silva, 2012). Ces deux entités sont considérées comme conceptuelles et se manifestent sous la forme de *textes*, considérés comme des

objets empiriques ou une entité physiquement manifestée à travers l'oral ou l'écrit (P. N. Silva, 2012, p. 82).

Selon P. N. Silva (2012), les genres discursifs sont directement associés à la catégorie socioprofessionnelle de leurs locuteurs : « le locuteur, parce qu'il est investi d'un rôle social déterminé et parce qu'il a une fonction socioprofessionnelle précise, s'inscrit dans le cadre d'une formation sociodiscursive déterminée »<sup>7</sup> (p. 66). Le statut professionnel et le rôle social du sujet parlant déterminent le cadre sociodiscursif dans lequel il agira. Ainsi, le type de discours dans lequel le locuteur s'inscrit est-il défini dès le départ. Par la suite, il pourra être confronté avec plusieurs genres discursifs qui sont associés à ce type de discours. L'auteur propose d'aborder les deux concepts d'une façon articulée selon une classification hiérarchique. Il donne comme exemple le domaine du journalisme, où le type de discours concerné est le discours journalistique, auquel plusieurs genres discursifs sont associés : le reportage, l'éditorial, l'entretien, etc.

Les études sur les genres dans le cadre de l'enseignement de la langue de spécialité ont débuté dans les années 80. Le britannique John Swales définit et théorise ce concept dans son ouvrage *Genre Analysis: English in Academic and Research Settings* (Swales, 1990). Bien que ce livre soit orienté en priorité vers l'enseignement de l'anglais à des fins académiques, l'auteur ajoute que ses principes peuvent s'appliquer à l'enseignement à fins professionnelles, en général.

Il commence par définir la notion de *communauté discursive*, qu'il considère fondamentale pour comprendre la notion de genre. Une communauté discursive se forme autour d'individus qui partagent les mêmes objectifs fonctionnels, c'est-à-dire la réussite de buts communicatifs communs (Swales, 1990, p. 9). Ces objectifs ont une visée pragmatique, ce qui les distingue de la simple sociabilité ou solidarité des communautés sociolinguistiques. C'est pourquoi, il les dénomme socio-rhétoriques. Ces communautés discursives ont des mécanismes de communication (rencontres, revues), permettant le partage d'informations entre les membres actuels et futurs, ce qui assure leur continuité. La notion d'objectifs est donc déterminante pour la communauté discursive dans la mesure où ils fonctionnent comme des éléments qui unissent ces membres. La notion de genre est directement liée à celle de communauté discursive :

A genre comprises a class of communicative events, the members of which share some set of communicative purposes. These purposes are recognized by the expert members of the parent discourse community, and thereby constitute the rationale for the genre. This rationale shapes the schematic structure of the discourse and influences and constrains choice of content and style.<sup>8</sup> (Swales, 1990, p. 58)

---

<sup>7</sup> « O locutor, porque está investido de um determinado papel social, e porque desempenha uma dada função socioprofissional, inscreve-se no âmbito de uma determinada formação sociodiscursiva » (P. N. Silva, 2012, p. 66).

<sup>8</sup> « Le genre comprend un groupe d'événements de communication, dont les membres partagent une série d'objectifs communicationnels. Ces objectifs sont reconnus par les membres experts de la communauté discursive, par conséquent, ils constituent le raisonnement du genre. Ce raisonnement détermine la structure schématique du discours et contraint le choix au niveau du contenu et du style linguistique. » (Swales, 1990, p. 58).

Swales considère le genre comme un ensemble d'événements communicatifs partageant les mêmes objectifs. Il comprend le discours lui-même, ses participants, le rôle de ces discours-là et son contexte de production et de réception. Le point en commun dans la définition du genre ce ne sont pas les formes linguistiques, mais les intentions de communication que les locuteurs véhiculent dans les énoncés. Ainsi, le genre devient-il un moyen pour que les membres de la communauté discursive atteignent leurs buts. Les objectifs servent de base pour la définition du raisonnement du genre (*rationale*), celui-ci définit la structuration du discours qui, par la suite, détermine le contenu et le niveau linguistique-discursif (le lexique, la syntaxe, etc.). En somme, ce sont les intentions de communication partagées par les membres d'une communauté discursive qui déterminent l'usage de la langue dans chaque domaine professionnel.

Les genres discursifs permettent d'individualiser la langue de spécialité face à la langue standard. Ils présentent des traits énonciatifs figés qui caractérisent le discours de chaque domaine professionnel. Mais leur côté stéréotypé est aussi contraignant pour le locuteur, dans la mesure où les genres discursifs sont « porteurs de réglages textuels contraignants qui laissent à l'énonciateur plus ou moins d'espace de variations » (Richer, 2008, p. 19). Ainsi, le locuteur a peu de manœuvre pour s'éloigner de l'espace discursif et énonciatif qui caractérise chaque genre discursif.

Dans ce travail de recherche, nous adopterons la notion de *genre discursif*. Nous estimons qu'elle est particulièrement opérationnelle pour l'enseignement à un public avec des besoins communicationnels d'ordre professionnel. Il sert de point de référence à l'apprentissage, permettant d'articuler la dimension linguistique-discursive, d'une part, avec le contexte socioprofessionnel (les pratiques sociales, les conventions du secteur d'activité, etc.), de l'autre (Calvi, 2010) (cf. 6.1.1.).

Le cadre conceptuel que nous venons d'esquisser permet de définir, d'analyser et de comprendre les particularités linguistiques-discursives que la langue assume dans plusieurs domaines professionnels où elle est utilisée. La langue sur objectifs spécifiques s'appuie sur la notion de genre discursif pour construire des formations adaptées à chaque profil d'apprenants. Nous la délimitons ensuite.

#### 1.1.4 La langue sur objectifs spécifiques

L'appellation *langue sur objectifs spécifiques* semble s'imposer aujourd'hui dans la plupart des langues européennes. La traduction de son terme anglais *English for Specific Purposes (ESP)* est opérationnelle en langue française – *Français sur Objectifs Spécifiques (FOS)*, en espagnol – *Español con Fines Específicos (EFE)* et en portugais – *Português para Fins Específicos*<sup>9</sup>.

La langue sur objectifs spécifiques se définit essentiellement par une spécification du public à qui elle s'adresse. Il s'agit d'apprenants adultes qui suivent des formations non linguistiques et qui visent à acquérir des compétences en langue étrangère dans leur domaine de travail. Ils travaillent ou travailleront dans des branches

---

<sup>9</sup> Contrairement aux autres langues, le portugais ne dispose pas d'un sigle ni acronyme.

professionnelles très variées (la banque, le bâtiment, le droit, etc.) où la langue est un instrument pour l'accomplissement de leurs tâches professionnelles. La langue devient un passage obligatoire pour l'avenir professionnel de ces apprenants et non un objectif en soi (Mourlhon-Dallies, 2008). Ils visent l'acquisition de savoir-faire langagiers qui les aideront dans l'exercice de leur métier. Leurs besoins communicatifs sont donc d'ordre professionnel.

Pour connaître les spécificités de ce public, il est nécessaire d'identifier clairement ses besoins. L'analyse des besoins est devenue une étape fondamentale dans la construction d'une formation pour un public professionnel. Elle sert de point de départ pour définir des objectifs de formation et, par la suite, des contenus d'enseignement. Une bonne analyse des besoins garantit une réponse adéquate aux attentes des apprenants dans la formation.

Richterich (1985) définit la notion de besoin comme « ce qu'un individu ou groupe d'individus interprète comme nécessaire, à un moment et dans un lieu donnés, pour concevoir et régler, au moyen d'une langue, ses interactions avec son environnement ». Elle apporte une idée de manque ou d'insatisfaction de l'état d'un individu, vis-à-vis d'un état futur qui est considéré comme plus satisfaisant. C'est un terme très imprécis, un « quelque chose » qui incite l'être humain à se mettre en interaction avec son environnement pour trouver les moyens d'atteindre un but (Richterich, 1985). Elle est donc très associée aux conditions spatio-temporelles dans lesquelles les individus ressentent ce manque.

Les besoins des apprenants sont souvent analysés en fonction des situations de communication dans lesquelles ils agiront. La finalité de la situation communicative sert de point de repère pour comprendre les compétences que les apprenants devront acquérir à la fin de leur formation (Rodríguez-Piñero Alcalá & García Antuña, 2009). La formation en langues spécifiques prend en compte l'état actuel des apprenants et vise l'acquisition de compétences d'ordre professionnel correspondant aux attentes qu'ils ont de cette formation.

Richterich (1985) distingue plusieurs types de besoins. D'abord, ce qui manque à un individu ou à un groupe dans l'usage de la langue étrangère (besoins individuels) et les contraintes que les institutions ou la société imposent à l'usage de la langue dans certaines situations de communication (besoins sociaux ou institutionnels), ensuite, ceux qui peuvent être identifiés à l'avance (besoins objectifs ou prévisibles) et, enfin, ceux qui ne peuvent pas être prévus à l'avance (besoins subjectifs ou imprévisibles). L'auteur continue sa distinction entre les besoins portant sur les usages observés par des moyens objectifs (besoins concrets) et les représentations que les individus se font de ces usages (besoins figurés). Enfin, il distingue les besoins dont l'individu est conscient et qu'il arrive à exprimer (besoins exprimés) et ceux dont il ne se rend pas compte et qu'il n'arrive pas à exprimer (besoins inexprimés). L'auteur admet encore la possibilité d'autres types de besoins concernant les quatre aptitudes (la compréhension et la production écrite et orale), les composantes situationnelles (le lieu, le moment et les

interlocuteurs) et les catégories linguistiques (la phonétique, la morphologie, la syntaxe, la pragmatique, etc.).

Leurs besoins doivent être vus sous un angle collectif, au niveau de la branche professionnelle qui les encadre et de la logique professionnelle du secteur. En ce sens, l'analyse des besoins ne doit pas se limiter aux besoins individuels des apprenants mais prendre en compte les autres acteurs du milieu qui expriment ce que l'employeur attend d'eux.

Selon Long (2013), l'analyse des données doit être faite à partir des tâches que les apprenants doivent réaliser en langue étrangère. D'abord, il faut s'approcher de la branche professionnelle en question afin d'identifier les ressources linguistiques et culturelles utilisées dans chaque secteur. Ensuite, le processus d'analyse des données se déroule en deux étapes. La première consiste à recenser les tâches cibles (*target tasks*) des intervenants dans le secteur, c'est-à-dire les tâches que les professionnels doivent réaliser dans l'exercice de leur métier. Par la suite, la deuxième étape consiste à analyser les tâches d'ordre discursif (*target discourse*). Il s'agit de repérer les moyens linguistiques et sociologiques que les locuteurs natifs utilisent pour réaliser leurs tâches-cibles avec succès (Long, 2013).

Le processus d'identification des besoins permet ainsi de récolter des informations cruciales sur l'usage de la langue attendu dans le milieu professionnel des apprenants. Les besoins recensés seront ensuite traduits en objectifs d'apprentissage qui vont déterminer les contenus de la formation. Les objectifs sont définis en forme de savoir-faire langagiers que les apprenants doivent acquérir au long de l'apprentissage. Ils combleront le manque qu'ils ont en début de formation et que l'enseignant a identifié dans l'étape d'analyse des données. Ces objectifs vont déterminer les contenus (linguistiques, socioculturels) de la formation. En ce sens, ils sont organisés en fonction des situations de communication auxquelles les apprenants devront être préparés pour leur quotidien professionnel.

Les contenus d'un programme d'enseignement dans ces termes ont la particularité d'être très précis et ciblés sur la branche professionnelle ou le métier. Les compétences à développer par les apprenants sont identifiées et définies dès le départ, c'est pourquoi une formation dans ce cadre passe par une sélection accrue des contenus à travailler en cours. Cette exactitude est une réponse adéquate aux besoins immédiats et fonctionnels de ce public. L'enseignant va donc « orienter prioritairement – voire exclusivement – l'enseignement sur les situations de communication auxquelles sera confronté l'apprenant ultérieurement, dans son activité d'apprentissage » (Mangiante & Parpette, 2004, p. 21). L'enseignement de la langue sur objectifs spécifiques guide l'apprenant vers les contenus qu'il doit apprendre en fonction de ses besoins. Il ne va donc pas tout apprendre comme dans l'enseignement général mais seulement travailler les compétences en rapport avec les situations de communication où il agira dans son futur professionnel. Les contenus seront donc bien ancrés dans le secteur d'activité concerné et ciblés sur ce que l'apprenant doit savoir faire au travail. L'enseignement privilégie l'acquisition de comportements en nombre restreint mais suffisants pour faire

face aux situations que les apprenants trouveront dans leur vie professionnelle (Cuq & Grucca, 2008, p. 365). Les contenus sont flexibles et s'adaptent aux besoins et rythmes d'apprentissage des apprenants. En effet, l'enseignement de la langue dans ces termes privilégie une évaluation constante des besoins des apprenants, qui peuvent changer au long de la formation. Le dialogue et la négociation entre les différents acteurs de ce processus, enseignant et apprenants, sont des constantes.

Dans le monde du travail, le temps est fondamental. Les professionnels doivent être opérationnels dans un court intervalle de temps. C'est pourquoi ce type de formation est plus court que les formations générales. L'enseignement de la langue sur objectifs spécifiques se caractérise par l'urgence et la rapidité des objectifs à atteindre. Si les formations générales s'étendent dans le temps, dans la plupart des cas sur des années, les formations d'un public en formation professionnelle sont normalement plus courtes et intensives. Elles peuvent durer une seule semaine, quelques semaines, des mois ou quelques semestres, et dépassent rarement un an.

L'acquisition de la compétence communicative en langue étrangère est réalisée à travers une immersion linguistique dans le secteur d'activité des apprenants. Elle passe par des documents authentiques du domaine professionnel concerné et par des activités qui plongent le plus possible ces apprenants dans les situations de communication auxquelles ils seront confrontés dans leur avenir professionnel. Quoique les activités à réaliser dans une formation pour un public professionnel soient les mêmes que pour un public standard (jeux de rôle, questionnaires), la langue sur objectifs spécifiques privilégie l'approche par tâches ou la simulation globale. Ce sont des activités où l'apprenant s'approche le plus possible de l'usage réel de la langue dans le secteur d'activité concerné, ce qui permet une réelle immersion dans le secteur. Les apprenants joueront un rôle encore plus participatif si on privilégie le travail en groupe où le contact entre les apprenants est proche du travail en équipe tel qu'il est souvent mené dans le monde du travail.

Les différences entre les formations générales et les formations pour un public professionnel sont donc grandes. Les formations en langue standard ont des objectifs très larges et une grande diversité thématique et de compétences (Mangiante & Parpette, 2004). L'enseignant connaît déjà d'avance les contenus de la formation, qui sont souvent inscrits dans les programmes, réalisés par les entités éducatrices officielles, ou dans les référentiels. L'enseignant pourra travailler en autonomie et se baser sur le matériel didactique déjà existant sur le marché éditorial. En revanche, la langue sur objectifs spécifiques a des objectifs précis et se limite à des situations de communication et des compétences très ciblées dans les domaines professionnels. L'enseignant de langue étrangère sera confronté à un secteur d'activité nouveau et sur lequel il dispose de peu de connaissances. Par conséquent, il sera obligé de s'approcher de ce milieu professionnel et d'élargir ses connaissances sur celui-ci. Il sera obligé à construire son propre matériel, trouvant peu de ressources sur le marché qui répondent aux besoins des apprenants (Mangiante & Parpette, 2004).



### 1.1.5 Démarche pour la construction d'un cours à des fins spécifiques

Etant donné la variété des besoins de ces publics et des difficultés à trouver des ressources didactiques qui envisagent tous les secteurs d'activité, Mangiante et Parpette organisent une réponse qui répond à ce besoin des enseignants. Dans leur livre *Le Français sur objectif spécifique : de l'analyse des besoins à l'élaboration d'un cours* (Mangiante & Parpette, 2004), les auteurs proposent une démarche en cinq étapes pour la conceptualisation d'une formation adressée à un public professionnel. Elles sont : la demande de formation, l'analyse des besoins, la collecte des données, l'analyse des données et l'élaboration d'activités. Nous les présentons ensuite en détail.

La première étape, l'identification de la *demande de formation*, correspond au moment où un organisme public ou privé formule une demande de formation linguistique auprès d'un prestataire. Cette demande présente déjà des contraintes que l'enseignant devra prendre en compte pour la planification de son cours : les objectifs de la formation, le public à qui elle s'adresse, le nombre d'heures nécessaires et les horaires des cours. Plusieurs cas de figure sont envisagés : un organisme public d'une région touristique en Espagne souhaite par exemple améliorer la performance linguistique des employés dans la région et demande une formation de 60 heures étalée sur quatre mois, à raison de quatre heures par semaine ou une grande entreprise japonaise de vente d'électroménagers souhaite établir des relations commerciales avec la France et elle demande une formation pour améliorer les performances linguistiques de ses secrétaires dans une formation intensive de 20 heures en cinq jours, à raison de quatre heures par jour. Dans le premier cas, la demande concerne l'industrie du tourisme dans sa globalité, c'est pourquoi la formation comprendra des compétences touchant plusieurs secteurs d'activités (l'hôtellerie, la restauration, les agences de voyages, les guides touristiques, etc.) qui seront travaillées au long de plusieurs semaines. En revanche, la deuxième formation est plus ciblée, elle s'adresse à un métier spécifique (les secrétaires) qui est encadré dans une entreprise précise. Dans ce cas, les compétences à développer seront beaucoup plus affinées : savoir envoyer un e-mail concernant la date de paiement des produits vendus, parler au téléphone avec un prestataire francophone, etc. L'enseignant devra donc comprendre le type de demande qui est formulé et pourra ainsi construire et organiser son cours de la façon la plus adéquate.

Dans la deuxième étape, *l'analyse des besoins*, l'enseignant va faire une première approche du domaine professionnel des apprenants afin de déterminer les besoins de formation. Il va recenser les situations de communication dans lesquelles ils agiront ainsi que la logique professionnelle du secteur en question. Il va également recenser les ressources didactiques disponibles (les référentiels, les programmes, les méthodes scolaires, etc.). Cette première approche lui permet déjà de déterminer le type de connaissances et de compétences que les apprenants doivent acquérir au long de la formation. Si, au début, cette opération peut s'appuyer uniquement sur l'expérience de l'enseignant, elle doit passer par la suite par la prise de contact avec des professionnels

du secteur à travers entretiens ou enquêtes, par des recherches sur internet ou par la lecture de documents concernant ce domaine de travail.

La troisième étape correspond à *la collecte des données*. Le concepteur entre dans le milieu d'activité pour pouvoir obtenir le plus grand nombre d'informations sur cette branche professionnelle. Il va renforcer les contacts avec les professionnels du milieu initiés dans l'étape précédente, récolter le plus grand nombre d'informations sur les situations de communication (les espaces, les acteurs) et collecter les discours usités sur ce terrain. Cette récolte se fait de plusieurs façons : entretiens avec des professionnels du secteur (interviews d'employés et de leurs directeurs), collecte de documents écrits (textes juridiques encadrant le métier ou règlement intérieur de l'entreprise), observations sur le terrain (enregistrement de dialogues des professionnels). A travers l'enregistrement, l'observation, la prise de notes, les questionnaires et la collecte de documents écrits, l'enseignant pourra obtenir des informations essentielles sur le contexte d'usage de la langue : les lieux, les acteurs, les actions, les relations entre les collègues, les postures professionnelles.

C'est à la quatrième étape, *l'analyse des données*, que l'enseignant fera le traitement des données qu'il a récoltées à l'étape précédente. Il va distinguer la variété de discours de cette branche professionnelle et délimiter les prototypes linguistiques-discursifs de chacun (les actes de langage les plus usités, leurs réalisations énonciatives typiques, la terminologie employée..). C'est à cette étape que les enseignants esquissent l'arrière-plan culturel du secteur d'activité qui détermine l'usage qui est fait de la langue.

La cinquième et dernière étape, *l'élaboration des activités*, correspond au moment où l'enseignant sélectionnera les contenus à utiliser pour l'enseignement. Il va construire un plan de formation avec les situations de communication à traiter, les types de discours à privilégier, les compétences langagières à faire acquérir et les aspects socioculturels à étudier. Une fois toutes ces étapes réalisées, il élaborera des activités pour l'enseignement.

Mangiante et Parpette décrivent un parcours méthodologique opérationnel qui pourra être utilisé par un enseignant qui a besoin d'élaborer son propre cours. L'enseignement de la langue pour un public avec des besoins professionnels exige un long travail de préparation qui demande du temps et de l'énergie : récolter son propre matériel, prendre contact avec un domaine professionnel inconnu, analyser les discours repérés, etc. L'enseignant gagne un nouveau rôle, celui de concepteur de matériel pédagogique sur mesure (Mangiante & Parpette, 2004). Il s'adapte aux exigences de différents secteurs d'activité, aux contraintes temporelles de la formation et à la spécificité des publics à qui il s'adresse.

Nous venons de présenter les principaux traits de l'enseignement de la langue sur objectifs spécifiques, telle qu'il est envisagé aujourd'hui. Il s'agit d'un nouveau type d'enseignement qui répond à une « demande communicative professionnelle, c'est-à-

dire à la fois spécifique et fonctionnelle » (Cuq & Grucca, 2008, p. 359). La réponse à cette demande passe par une bonne identification des besoins du public et de ses spécificités, par la délimitation d'objectifs précis et encadrés dans le milieu de travail concerné et par des activités qui visent l'acquisition de compétences opérationnalisées dans un court espace de temps.

Comme nous le verrons ensuite, les outils pour enseigner le portugais de l'hôtellerie sont extrêmement insuffisants en nombre et qualité (cf. 1.3.). Pour combler ce manque, dans ce travail de recherche nous avons suivi la démarche de Mangiante et Parpette pour la création d'une formation dans le cadre du portugais de l'hôtellerie. Cette investigation ne répond pas à une demande concrète de la part d'une institution ou entreprise<sup>10</sup>, elle est plutôt née d'un besoin que nous avons ressenti en tant qu'enseignante de portugais. C'est pourquoi nous n'allons pas développer la première étape de cette démarche, celle portant sur la demande de formation. Ainsi commencerons-nous par analyser les besoins d'une formation de ce genre (cf. 1.2. et 1.3.). Ensuite nous décrirons la méthodologie que nous avons suivie pour collecter notre corpus (cf. 3). Ces données seront, par la suite, analysées (cf. 4) à partir d'un cadre théorique conceptuel dont nous avons précédemment fait part (cf. 2). Toutes ces étapes nous amènent à la création d'un programme d'enseignement (cf. 5) et à l'élaboration d'une unité didactique pour enseigner le portugais parlé des réceptionnistes d'hôtel (cf. 6).

## 1.2 L'hôtellerie en France

Dans ce travail de recherche, nous avons décidé de travailler sur le secteur de l'hôtellerie et de cibler notre attention sur un métier spécifique : les réceptionnistes d'hôtel. Les pages suivantes sont divisées en deux parties : d'abord nous présenterons ce secteur d'activité. Ensuite nous vérifierons les formations existantes dans ce domaine en France. Enfin, nous parlerons des certifications pour le français professionnel et les outils dont cette langue dispose pour enseigner la langue de l'hôtellerie et/ou du tourisme.

### 1.2.1 L'hôtellerie

L'hôtellerie fait partie d'un domaine professionnel plus vaste et de grande importance aujourd'hui, le tourisme. L'Organisation mondiale du tourisme (2017) (désormais OMT) le définit comme « un phénomène social, culturel et économique qui implique le déplacement de personnes vers des pays ou des endroits situés en dehors de leur environnement habituel à des fins personnelles ou professionnelles ou pour affaires ». Il concerne le déplacement de personnes, qui s'éloignent de leur lieu de résidence habituel pendant une période limitée qui ne peut pas excéder un an. Les

---

<sup>10</sup> Nous avons commencé cette recherche en 2012 et les deux demandes de formation que nous avons eues sont arrivées quelques années plus tard : en 2014 et en 2016 (cf. note 2 dans l'introduction).

raisons de ces déplacements sont multiples : une famille qui se déplace en vacances à la mer (raisons personnelles) ou des cadres qui se déplacent pour une réunion de travail (raisons professionnelles), par exemple.

Les personnes qui font du tourisme sont considérées comme des visiteurs. Il s'agit d'individus qui se déplacent pour toute raison sauf pour la rémunération d'un travail. Ils se partagent entre 'touristes' et 'excursionnistes' (ou visiteurs de la journée). Les premiers sont ceux qui passent au moins une nuit dans le territoire qu'ils visitent et les autres ceux qui restent uniquement pendant la journée, n'y passant pas la nuit.

Il existe actuellement plusieurs types de tourisme, qui se définissent en fonction des motifs personnels des voyageurs. Cunha et Abrantes (2013) distinguent :

- le tourisme de repos qui concerne les personnes qui cherchent une relaxation physique ou mentale et qui vont dans des thermes, des croisières..
- le tourisme culturel qui concerne les personnes qui cherchent à augmenter leurs connaissances culturelles et qui visitent des monuments, des musées..
- le tourisme ethnique qui concerne les personnes qui rendent visite à leurs proches dans leurs maisons ou régions familiales.
- le tourisme de nature qui concerne les personnes qui cherchent à s'évader du milieu urbain et à s'approcher de la nature. Ils visitent des parcs naturels, des endroits où ils peuvent faire de l'alpinisme, de l'observation d'oiseaux..
- le tourisme d'affaires qui concerne les personnes qui se déplacent pour participer à des réunions de travail, des congrès ou des marchés. Ils se déplacent vers les Centres de congrès ou des infrastructures similaires.
- le tourisme sportif qui concerne les personnes qui se déplacent pour assister à des événements sportifs (des matchs de football, des courses d'automobiles), cherchant des infrastructures sportives (les stades) ou adaptés à cette fin.

Cette liste n'est pas exhaustive, de nouvelles raisons de voyager naissent tous les jours, créant des concepts de plus en plus larges et diversifiés. De nouveaux types de tourisme naissent ainsi que les infrastructures qui leur sont associées : le tourisme religieux, le tourisme gastronomique, le tourisme littéraire, l'*ænotourisme*, etc.

Le domaine du tourisme propose plusieurs types d'infrastructures pour accueillir et satisfaire les visiteurs. Ces infrastructures sont organisées dans des industries qui rassemblent les produits et les professionnels du secteur. L'OMT énumère une série d'industries touristiques, dont les principales sont l'hébergement, la restauration et la consommation de boissons, les transports, les agences de voyages, les services culturels, et les services sportifs et récréatifs.

En 2015, la France a accueilli 84,5 millions de touristes internationaux (Khiati, 2016). C'est le pays qui en accueille le plus grand nombre au monde avant les Etats-Unis (77,5 millions) et l'Espagne (68,2 millions). Les touristes qui visitent la France ont dépensé une somme de l'ordre des 158,6 milliards d'euros, ce qui représente 7,27% du produit intérieur brut national de l'année 2015 (Khiati, 2016). C'est donc une activité économique de grande importance pour le pays car elle gère des millions de personnes et d'euros par an.

C'est dans ce cadre que s'inscrit l'hébergement. Il est composé d'infrastructures qui offrent la possibilité aux clients d'y passer la nuit, en échange d'argent. Il y a plusieurs types d'hébergement : des hôtels de tourisme, des résidences de tourisme, des campings, des chambres d'hôte, des auberges de jeunesse, etc. La classification de ces établissements n'est pas uniforme en Europe, chaque pays dispose d'un classement propre en fonction de critères comme le confort, le décor, la dimension, les services et la localisation (Cunha & Abrantes, 2013). En France, depuis la loi du 22 juillet 2009, ce classement est géré par *Atout France*, l'agence de développement touristique de la France. L'hébergement est une des industries touristiques qui génère le plus d'argent dans le domaine du tourisme. C'est ainsi qu'en 2015, les hébergements touristiques français ont rapporté 24,3 milliards d'euros, dont 10,1 milliards d'euros générés par des touristes étrangers (Khiati, 2016).

L'hôtellerie est un des types d'hébergement. Elle dispose d'« établissements commerciaux d'hébergement, qui offrent des chambres ou des appartements meublés en location à une clientèle de passage » (Khiati, 2016). Elle regroupe les établissements appelés hôtels qui proposent des produits d'hébergement (des chambres, des suites ou des appartements) avec un service de préparation des chambres et de ménage quotidien. Les hôtels peuvent aussi offrir d'autres services accessoires comme la restauration ou le service de bar, le service de transfert, etc. Le nombre de chambres de chaque établissement est défini dans la loi. En France, le classement des hôtels est fait entre 1 et 5 étoiles et ils sont évalués tous les cinq ans, en fonction de la qualité et du confort des équipements, de la qualité des services, du respect de l'environnement et de l'accueil des clients en situation d'handicap (Atout France, 2012). Ces établissements se divisent en deux groupes : les hôtels indépendants et les hôtels de chaîne. Les premiers sont gérés de façon autonome et les deuxièmes font partie d'un groupe hôtelier qui gère plusieurs établissements de la même marque hôtelière.

L'hôtellerie est une industrie de grande ampleur en France. En 2015, ce pays compte plus de 18200 d'hôtels enregistrés, offrant presque 1300000 de lits. Les touristes étrangers qui séjournent dans les hôtels français viennent majoritairement d'Europe : du Royaume-Uni, d'Allemagne et de Belgique. Il y a pourtant un nombre significatif de touristes lusophones, comme nous pouvons l'observer dans le tableau suivant.

Tableau 1 : Le nombre de touristes et de nuitées des clients portugais et brésiliens<sup>11</sup> en France (en milliers)

		2012	2013	2014	2015
Portugal	Touristes	280	303	356	335
	Nuitées	597	634	745	705
Brésil	Touristes	1.170	1.074	1.299	1.162
	Nuitées	10.038	8.640	10.0143	9.080

(Khiati, 2014, 2015, 2016; Rulfi & Scherrer, 2013)

<sup>11</sup> Nous n'avons pas pu trouver de données concernant les autres pays lusophones.

La France a presque un million et demi de clients de langue maternelle portugaise qui la visitent tous les ans. Le nombre de touristes portugais a même augmenté ces dernières années : de 280000 en 2012, il est passé trois ans plus tard à 335000, c'est-à-dire, 50 mille touristes portugais en plus. Le nombre de nuitées a également augmenté, comptant 597000 en 2012 et 705000 en 2015. En ce qui concerne les touristes brésiliens, le nombre se stabilise aujourd'hui à plus de 1,1 million de touristes et le nombre de nuitées à environ 10 millions par an.

L'hôtellerie emploie plus de 172 milliers de personnes en France (Khiati, 2016), qui exercent différents métiers : les réceptionnistes, les femmes de chambre, les concierges, les gouvernantes, les bagagistes, les chefs de réception, les agents de réservation, les directeurs d'hôtel, les directeurs commerciaux et marketing... Nous allons maintenant parler de façon plus détaillée des réceptionnistes d'hôtel.

## 1.2.2 Le réceptionniste d'hôtel

Le réceptionniste d'hôtel est l'employé qui « accueille et renseigne des clients sur les conditions du séjour, les formalités, les prix et les possibilités d'accueil d'un établissement d'hébergement hôtelier ou touristique selon la charte qualité et la politique commerciale de l'établissement » (Pôle Emploi, 2017). Il est chargé d'accueillir le client en face à face, au téléphone, par e-mail ou par fax et de répondre à toutes ses questions sur l'hôtel et ses prestations. Il doit gérer les réclamations et appliquer les procédures nécessaires en fonction du règlement interne à l'hôtel. Il doit donner des informations d'ordre touristique (sur l'histoire, la gastronomie, les transports...) concernant la ville ou la région où se trouve l'hôtel. Il aide aussi le client avec la réservation ou l'achat de produits extérieurs à l'hôtel (réservation de restaurants, transferts...). Par conséquent, un rôle commercial et attendu de lui : celui de savoir 'vendre' l'hôtel et ses services, ainsi que la région et les infrastructures en dehors de l'hôtel. C'est un employé qui est en contact permanent avec le client, assurant le bon déroulement de son séjour dès son arrivée jusqu'à son départ. Il le renseigne, lui explique le fonctionnement de l'hôtel et le rassure sur les conditions du séjour et les services internes ou externes à l'établissement. Bref, il est l'intermédiaire entre l'hôtel et le client pendant son séjour.

Le réceptionniste doit également réaliser des tâches administratives. Il s'agit d'opérations courantes telles que planifier les réservations et l'occupation des chambres, traiter le courrier, gérer et clôturer les comptes des clients, réaliser l'encaissement et la facturation des prestations, gérer la comptabilité journalière et le contrôle des paiements différés, gérer les fonds de caisse et les passages en caisse entre autres (Fafih, 2017). En fonction de la catégorie de l'hôtel et de son organisation, le réceptionniste peut également assurer des tâches concernant la promotion de l'hôtel auprès des prestataires ou encore réaliser des statistiques sur l'occupation des chambres.

Le réceptionniste joue un rôle très important au niveau de l'organisation interne de l'hôtel. Il centralise toutes les questions, les besoins et les plaintes des clients et les communique aux différents départements. Il est en contact permanent avec les autres

départements de l'hôtel, comme le hall, les étages, la cuisine, la salle ou la direction. Le réceptionniste doit aussi exécuter des consignes pour veiller à la sécurité des clients, en appliquant les procédures nécessaires en cas d'incendie, vol, accident ou autres problèmes similaires. Cette fonction est encore plus importante chez les réceptionnistes qui travaillent la nuit, les *night auditors* qui, quelquefois, sont les seuls professionnels à rester à l'hôtel pendant la nuit.

Le réceptionniste doit avoir une série de compétences et de savoirs pour bien exercer ce métier. Il doit maîtriser des outils de bureautique et des logiciels informatiques utilisés en hôtellerie concernant la réservation, la facturation et la gestion hôtelière (comme *Medialong, Opera, Hoteleasy*). Il doit aussi connaître des techniques de vente et de communication (Pôle Emploi, 2017). Il doit savoir parler plusieurs langues, dont l'anglais, et être capable de passer facilement d'une langue à l'autre. Aujourd'hui la clientèle internationale est très présente dans l'hôtellerie française (cf. 1.2.1.), c'est pourquoi les réceptionnistes doivent être capables de parler en face à face dans une langue, répondre au téléphone dans une autre et répondre à un e-mail dans une troisième.

Selon le Fafih, l'Organisme Paritaire Collecteur Agréé (OPCA) de l'Hôtellerie, de la Restauration, des loisirs et des Activités de Tourisme, le réceptionniste doit avoir une série de capacités relationnelles et comportementales fondamentales. Il doit :

Manifester visiblement son intérêt pour le client ; adapter son comportement à la culture et à l'image de l'entreprise ; adapter son comportement et son langage à la diversité sociologique des clients ; être à l'aise dans le contact physique ou téléphonique ; se montrer courtois, discret et discerner les informations devant rester confidentielles. (Fafih, 2017)

La posture professionnelle du réceptionniste est essentielle dans ce métier. Etant donné son rôle commercial de vendeur, le professionnel doit aller à la rencontre du client, lui montrant son intérêt et son écoute. L'objectif est de bien accueillir toutes les personnes qui séjournent à l'hôtel, indépendamment de leur nationalité, métier, croyance religieuse ou autre. Il doit maintenir une conduite respectueuse et courtoise vis-à-vis de l'autre et adapter son comportement et langage à chaque client. Sa posture doit suivre les principes de la politique commerciale de l'hôtel et de la culture de l'entreprise.

Le métier de réceptionniste est accessible après une formation dans le domaine du tourisme et/ou de l'hôtellerie au niveau du BAC ou du BAC+1 ou +2 (cf.1.2.3) mais il est accessible aussi aux personnes n'ayant pas de formation spécifique dans ce domaine. Après quelques années d'expérience, le réceptionniste peut évoluer comme chef de réception, responsable d'hébergement ou directeur d'hôtel.

Le lieu de travail du réceptionniste est à la réception de l'hôtel, souvent ouverte vingt-quatre heures sur vingt-quatre et sept jours sur sept. Il peut donc travailler la nuit, les week-ends ou les jours fériés. L'usage d'un uniforme est parfois nécessaire, surtout dans les hôtels de catégorie moyenne ou élevée. Le salaire d'un réceptionniste débutant est de 1.450€ à 1.660€ brut, selon le type d'entreprise hôtelière dans lequel il travaille (Fafih, 2017).

En conclusion, le réceptionniste d'hôtel est un employé polyvalent qui doit réaliser plusieurs types de tâches simultanément et en temps réel. Il doit être organisé et savoir travailler en autonomie, mais aussi au sein d'une équipe formée par tous les employés de l'hôtel, dont il est le porte-parole.

### 1.2.3 La formation aux métiers de l'hôtellerie en France

Selon la *Liste des diplômes – Edition 2017* (Commissions professionnelles consultatives, 2017) établie par le Ministère de l'Education Nationale, de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche, il existe aujourd'hui en France vingt-neuf diplômes qui encadrent des formations professionnelles dans le tourisme, l'hôtellerie et la restauration<sup>12</sup>. Ils sont distribués selon un classement interministériel du niveau V au niveau III. Les diplômes de niveau V certifient la formation d'ouvriers ou d'employés qualifiés dans un métier déterminé, ceux de niveau IV préparent des ouvriers, des employés, des techniciens et des artisans hautement qualifiés et les diplômes de niveau III qualifient des techniciens supérieurs. Parmi eux, il y a quatre diplômes qui préparent les apprenants à travailler dans les métiers de l'accueil et de la réception<sup>13</sup>. Nous les présentons brièvement.

Le *Baccalauréat technologique série STHR (Sciences et Technologies de l'Hôtellerie et de la Restauration)* (Bulletin officiel n°14 du 2 avril 2015, s. d.) est un diplôme de niveau IV qui existe depuis 2015, ayant remplacé l'ancien *Baccalauréat technologique Hôtellerie* en vigueur depuis 1994. Pendant trois ans, l'élève suit une formation technologique autour de trois axes : l'hébergement (l'organisation d'un hôtel, le planning d'occupation des chambres), la restauration (les techniques culinaires, l'élaboration des produits) et le service (l'accueil, la commercialisation) (Office national d'information sur les enseignements et les professions, 2014, p. 90). Un stage de seize semaines en entreprise est obligatoire. Cette formation conduit l'élève à accéder à des postes comme : barman, cuisinier, gouvernante ou réceptionniste. Il existe actuellement quatre-vingt six établissements en France qui proposent cette formation.

Le deuxième diplôme de niveau IV s'intitule *Mention complémentaire accueil-réception* (J. O. 26 avril 2008, s. d.) et il est accessible à tous ceux qui possèdent déjà le baccalauréat professionnel, technologique ou général. Existant depuis 2009, il atteste une qualification spécialisée dans un métier spécifique, dans ce cas le réceptionniste d'hôtel. La formation est organisée autour des trois domaines dans lequel le réceptionniste intervient au quotidien : l'accueil (la relation avec la clientèle, les procédures opérationnelles de la réception) et la communication, la fonction commerciale (les procédures commerciales, les techniques de vente) et la fonction administrative (le suivi des dossiers de la clientèle, l'encaissement des prestations). La

---

<sup>12</sup> L'hôtellerie est souvent associée à la restauration.

<sup>13</sup> Les autres diplômes (par exemple, le *Certificat d'aptitude professionnelle (CAP) : Services hôteliers* (diplôme de niveau V) ou le *Brevet de Technicien Supérieur (B.T.S.) Tourisme* (diplôme de niveau III) ne préparent pas au métier de réceptionniste d'hôtel. C'est pourquoi nous ne les analysons pas.



formation dure un an et elle comprend un stage de quinze semaines dans un hôtel. Cinquante-deux établissements proposent ce diplôme actuellement.

Ensuite, il y a deux diplômes de niveau III, attestant les compétences de l'élève à propos des tâches de management ou de gestion. Le premier est le *Brevet de Technicien Supérieur (B.T.S.) Hôtellerie – Restauration* (Bulletin officiel de l'éducation nationale du 7 juin 2001, 2001) une formation qui existe depuis 1995 et qui dure deux ans. Après une première année d'apprentissage des connaissances de base en hôtellerie, l'élève doit choisir sa spécialisation en deuxième année, parmi deux options : l'*option A 'Mercatique et gestion hôtelière'* et l'*option B 'Art culinaire, art de la table et du service'*. C'est l'option A qui va être spécifique au service de la réception. L'élève suit une formation sur la gestion financière d'un hôtel, sur les techniques d'accueil et sur le service à différents types de clientèle. Elle forme des futurs professionnels comme réceptionniste d'hôtel, hôtesse d'accueil ou manager. L'élève doit réaliser un stage d'entre seize à vingt semaines, dont douze obligatoirement à l'étranger. Ce diplôme est très répandu. Il est disponible dans quatre-vingt dix-huit établissements en France.

Le deuxième diplôme de niveau III a été mis en place plus récemment, dans l'année 2005. Intitulé *Brevet de Technicien Supérieur (B.T.S.) Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen* (J.O.R.F. 26 avril 2007, s. d.), il est le résultat de l'effort de plusieurs pays européens<sup>14</sup> pour créer une certification commune dans le domaine de l'accueil-hébergement. Cette formation dure deux ans et comprend aussi une période de stage de seize à dix-huit semaines dans une entreprise. Les titulaires du diplôme sont aptes à développer des fonctions d'encadrement dans les services d'accueil des établissements hôteliers, tels que chef de réception, gouvernante ou directeur d'hôtel. Vingt-six établissements nationaux proposent ce diplôme.

Dans ces quatre diplômes, la place accordée à l'enseignement des langues étrangères est considérable, la connaissance de deux langues étrangères est obligatoire, l'une des deux devant être l'anglais. L'apprentissage d'une troisième langue est facultatif. Si le choix de la deuxième langue n'est pas imposé dans les deux premiers diplômes, les diplômes suivants vont le limiter. Le B.T.S. *Hôtellerie – Restauration* a dix-sept langues au choix, dont le portugais<sup>15</sup>. Il est intéressant de remarquer que le B.T.S. *Responsable de l'hébergement* va limiter encore plus le choix de l'élève en proposant seulement quatre langues étrangères, dont le portugais également (les autres étant l'espagnol, l'italien ou l'allemand).

Le nombre d'heures accordé à l'enseignement des langues étrangères est élevé, surtout dans les deux formations plus spécialisées dans l'accueil. La *Mention-complémentaire* a cinq heures de cours par semaine pour la première langue étrangère et

---

<sup>14</sup> Il s'agit de neuf pays partenaires (Belgique, Espagne, France, Italie, Grèce, Hongrie, Pays-Bas, République Tchèque et Royaume Uni) et quatre pays observateurs (Allemagne, Irlande, Danemark et Luxembourg). Le Portugal n'a pas participé à ce groupe de travail et nous n'en connaissons pas les raisons.

<sup>15</sup> Il s'agit de l'allemand, l'arabe littéral, le chinois, le danois, l'espagnol, le finnois, le grec moderne, l'hébreu moderne, l'islandais, l'italien, le japonais, le néerlandais, le norvégien, le polonais, le portugais, le russe et le suédois.

trois heures pour la deuxième. Le *B.T.S. Responsable d'hébergement* a aussi cinq heures de cours par semaine pour la première langue et quatre pour la deuxième contrairement aux deux autres formations plus généralistes, le *Baccalauréat STHR* qui a deux heures et demie de cours par semaine en seconde puis passe à deux heures en première et en terminale. Le *B.T.S. Hôtellerie – Restauration l'option A 'Mercatique et gestion hôtelière'* a des cours de deux heures par semaine.

Les contenus et les objectifs des cours de langue dans chaque formation sont également très différents. Pour le *Baccalauréat STHR*, l'enseignement des langues vivantes est focalisé sur les aspects d'ordre culturel de la langue concernée. En fonction des quatre notions définies dans le programme des séries générales et technologiques pour l'enseignement des langues vivantes dans le secondaire (à savoir : mythes et héros, espaces et échanges, lieux et formes du pouvoir et idée de progrès), les cours s'appuient sur une adéquation de ces quatre notions aux deux secteurs professionnels privilégiés dans la série : l'hôtellerie et la restauration.

Une formation plus professionnalisante en langue étrangère est développée dans un autre enseignement, intitulé *Enseignement technologique en langue vivante (ETLV)*, à raison d'une heure par semaine uniquement en première et en terminale. Dispensé par deux enseignants, un de technologie des services et un autre de langue vivante, ce cours est administré dans une des deux langues étrangères que l'élève a préalablement choisie. L'entrée n'est plus faite par les aspects culturels, mais par la discipline technologique, à partir de laquelle l'élève développe des compétences sociolinguistiques et pragmatiques, ainsi qu'un lexique spécialisé dans plusieurs situations de communication associées à ce secteur d'activité.

Dans la *Mention complémentaire accueil-réception*, la composante linguistique est déjà très ciblée sur le métier de réceptionniste d'hôtel et sur les trois fonctions dans lesquelles il interviendra dans sa pratique professionnelle : la fonction d'accueil et de communication, la fonction commerciale et la fonction administrative. L'organisation des contenus est définie en fonction des compétences que l'apprenant doit développer et des tâches qu'il va exercer dans le cadre de ces trois fonctions. L'évaluation s'appuie sur les compétences et les savoirs mis en pratique à l'oral par l'apprenant, lors de simulations de situations d'accueil-réception dans les deux langues vivantes choisies.

L'enseignement des langues dans le *B.T.S. Hôtellerie – Restauration option A 'Mercatique et gestion hôtelière'* est organisé en fonction des besoins professionnels. Il privilégie la compréhension et la production orale, la première pour pouvoir comprendre les informations de caractère personnel exprimées par les clients et la deuxième pour pouvoir participer à un dialogue de façon pertinente et intelligible en face à face ou au téléphone. Le développement du bagage lexical de l'élève sera travaillé à l'écrit, à partir de textes de revues spécialisées, leurs permettant d'être au courant des mises à jour dans le secteur et d'y évoluer.

La formation en *B.T.S. Responsable de l'hébergement* est également organisée autour des tâches professionnelles, des compétences professionnelles et des savoirs que le futur professionnel appliquera dans la pratique. Sur les six épreuves obligatoires à

passer à la fin de la formation, quatre évaluent sa performance à agir dans une langue étrangère. La plupart de ces épreuves évaluent son attitude et son comportement lors de situations pratiques liées à l'hébergement, notamment à des activités qui se déroulent à la réception ou dans les étages de l'hôtel.

En conclusion, ces quatre formations permettant à l'apprenant une insertion immédiate sur le marché du travail, leur degré de professionnalisation est donc considérablement important. La formation spécialisée donne une grande importance au développement des savoir-faire professionnels en langues étrangères, notamment à l'oral, considérés comme indispensables pour tout professionnel qui travaille en contact direct avec le public. Le diplôme spécialisé dans le métier de réceptionniste d'hôtel, la *Mention complémentaire accueil- réception* (J. O. 26 avril 2008, s. d.), lui accorde huit heures<sup>16</sup> par semaine sur un total de trente cinq heures. Ainsi, il y a un fort besoin de la part des établissements qui proposent ces diplômes de disposer d'enseignants préparés pour enseigner la langue de l'hôtellerie à un public non natif<sup>17</sup>.

#### 1.2.4 Le français de l'hôtellerie : certifications et outils didactiques

Nous estimons également pertinent de recenser les certifications et les outils existants en France adressés à un public non francophone. Nous commencerons par les certificats délivrés sur le territoire national et ensuite nous aborderons les outils pour son enseignement et/ou apprentissage existants en papier et sur internet.

Le Centre de Langue Française, un organisme de la Chambre de Commerce et d'Industrie de Paris-Ile de France (CCI Paris Ile de France), propose plusieurs diplômes de français langue professionnelle à des apprenants non natifs qui sont certifiés par la Commission Nationale de la Certification Professionnelle (CACP). Il s'agit de certifications dirigées vers toute personne qui souhaite avoir une attestation de son niveau de français dans un domaine professionnel spécifique, tel que les affaires, la santé ou la mode. Dans le cadre du tourisme et de l'hôtellerie, trois diplômes évaluent la capacité de l'apprenant à accomplir des tâches dans ces domaines.

Deux diplômes portent sur l'accueil-hébergement. Le premier s'intitule *Diplôme de français professionnel - Hôtellerie et Restauration*, c'est une certification de niveau A2 qui évalue les compétences communicationnelles à l'écrit et à l'oral. L'apprenant doit être capable de comprendre et d'écrire des textes simples dans ces deux secteurs et de comprendre et interagir à l'oral avec ses collègues ou des clients à propos des prestations d'un hôtel ou d'un restaurant. Le deuxième s'intitule *Diplôme de français professionnel - Tourisme et hôtellerie*, une certification de niveau B1 qui atteste des

---

<sup>16</sup> Certains établissements proposent dix heures.

<sup>17</sup> Ce type de formations existe également au Portugal. Le *Catálogo Nacional de Qualificações* (Agência Nacional para a Qualificação e o Ensino Profissional, I.P., 2015) a un référentiel de formations de l'enseignement technologique avec la qualification n° 811182 sur le métier de réceptionniste d'hôtel. La formation *Curso profissional de técnico de recepção* se fait après le Baccalauréat ou dans le cadre de la formation continue.

compétences plus développées. L'apprenant doit pouvoir comprendre et rédiger un courrier de réservation, ainsi que prendre part à une conversation.

Un autre diplôme concerne le domaine du tourisme : *Diplôme de français professionnel - Tourisme - Guide*. Il s'adresse à tous ceux qui veulent s'orienter vers le guidage touristique. C'est une certification de niveau B2 qui évalue la capacité de l'apprenant à lire et à écrire des textes spécialisés (les itinéraires de visite, les comptes-rendus des visites effectuées, etc.) ; ainsi qu'à comprendre et à interagir dans des conversations portant sur l'activité professionnelle de guidage (fournir des renseignements touristiques, expliquer le déroulement d'une visite.. ).

Comme l'anglais et l'espagnol<sup>18</sup>, le français dispose de plusieurs outils pour enseigner le français de l'hôtellerie et/ou du tourisme, dont les plus récents sont : *Tourisme.com* (2013), *Le français en contexte : Tourisme* (2013), *Hôtellerie-Restaurant.com* (2013). Ce dernier travaille l'industrie hôtelière de façon approfondie, c'est pourquoi nous l'analysons ici.

La méthode *Hôtellerie-Restaurant.com* (Corbeau, Dubois, Penfornis, & Semichon, 2013) vise à préparer les apprenants à la communication avec une clientèle francophone dans ces deux secteurs professionnels : l'hôtellerie et la restauration. Elle s'intéresse aux métiers de la réception, du hall et des étages, ainsi qu'aux métiers de la restauration en salle, préparant les apprenants à passer le *Diplôme de français professionnel du Tourisme-Hôtellerie* de niveau B1 (cf. plus haut). Cette méthode est composée d'un livre de l'élève, d'un CD avec les textes audio et d'un guide pédagogique pour l'enseignant contenant beaucoup d'explications sur le fonctionnement de l'hôtellerie et de la restauration en France.

Le travail sur les techniques d'accueil et de services a comme contexte un hôtel-restaurant parisien 3 étoiles. Le livre est organisé en six unités thématiques (1. Bienvenue à l'Hôtel de la Paix, 2. Réservation, 3. Accueil, 4. Services, 5. Réclamations et 6. Départ) contenant chacune plusieurs leçons. Chaque leçon propose plusieurs activités et exercices menant à la réalisation d'une tâche finale. Cette méthode privilégie l'enseignement de la langue par la composante discursive à travers le recours à douze actes de parole utilisés et adaptés à ces deux secteurs professionnels : 1. Accueillir/prendre contact, 2. S'informer/s'enquérir, 3. Informer/renseigner 4. Localiser, 5. Décrire/Caractériser, 6. Expliquer, 7. Conseiller/suggérer, 8. Argumenter/négocier, 9. Justifier/se justifier, 10. Rassurer, 11. Réserver/Confirmer/Modifier/Annuler, 12. Prendre congé. Les aspects formels de la langue à travailler sont déterminés par la réalisation des actes de paroles dans chaque leçon ou unité.

Cette méthode a le mérite de faire appel à des compétences d'ordre technique très réelles et en conformité avec les besoins spécifiques des futurs réceptionnistes d'hôtel. Cette immersion dans le milieu hôtelier est réalisée dans une démarche qui privilégie la compétence discursive dans le traitement de la langue cible, notamment des

---

<sup>18</sup> Par exemple : *Hotel.es* (2011); *Cinco estrellas. Español para el turismo* (2009); *Bienvenidos. Español para Profesionales : Turismo y Hostelería* niveau A1-A2 (2009) et niveau B1 (2010).

actes de parole et de la notion de genre discursif, même si ce dernier est moins exploité. En revanche, le travail sur la structure globale de chaque tâche discursive est limité et les séquences discursives ne sont pas travaillées dans toutes les leçons. Ce livre reste, malgré tout, peu réaliste, les documents sont rarement authentiques, les dialogues n'ont pas beaucoup de marques d'oralité (comme des reformulations ou hésitations) et les textes sont rigides du point de vue structurel. Du point de vue culturel, il contient quelquefois des informations stéréotypées sur les autres cultures. La page 47 présente un tableau fait par les auteurs à partir du comportement et des habitudes des clients de cinq nationalités différentes (allemande, américaine, britannique, espagnole, italienne et japonaise) et il incite les apprenants à décrire les clients francophones (belges, suisses, canadiens), sans qu'aucun document authentique ne soit fourni.

Sur internet, il y a aussi des ressources disponibles pour apprendre la langue de l'hôtellerie. Le site *Le Français des Affaires* (Chambre de Commerce et Industrie de Paris Ile-de-France, 2017a, 2017b) réalisé par la CCI Paris Ile de France propose plusieurs textes et fiches pédagogiques dans le domaine du tourisme et/ou de l'hôtellerie que l'enseignant pourra utiliser dans son cours. Il existe aussi des sites qui ont été réalisés par des enseignants de français dans le monde<sup>19</sup>. Au niveau européen, le site *Eurocatering* (Commission Européenne, 2013) est né à partir du projet Leonardo da Vinci porté par la Commission Européenne visant à la construction d'une plateforme gratuite sur le lexique spécialisé de la cuisine, de la restauration et de l'hôtellerie. Existait depuis 2013, ce dispositif permet l'apprentissage du vocabulaire spécialisé à travers l'écoute de mots et de phrases insérés dans leur contexte de production. Le site est proposé en onze langues européennes : l'allemand, l'anglais, l'espagnol, le finnois, le français, le galicien, l'irlandais, l'italien, le néerlandais, le norvégien, le polonais et le slovène. Cette fois encore, le portugais ne fait malheureusement pas partie de la liste, ce qui nous semble étonnant, étant donné la présence d'une grande quantité de langues nationales en Europe. Nous ne connaissons pas les raisons de cette absence.

Nous venons de faire un état des lieux du secteur d'activité dans lequel les réceptionnistes d'actuel travaillent en France. Nous avons vu que l'hôtellerie est une industrie touristique très importante dans ce pays, non seulement par les millions de personnes qui la visitent et aussi par l'argent qu'elle génère pour le territoire national. Le réceptionniste d'hôtel est un élément fondamental pour l'accueil de toutes ces personnes. Il sert d'intermédiaire entre l'hôtel et les clients, réalisant des tâches professionnelles très diverses pour lesquelles la connaissance de plusieurs langues étrangères est devenue une obligation. Divers diplômés forment ces futurs réceptionnistes d'hôtels, comprenant tous plusieurs mois de stage dans un hôtel pour qu'ils puissent à la fin de leur formation intégrer tout de suite le marché du travail.

---

<sup>19</sup> Par exemple: le site réalisée par une enseignante de l'Université du Laos qui a mis en ligne le livre de l'élève, le guide de l'enseignant, un dictionnaire du tourisme et une bande dessinée sur le tourisme (<https://emilieviret.wordpress.com/ressources/francais-du-tourisme>) ; une autre enseignante de l'Université de Barcelone a inventé des exercices de compréhension écrite et orale, vocabulaire, grammaire et orthographe que l'apprenant peut faire en ligne ([www.appuifle.net/tourisme/index.htm](http://www.appuifle.net/tourisme/index.htm)).

L'enseignement de la langue de l'hôtellerie adressé à un public non francophone est aussi très valorisé en France. Les certifications et les outils portant sur ce secteur d'activité dans le cadre du FOS le prouvent.

Une fois recensées toutes ces particularités sur l'hôtellerie en France, dans la partie suivante nous allons nous pencher sur la didactique du Portugais Langue Etrangère. L'objectif est de comprendre les instruments dont les enseignants disposent actuellement pour enseigner la langue de l'hôtellerie

## 1.3 Didactique du Portugais Langue Etrangère

Dans la partie qui suit nous allons présenter les principales ressources en Portugais Langue Etrangère (désormais PLE) aidant l'enseignant à construire son cours. Dans un premier temps, nous listerons les corpus de portugais européen pouvant servir de matériel linguistique à travailler en cours. Dans un deuxième temps, nous présenterons les référentiels qui encadrent l'enseignement du portugais à des apprenants non natifs. Puis nous présenterons les outils didactiques portant sur la langue du tourisme ou de l'hôtellerie et, pour terminer, nous présenterons les formations actuelles préparant les professionnels de ce secteur en portugais.

### 1.3.1 Corpus

Nous avons consulté les corpus concernant le portugais européen parlé. Nous présentons par ordre chronologique ceux qui nous semblent les plus représentatifs. Nous commençons par des corpus de locuteurs natifs, puis nous présentons des corpus réalisés par des apprenants non natifs et finalement des corpus portant sur les langues de spécialité.

Le projet *Português Fundamental*<sup>20</sup> (Centro de Linguística da Universidade de Lisboa, 1984) a débuté en 1970 sous la direction de Luís Filipe Lindley Cintra et a été continué par João Malaca Casteleiro. Dans le but de recenser le vocabulaire le plus utilisé dans le quotidien, deux corpus ont été construits : un corpus de fréquence et un corpus de disponibilité. Le corpus de fréquence est composé de 1.800 dialogues sur des thèmes du quotidien, enregistrés avec des locuteurs de différentes régions du Portugal (continental et insulaire). Il compte un total de 700 mille mots environ. Le corpus de disponibilité visait à rassembler des mots moins fréquents dans la langue orale spontanée. Ils ont été récoltés par écrit à partir de différents thèmes comme le corps humain, les animaux ou la vie politique. Un total de 480000 mots a été recensé. L'analyse de ces deux corpus a culminé dans la publication d'une liste des 2.217 mots les plus fréquents et qui constituent le portugais fondamental de l'oral quotidien.

Le *Corpus de Referência do Português Contemporâneo* (CRPC)<sup>21</sup> est un projet du Centro de Linguística da Universidade de Lisboa (désormais CLUL). Il a été créé en

---

<sup>20</sup> Disponible en ligne sur : [www.clul.ulisboa.pt/pt/23-investigacao/471-portugues-fundamental](http://www.clul.ulisboa.pt/pt/23-investigacao/471-portugues-fundamental).

<sup>21</sup> Disponible en ligne sur : <http://alfclul.clul.ul.pt/CQPweb/>.

1988 avec l'objectif de rassembler plusieurs corpus de portugais contemporain pour les rendre accessible au plus grand nombre d'utilisateurs (Bacelar do Nascimento, Pereira, & Saramago, 2000). Il compte actuellement 311 millions de mots, comprenant des échantillons de langue écrite (des textes littéraires, journalistiques, techniques, scientifiques, économiques, judiciaires, administratifs, etc.) et de langue orale (des dialogues en situation formelle et informelle). Ce corpus comprend différentes variétés du portugais : le portugais européen et le portugais d'autres variétés (du Brésil, de l'Angola, du Cap-Vert, de la Guinée-Bissau, du Mozambique, de São Tomé-et-Principe, de Goa, de Macao et de Timor oriental). La majorité des données de ce corpus concerne le portugais européen avec environ 85 millions de mots. Cette compilation comprend un sous-corpus consacré à la langue parlée d'environ 1.600 mille mots, le *Português Falado – Variedades Geográficas e Sociais*<sup>22</sup>. Il a été réalisé entre 1995 et 1997 par le CLUL avec la collaboration de deux universités françaises : l'Université Toulouse-le-Mirail et l'Université de Provence. Il est composé de 86 enregistrements de différentes variétés du portugais parlé, dont 30 de portugais européen. Il compte, d'un côté, des entretiens informels entre amis ou membres de la famille et, de l'autre, des dialogues en situations plus formelle, comme des programmes de radio. Constitué avec l'objectif d'être un appui pour l'enseignement du PLE, les enregistrements et leurs transcriptions visent l'étude des aspects morphe-phonologiques, lexicaux, syntaxiques et discursifs du portugais parlé.

Le corpus *REDIP (Rede de Difusão Internacional do Português: rádio, televisão e imprensa)*<sup>23</sup> est un projet mis en place en 2001 par l'Instituto de Linguística Teórica e Computacional (désormais ILTEC), avec la collaboration du CLUL et de l'Universidade Aberta. Il est composé de plusieurs échantillons écrits et oraux issus de trois médias portugais : la radio, la télévision et la presse. Les textes sont organisés en six thèmes : l'actualité (les informations), la science, la culture, l'économie, le sport et l'opinion. Composé d'environ 330 mille mots, ce corpus a permis de décrire les particularités lexicales, grammaticales, sémantiques et discursives utilisées dans les média portugais.

Le corpus *C-ORAL-ROM - Integrated Reference Corpora for Spoken Romance Languages*<sup>24</sup> est un projet européen réalisé entre 2001 et 2004 dans le but de construire une base de données de la langue orale de quatre langues romanes : le portugais, le français, l'espagnol et l'italien. Le corpus portugais est composé de 300 mille mots, comprenant des discours formels et informels. Il permet l'observation et l'analyse des structures prosodiques, syntaxiques, pragmatiques et discursives.

Le *Corpus do português*<sup>25</sup> a été créé par Mark Davies de l'Université Brigham Young et par Michael Ferreira de l'Université de Georgetown aux Etats-Unis.

---

<sup>22</sup> Disponible en ligne sur : [www.clul.ulisboa.pt/pt/23-investigacao/738-portugues-falado-variedades-geograficas-e-sociais](http://www.clul.ulisboa.pt/pt/23-investigacao/738-portugues-falado-variedades-geograficas-e-sociais).

<sup>23</sup> Disponible en ligne sur : [www.iltec.pt/?action=concord](http://www.iltec.pt/?action=concord).

<sup>24</sup> Cf. BACELAR DO NASCIMENTO, M.F. et al. (2005). *The Portuguese corpus*. In CRESTI, E. et MONEGLIA, M. (eds.). *C-ORAL-ROM: Integrated Reference Corpora for Spoken Romance Languages*. John Benjamins Publishing Company.

<sup>25</sup> Disponible en ligne sur: [www.corpusdoportugues.org](http://www.corpusdoportugues.org)

L'ancienne version de 2004 a été considérablement améliorée en 2016. Il dispose aujourd'hui d'environ un milliard de mots. Ce corpus inclut des textes de genres très différents allant du XIIIème au XXème siècle. Il s'agit de conversations quotidiennes ; de textes fictionnels, journalistiques et académiques et des textes d'internet de quatre pays lusophones (le Portugal, le Brésil, l'Angola et le Mozambique) recueillis en 2013 et 2014 et récemment ajoutés. Ce corpus permet de vérifier et de comparer la fréquence, la distribution et l'usage de mots, phrases et constructions grammaticales dans plusieurs périodes du portugais.

Le *CORP-ORAL*<sup>26</sup> est un projet réalisé par l'ILTEC entre 2005 et 2008 et qui a été amélioré en 2012 par le projet ORAL-PHON. Son objectif était de construire un corpus de la langue parlée spontanée accessible en ligne à la communauté scientifique et au public en général (Freitas & Santos, 2008). Il est composé de 53 heures d'enregistrements avec des participants de la région de Lisbonne. Il s'agit de dialogues sur tous sujets entre membres de la famille, avec des amis, des collègues ou des inconnus.

Le corpus *Perfil Sociolinguístico da Fala Bracarense*<sup>27</sup> a été élaboré entre 2011 et 2014 par le Centro de Estudos Humanísticos de l'Universidade do Minho. C'est une base de données sur le portugais contemporain parlé dans la ville de Braga, récolté à partir d'entretiens oraux d'une heure sur des thèmes très divers. L'objectif était de comprendre la variation linguistique du portugais contemporain, notamment sur l'emploi de différents mécanismes pragmatiques et discursifs.

Nous avons également consulté des corpus de productions d'apprenants non natifs. Pour le moment, nous n'en connaissons que deux qui comprennent des productions orales.

Le *Corpus de Português Língua Estrangeira /Língua Segunda - COPLE2*<sup>28</sup> est un projet qui a été mis en place en 2014 par le CLUL. Il est composé de mille textes écrits et de 300 enregistrements réalisés par des apprenants des cours de PLE à l'Instituto de Cultura e Língua Portuguesa de l'Université de Lisbonne, et par des candidats aux examens du Centro de Avaliação de Português Língua Estrangeira. Il vise la construction d'un ensemble de ressources qui servent d'appui à des travaux de recherche, à la formation d'enseignants, à la construction de matériaux didactiques, ainsi qu'à la création d'un profil linguistique de l'apprenant de portugais langue étrangère et seconde (Mendes et al., 2014).

Le *Corpus Oral de PL2* est un projet du Centro de Estudos de Linguística Geral e Aplicada (CELGA-ILTEC) da Faculdade de Letras da Universidade de Coimbra qui est en cours de réalisation. Il vise la création d'une base de données de productions orales d'apprenants non natifs qui suivent des cours de PLE à l'Université de Coimbra et d'apprenants adultes en contexte d'immersion (Santos et al., 2016). Les productions orales durent en moyenne 30 minutes. Elles se répartissent entre des entretiens semi-

---

<sup>26</sup> Disponible en ligne sur : <http://spock.iltec.pt/>

<sup>27</sup> Disponible en ligne sur : <https://sites.google.com/site/projectofalabrarense/>

<sup>28</sup> Disponible en ligne sur : <http://alfclul.clul.ul.pt/teitok/learnercorpus/pt/index.php?action=home>



dirigés, une série de tâches communicatives (par exemple, l'explicitation de certains actes de langage, la construction de textes narratifs à partir d'images..) ainsi que de lecture de textes et d'une liste de mots.

Pour terminer, nous avons cherché des corpus de langues de spécialité, notamment dans le secteur d'activité qui nous intéresse dans ce travail, l'hôtellerie. Le seul corpus que nous connaissons qui touche ce domaine est un corpus écrit, le *LexTec - Speciality Lexicon in Portuguese*<sup>29</sup>. Il a été réalisé entre 2005 et 2009 par le CLUL et avec le soutien financier de Camões, I.P. avec le but de créer un ensemble de ressources portant sur différents domaines de spécialité (Marrafa, Amaro, & Mendes, 2014). Ainsi, il est composé de textes divers publiés sur internet (des thèses de doctorat, des textes de vulgarisation scientifique ou des journaux spécialisés) dans plusieurs domaines techniques-scientifiques, permettant la création de glossaires dans dix domaines de spécialité : la banque, le commerce, le bâtiment, l'économie et le management, l'énergie, l'environnement, les assurances, le commerce international, les télécommunications et le tourisme. Chaque terme est accompagné de sa définition, de quelques extraits de textes où il est produit, des relations qu'il établit avec d'autres mots et de son équivalent en anglais. Chaque domaine est composé d'environ mille expressions lexicales, de 10000 unités lexicales et de 20000 relations lexicales-conceptuelles. Ce corpus est utile pour des enseignants de PLE ou pour la traduction de textes de spécialité.

### 1.3.2 Documents de référence

Nous présentons ensuite les documents qui servent de référence pour l'enseignement du portugais à un public non natif, s'agissant majoritairement des référentiels ou des programmes d'enseignement. Cette présentation prend en compte des ressources pour différents publics : des apprenants habitant à l'étranger ou dans un pays lusophone, issus des communautés lusophones à l'étranger ou sans aucun lien avec la lusophonie et qui ont besoin d'utiliser la langue tant dans les domaines public, personnel, éducationnel que professionnel.

Dans les années 70 du siècle dernier, le projet Langues Vivantes du Conseil de l'Europe a eu comme objectif de rassembler des pistes méthodologiques pour faciliter l'appropriation des langues en Europe et ainsi favoriser la libre circulation des personnes dans l'espace européen. Le but était d'élaborer un modèle opérationnel permettant à certains apprenants (des touristes, des hommes d'affaires et des migrants) de communiquer de manière indépendante dans le pays où une langue est parlée. Cet apprentissage plaidait pour le développement d'un ensemble de savoirs et de savoir-faire nécessaires pour atteindre le niveau seuil de communication (Conseil de l'Europe, 2017). Le premier référentiel à voir le jour est celui de l'anglais, *Threshold Level* (Van Ek, 1975), immédiatement suivi par le français *Niveau Seuil* (Coste et al., 1976). Le

---

<sup>29</sup> Marrafa, P., Amaro, R., Mendes, S., Chaves, R., & Lourosa, S. (2009). *LexTec -Léxico Técnico do Português: Ambiente, Banca, Comércio, Construção Civil, Direito Comercial Internacional, Economia e Gestão de Empresas, Energia, Seguros, Turismo, Telecomunicações*. Instituto Camões, I.P. et disponible sur : <http://instituto-camoes.pt/lextec>.

portugais aura son référentiel dix ans plus tard, *Nível Limiar* (Casteleiro, Meira, & Pascoal, 1988).

Le *Nível Limiar* donne dès le début ses trois principes de base : le focus sur l'apprenant, le système d'unités cumulables et la conception communicative de chaque compétence visée (Casteleiro et al., 1988, p. 3). Le processus d'apprentissage est désormais centré sur l'apprenant, notamment sur ses besoins. Etant donné que les apprenants n'ont pas tous les mêmes besoins, le référentiel propose un système d'unités indépendantes et cumulables entre elles, permettant à chaque apprenant de développer uniquement les savoirs et savoir-faire dont il a besoin. La compétence communicative est la priorité, les objectifs de l'apprentissage passent par une sélection des moyens linguistiques utiles pour la situation de communication spécifique où l'apprenant agira.

Ce référentiel envisage deux types de public : des adultes qui visitent le Portugal ou un autre pays lusophone, et des enfants ou des adolescentes qui fréquentent des établissements scolaires à l'étranger et qui pourront se déplacer au Portugal ou dans un autre pays de langue officielle portugaise. Ces deux publics ont un commun le fait que la langue aura comme finalité son usage uniquement dans un pays de langue officielle portugaise et avec des locuteurs natifs. Par la suite, il recense les différentes composantes qui entrent en jeu dans l'usage de la langue. Il présente les domaines de la communication (transactionnels, éducatifs, professionnels, familiaux...), les paramètres des situations de communication (l'identité des interlocuteurs et leurs rôles, la relation de la position sociale...) et les différents types de texte que l'apprenant aura à comprendre et produire. Ce référentiel fait aussi appel aux stratégies de communication et apprentissage identifiées pour ce niveau d'apprentissage (le recours à la langue maternelle, par exemple). Ensuite, la langue est présentée selon des critères pragmatiques et énonciatifs, où le chapitre portant sur les actes de parole occupe une place majeure. Il présente un inventaire des principaux actes de parole à faire acquérir, regroupés autour de six sections différentes (informations, évaluations, attitudes et sentiments, régulation des actions, régulation de la communication et conventions sociales). Le référentiel sélectionne quinze thèmes où ces actes de parole sont employés, accompagnés des comportements communicatifs que l'apprenant doit adopter face à chaque thème. Le travail sur le lexique est réalisé à partir des notions générales et des notions spécifiques et en lien direct avec les actes de parole et l'inventaire grammatical présenté ensuite. Celui-ci liste un ensemble de ressources linguistiques d'ordre syntaxique, sémantique et pragmatique nécessaires à l'apprenant.

Ce référentiel part d'une réflexion approfondie sur les besoins communicatifs de ce type d'apprenants et il présente une compilation très riche des actes de parole, des notions et des règles de grammaire nécessaires pour l'acquisition de la compétence. Outil pionnier en portugais, il devient indispensable à tout enseignant pour formuler ses objectifs d'apprentissage et sélectionner les contenus de son cours.

A la suite d'un symposium intergouvernemental portant sur l'apprentissage des langues en Europe, qui a eu lieu en Suisse en 1991, le Conseil de l'Europe s'est chargé de mettre en place une base commune de référence pour l'apprentissage des langues,

afin de faciliter la mobilité personnelle et professionnelle de ses citoyens (Cuq & Grucca, 2008, p. 205) et on a vu naître, au début des années 2000, un document qui sert de référentiel pour l'apprentissage de toutes les langues en Europe : le *Cadre européen commun de référence pour les langues* (Conseil de l'Europe, 2001) (désormais CECR). Ce référentiel facilite la coopération entre les décideurs éducatifs et les concepteurs de référentiels de différents pays européens et il permet la reconnaissance des compétences des apprenants en langue, en cas de mobilité.

Ce référentiel se fonde sur l'apprentissage de la langue selon l'approche par tâches et par la perspective actionnelle qui mettent l'apprenant au centre de l'action<sup>30</sup>. L'apprenant est vu comme un acteur social qui agit efficacement dans la société pour la résolution de plusieurs types de tâches. La tâche est conçue comme un problème réel de la vie quotidienne que l'apprenant doit savoir résoudre. Son accomplissement passe par la mobilisation d'un ensemble de compétences générales et communicatives qu'il va acquérir au long de sa formation en langue. Les compétences générales constituent des aptitudes qui ne sont pas directement associées à la langue. Ce sont des savoirs, des savoir-faire, des savoir-être et des savoir-apprendre. Les compétences communicatives langagières portent spécifiquement sur la langue. Le CECR les organise en compétences linguistiques, sociolinguistiques et pragmatiques. La combinaison de ces deux grands types de compétences permet à l'apprenant d'être apte à agir efficacement dans la société dans les différentes activités langagières (la réception, la production, l'interaction et la médiation) à l'écrit et à l'oral. Pour mesurer le niveau de performance des apprenants, le CECR établit une échelle de six niveaux communs de référence (A1, A2, B1, B2, C1 et C2), construits autour de trois niveaux généraux (l'utilisateur élémentaire, indépendant et expérimenté). Chaque apprenant peut avoir des niveaux différents en fonction de l'activité langagière concernée. Par exemple, il peut avoir une compréhension écrite de niveau A2 et un niveau A1 en production écrite dans la même langue.

Le CECR est devenu un document majeur pour l'enseignement des langues en Europe. Il a fourni des repères, des méthodes et un langage commun pour la création de référentiels et des programmes adaptés à la diversité de publics et de contextes d'apprentissage de chaque langue. Il a lancé les bases pour la conception de référentiels de chaque langue européenne.

A la suite des travaux sur le CECR, le Conseil de l'Europe a lancé la création d'un document personnel utilisable par chaque apprenant en langues : le *Portfolio européen des langues* (Conselho da Europa/Ministério da Educação, 2001) qui doit être construit par chaque apprenant, en fonction de ses différentes compétences en langues. permettant à chaque individu de gérer son parcours linguistique. Divisé en trois parties (biographie langagière de l'apprenant, dossier et passeport), ce document vise à faciliter la mobilité de citoyens dans l'espace européen.

---

<sup>30</sup> L'approche par tâches et la perspective actionnelle du CECR seront développées avec plus de détail dans le chapitre 6.1.2..

Les premiers référentiels de portugais construits à la suite du CECR concernent un public avec des besoins très particuliers : les migrants. Deux documents ont vu le jour dans l'année 2008, un pour les élèves qui fréquentent les lycées portugais et le deuxième adressé à un public adulte. Ils ont été réalisés à la suite de la vague de migrants venus d'Europe de l'Est arrivés au Portugal au début des années 2000.

Le document *Orientações Programáticas de Português Língua Não Materna (PLNM). Ensino Secundário* (Leiria, Martins, Cordas, Mouta, & Henriques, 2008) s'adresse à des apprenants issus des communautés d'immigrants qui fréquentent les écoles secondaires portugaises. Étant donné leur arrivée récente sur le territoire national, ils ont un besoin très urgent de s'intégrer et de pouvoir suivre un curriculum scolaire en langue portugaise. Ce document présente une sélection des compétences et des contenus de ce public répartis en trois blocs distincts, en fonction du niveau concerné : le premier bloc pour le niveau A1, le deuxième pour A2 et le troisième pour B1. Il présente les actes discursifs à faire acquérir et spécifie les contenus d'ordre lexico-sémantique, morphologique/syntaxique et phonétique/phonologique importants pour leur acquisition, ainsi qu'une typologie de textes à travailler en classe. Il donne aussi plusieurs orientations méthodologiques pour l'organisation des activités d'enseignement (le métalangage à utiliser en cours, les thèmes à traiter, etc.). Il se termine par des pistes portant sur l'évaluation, ainsi que par une caractérisation du profil de l'apprenant à la fin de chaque niveau.

Le référentiel pour les migrants adultes a été publié en trois volumes : *O Português para falantes de outras línguas: O utilizador elementar no país de acolhimento* (Grosso, Tavares, & Tavares, 2008a, 2009), *O Português para falantes de outras línguas: O utilizador elementar no país de acolhimento. Sugestão de actividades e exercícios* (Grosso, Tavares, & Tavares, 2008b) et *O Português para falantes de outras línguas: O utilizador independente no país de acolhimento* (Grosso et al., 2009). Le public qui est envisagé dans ce document est composé d'adultes non natifs qui, pour des raisons socio-économiques, ont besoin d'acquérir rapidement des compétences de communication leur permettant une intégration sociale et professionnelle au Portugal (Grosso et al., 2008a, p. 9). Le premier et le deuxième volumes concernent le niveau élémentaire (A1 et A2) le premier présente les fondements théoriques et méthodologiques du référentiel et le deuxième propose des activités et des tâches à réaliser en cours. Le troisième volume porte sur le niveau indépendant (B1 et B2). Tous ont une organisation similaire. Ils commencent par un encadrement théorique et méthodologique qui prend en compte les spécificités et les besoins de ce public d'apprenants. Après ils explicitent les descripteurs des compétences que l'apprenant devra acquérir, en se basant sur les descripteurs du CECR. Les contenus pour l'enseignement de la langue sont ensuite synthétisés dans des tableaux avec les douze fiches modulaires pour chaque niveau. Ces fiches sont composées de différentes rubriques : compétences, grammaire, aires lexicales, exemples de réalisations linguistiques et textes. En résumé, ce référentiel s'adresse à un public qui a des besoins communicationnels très urgents et qui concernent des situations d'interaction avec un public natif portugais dans un contexte de vie sociale ou professionnelle. Comme le

CECR, ils préconisent une démarche basée sur l'action, à travers l'accomplissement d'un ensemble des tâches d'ordre communicatif basées sur les besoins d'intégration rapide de ces apprenants.

Dans les années suivantes, plusieurs documents de référence seront publiés. C'est le cas du référentiel *QuaREPE - Quadro de Referência para o Ensino Português no Estrangeiro* (Grosso, Soares, Sousa, & Pascoal, 2011a, 2011b). Il a été réalisé à partir d'une enquête auprès des coordinateurs, enseignants et élèves du réseau d'enseignement du portugais à l'étranger (*EPE – Ensino do Português no Estrangeiro*). En 2011, ce réseau faisait encore partie du Ministère de l'Éducation portugais et il n'intégrait pas l'enseignement universitaire<sup>31</sup>. Cette enquête a permis d'identifier le public majoritaire du réseau EPE : d'un côté, des élèves issus des communautés lusophones à l'étranger et de l'autre des apprenants de différentes langues maternelles et n'ayant aucun rapport personnel ni familial avec la lusophonie. Par la suite, ce profil constitue le public pris en compte dans ce référentiel : des apprenants non adultes de l'enseignement primaire et secondaire qui habitent dans des pays où le portugais n'est pas la langue officielle.

Ce document comprend deux volumes. Le premier s'intitule *Documento orientador* (Grosso et al., 2011a). Il présente les principes théoriques et les options méthodologiques utilisés pour son élaboration. Il contient des tableaux avec les descripteurs des compétences en langue pour les niveaux A1, A2, B1, B2 et C1. Le deuxième volume, *Tarefas, actividades, exercícios e recursos para a avaliação* (Grosso et al., 2011b) contient des propositions didactiques qui mettent en place les principes du premier volume. Il est composé de plusieurs fiches modulaires organisées autour de trois grands thèmes : 'moi et l'école', 'loisirs' et 'hygiène et santé'. Pour chaque thème, on présente une fiche modulaire pour chaque niveau de référence, auquel on ajoute une tranche d'âge servant de référence : A1 (8-10 ans), A2 (8-10 ans), B1 (11-14 ans), B2 (15 ans ou plus) et C1 (15 ans ou plus). Ces fiches contiennent plusieurs rubriques concernant les différents contenus pour l'acquisition de la compétence de communication : compétences, contenus grammaticaux, champ lexical, exemple de réalisations linguistiques, textes et aspects socioculturels<sup>32</sup>. Ce deuxième volume contient aussi la suggestion d'activités que l'enseignant pourra utiliser en cours, des tests d'évaluation et des tests de diagnostic.

Ce référentiel souhaite constituer une base de départ pour la conception de programmes et la construction de matériaux didactiques ou d'instruments d'évaluation par les enseignants dans leur pays d'accueil. Il prend en compte majoritairement un public pré-adulte attaché à la culture d'origine de sa famille et qui choisit d'apprendre le portugais pour des questions affectives et non professionnelles.

---

<sup>31</sup> Aujourd'hui il fait partie de l'institut Camões, Instituto da Cooperação e da Língua, IP qui appartient au Ministère des affaires étrangères. Il comprend l'enseignement primaire, secondaire et universitaire.

<sup>32</sup> A l'exception de la dernière, ce sont les mêmes rubriques du référentiel destiné aux migrants adultes (Grosso, Tavares, & Tavares, 2008a, 2008b, 2009).

Avec l'objectif de rendre opérationnels les fondements théoriques, méthodologiques et didactiques du *QuaREPE* (Grosso et al., 2011a, 2011b) et du CECR (Conseil de l'Europe, 2001), l'institut Camões, I.P. a fabriqué une série de programmes pour l'enseignement du portugais à l'étranger, *Ensino Português no Estrangeiro. Programa nível A1, A2, B1, B2, C1* (Camões, Instituto da Cooperação e da Língua, IP, 2012a, 2012b, 2012c, 2012d, 2012e). Ils visent à faciliter l'enseignement du portugais dans le réseau EPE, qui comprend désormais l'enseignement universitaire, et la certification de l'apprentissage des élèves y inclus. Ces programmes s'adressent à un public très large, envisageant différents statuts que la langue prend face à chaque public : des apprenants issus de familles lusophones (*Português Língua de Herança : PLH*), des apprenants habitant un pays où le portugais est une langue officielle mais qui n'est pas leur langue maternelle (*Português Língua Segunda : PLS*) et des apprenants étudiant dans un pays où le portugais n'est pas la langue officielle (*Português Língua Estrangeira : PLE*). Ainsi, si le *QuaREPE* (Grosso et al., 2011a, 2011b) prenait en compte le public non adulte, ces programmes nous semblent envisager également un public plus âgé.

Dans ces programmes, les contenus sont organisés en quatre rubriques. La première porte sur les compétences générales que l'apprenant doit acquérir à chaque niveau. Elles sont organisées en fonction des activités langagières auxquelles elles font référence : la compréhension, la production et l'interaction orale, la lecture l'écrit et la connaissance de la langue. La deuxième rubrique porte sur les thèmes qui doivent être travaillés en cours. La troisième concerne les compétences linguistiques et communicatives à faire acquérir dans chaque niveau. A nouveau, elles sont organisées autour des activités langagières (la compréhension, la production et l'interaction orale, la lecture et l'écrit), chacune accompagnée d'un référentiel de textes. Enfin la quatrième rubrique porte sur la connaissance de la langue. Plusieurs domaines y sont identifiés : phonétique, morphologie, syntaxe, discours, etc. Chaque programme se termine par des suggestions de lecture incluses dans le *Plano Nacional de Leitura*<sup>33</sup>.

Ces programmes répertorient et organisent les contenus qui sont utiles pour la construction et la gestion des cours de portugais à l'étranger. Leur flexibilité permet à l'enseignant de les adapter au contexte dans lequel il intervient et en fonction du profil de ses apprenants.

A l'issue du CECR, le Conseil de l'Europe coordonne des projets de travail qui envisagent une *nouvelle génération* de référentiels avec des descriptions des compétences et des niveaux de maîtrise appliquées aux différentes langues européennes<sup>34</sup> (Beacco & Porquier, 2007, p. 10). Le français a construit un référentiel pour le niveau B2 en 2004 (Beacco, Bouquet, & Porquier, 2004) et les autres niveaux ont été réalisés dans les années suivantes (Beacco, Béatrice Blin, & Houles, 2011; Beacco, Lepage, Porquier, & Riba, 2008; Beacco & Porquier, 2007; Riba, 2016). L'espagnol a publié le sien pour tous les niveaux en 2006 (Instituto Cervantes, 2006).

---

<sup>33</sup> Disponible en ligne sur : [www.planonacionaldeleitura.gov.pt](http://www.planonacionaldeleitura.gov.pt).

<sup>34</sup> Cf. <https://catalogue.univ-amu.fr/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=204576>

Le référentiel pour la langue portugaise vient juste d'être publié au mois de septembre de 2017.

*Le Referencial Camões de Português Língua Estrangeira* (Camões, Instituto da Cooperação e da Língua, IP, 2017) (désormais *Referencial Camões PLE*) est composé d'une version papier et d'une version en ligne plus complète. Il suit les fondements théoriques et méthodologiques du CECR, reprenant les descripteurs des six niveaux de référence, qui ont été mis ensemble avec les descripteurs précédemment élaborées pour le portugais dans le *Nível Limiar* (Casteleiro et al., 1988). Les référentiels concernant les autres langues européennes (l'espagnol, l'italien, le français, l'anglais et l'allemand) ont également contribué pour son élaboration.

Ce référentiel répertorie une sélection de contenus destinés à la conception et à l'organisation des cours de PLE, mais aussi à l'élaboration de programmes ou à la construction de matériaux didactiques. C'est un document ouvert, permettant aux enseignants de l'adapter aux spécificités de leurs publics et des contextes d'enseignement. Il est organisé en quatre parties. La première contient une caractérisation des niveaux communs de référence du CECR adaptés au portugais. Elle présente une échelle de descripteurs pour les compétences générales à chaque niveau, ainsi qu'une spécification de la compétence communicative qui reprend l'organisation du CECR en trois types de compétences : compétences linguistiques, sociolinguistiques et pragmatiques. Elle se termine par une description de l'usage de la langue dans les différentes activités langagières et par une définition des stratégies à mettre en place dans chacune d'entre elles. Les parties suivantes présentent les différentes composantes de l'usage de la langue considérées comme fondamentales pour le développement de la compétence de communication en situation de réception, production, interaction et médiation. La deuxième partie concerne la composante pragmatique, comprenant un inventaire des fonctions et un inventaire des genres textuels. La troisième partie concerne la partie notionnelle, se divisant entre un inventaire de notions générales et un autre sur les notions spécifiques. Enfin, la quatrième partie porte sur la composante linguistique, elle comprend un inventaire grammatical organisé en catégories générales.

Ce référentiel était très attendu par les enseignants de portugais langue étrangère. La publication du CECR a lancé les bases pour une harmonisation des compétences à acquérir dans les cours de langue en Europe par niveau de référence, mais il manquait un référentiel qui donnait une réponse sur les compétences en portugais, pouvant servir de base commune pour les enseignants de PLE dans l'espace européen<sup>35</sup>.

Pour conclure, nous avons également consulté les documents existant dans le pays d'accueil, la France. Le Ministère de l'Éducation nationale a construit des programmes pour l'enseignement des langues étrangères dans des formations de la voie professionnelle. Le document *Langues vivantes étrangères* (Ministère de l'Éducation

---

<sup>35</sup> Nous tenons à préciser que nous avons attendu ce référentiel tout au long de ce projet de recherche. Sa publication date de septembre 2017. C'était la veille du dépôt de notre thèse, celle-ci étant déjà presque terminée. Nous avons eu le temps de le présenter dans cette rubrique mais, malheureusement, nous n'avons pas pu le prendre en considération pour le reste de notre travail.

nationale, 2009) donne des orientations d'ordre méthodologique et il présente ensuite un programme avec le matériel linguistique et culturel concernant chacune des langues enseignées dans les lycées professionnels français. Une partie est donc consacrée aux deux normes du portugais. Il valorise la dimension interculturelle de la langue, étant donné l'importance qu'il accorde à l'usage de la langue dans les situations professionnelles. Ce document ne concerne pas un domaine professionnel spécifique, l'enseignant doit partir de cette base et l'adapter à la réalité professionnelle de la formation fréquentée par ses élèves. La gestion des activités en classe doit privilégier la démarche présentée par le CECR, l'approche actionnelle.

Ce document s'organise autour des cinq activités langagières : compréhension, expression et interaction orales et compréhension et expression écrites, pour lesquelles il y a des descripteurs. Les contenus culturels et linguistiques sont organisés en trois rubriques : a) culture et lexique, b) prononciation, lecture et écriture, c) grammaire. Ils prennent en compte le domaine privé, public et professionnel. Les exemples dans chaque rubrique constituent le matériel linguistique et culturel que l'enseignant doit faire acquérir à ses apprenants.

En conclusion, tous les référentiels, programmes ou documents parus depuis l'année 2001 ont pris en considération le CECR et ses multiples orientations méthodologiques. Il s'agit essentiellement des six niveaux de référence, des compétences générales et communicationnelles, des trois composantes de la compétence communicative (pragmatique, sociolinguistique et linguistique), de l'approche par tâches et de la perspective actionnelle. Certains documents ont été élaborés visant un public large, comprenant des apprenants habitant ou non dans un pays de langue officielle portugaise et étant issus ou non d'une famille lusophone. Il s'agit des deux référentiels de la langue portugaise : *Nível Limiar* (Casteleiro et al., 1988) et le *Referencial Camões PLE* (Camões, Instituto da Cooperação e da Língua, IP, 2017). Cette diversité les rend opérationnels pour tous les enseignants. Ils peuvent y trouver un large éventail de ressources pour la construction et la planification d'activités à mener en classe indépendamment des spécificités de leur public ou du contexte d'enseignement. D'autres référentiels prennent en compte un public d'apprenants plus précis : des apprenants en contexte d'immigration, (Grosso et al., 2008a, 2008b, 2009; Leiria et al., 2008), des apprenants non adultes habitant des pays où le portugais n'est pas la langue officielle (Grosso et al., 2011a, 2011b), des lycéens francophones suivant des formations professionnelles (Ministère de l'Éducation nationale, 2009).

Dans le cadre du portugais sur objectifs spécifiques, l'enseignant qui a besoin de concevoir son propre cours doit se servir de cette multiplicité de ressources pour créer des formations adaptées au domaine professionnel de ses élèves, une tâche qui n'est toujours pas facile à réaliser. Nous allons voir maintenant les matériaux didactiques dont disposent les enseignants pour construire des formations sur la langue de l'hôtellerie.



### 1.3.3 Outils pour enseigner le portugais de l'hôtellerie

Le nombre d'outils didactiques (des méthodes, des cahiers d'exercices ou des dictionnaires) pour enseigner le portugais sur objectifs spécifiques est considérablement plus réduit que dans les autres langues comme l'anglais, le français ou l'espagnol. Il y a quelques outils sur le marché dans le domaine du droit ou du portugais des affaires, ce qui représente un effort de la maison d'éditions LIDEL pour combler cette lacune. La méthode *Português Jurídico para alunos de PLE* (Malcata, 2015) s'adresse à des apprenants du domaine du droit. Quant au portugais des affaires, il y a la méthode *Estratégias 1 - Método de Português no Domínio Empresarial* (Dias & Sousa, 2016) et le cahier d'exercices *Português Empresarial 1 – Exercícios práticos* (M. Neves, 2016).

En ce qui concerne le domaine du tourisme et de l'hôtellerie, le nombre d'outils adressés à un public non natif est extrêmement réduit. Nous détaillerons ensuite ceux que nous connaissons<sup>36</sup>.

Le livre *Hosteleria : Hôtellerie : Settore alberghiero : Hotelaria* (Cascalho, Carvalho, & Malcata, 1997) a été publié il y a vingt ans et il n'est plus disponible sur le marché. Il fait partie d'une collection publiée par l'Union Latine qui ressemble des publications de plusieurs domaines professionnels tels que la banque, les assurances, les transports routiers, les textiles et les chaussures.

Le livre sur l'hôtellerie s'adresse à des cadres qui souhaitent prendre contact avec des entreprises du même secteur dans d'autres pays de langue romane. Il ne s'agit pas d'une méthode scolaire avec un parcours didactique composé d'unités et d'activités à réaliser en classe mais d'un ensemble d'explications théoriques servant d'*appui pratique et efficace* pour accéder à la langue (Cascalho et al., 1997). Le livre est rédigé dans quatre langues romanes : l'espagnol, le français, l'italien et le portugais. Il est composé d'une série de textes dans ces quatre langues visant la compréhension écrite des apprenants dans les langues qu'ils ne maîtrisent pas. Le but est assumé dès le début : celui de permettre à ces cadres de lire des textes de leur domaine professionnel (ex. des rapports) en passant par la *maîtrise du vocabulaire* technique et de quelques *rudiments* de grammaire (Cascalho, Carvalho, & Malcata, 1997, p. 7). Ainsi, une seule habileté de la langue y est développée : la compréhension écrite.

Le livre est organisé en huit chapitres. Les quatre premiers contiennent une description du secteur hôtelier dans l'espace géographique européen de chaque langue. Le premier chapitre est rédigé en espagnol et il fait le portrait de l'hôtellerie en Espagne ; le deuxième, en français, décrit le secteur en France ; le troisième en Italie et le quatrième au Portugal. Ces quatre chapitres présentent tous la même structure. D'abord, la partie *Texte* est composée d'une parité expliquant le fonctionnement du secteur dans ce pays (la capacité hôtelière, les chaînes d'hôtels et les métiers) et donnant à la fin une liste des vocables importants à retenir dans cette partie, accompagnés de leurs équivalents dans les trois autres langues. Ensuite, la partie *Documents/Lexique* contient un ensemble de textes fabriqués représentatifs des productions verbales dans le

---

<sup>36</sup> Nous avons déjà présenté ces instruments dans un autre texte (cf. S. M. Lopes, à paraître).

secteur, accompagnés d'une liste du vocabulaire important dans chaque texte et de leurs équivalents dans les autres langues. Ces textes présentent des situations de communication très différentes : des extraits d'échanges oraux à la réception de l'hôtel, la signalétique d'un hôtel, un texte descriptif sur les auberges au Portugal et une liste d'hôtels et auberges portugais classés en fonction du type de tourisme (tourisme rural, tourisme de montagne, hôtels urbains).

Les chapitres suivants portent sur des éléments d'ordre linguistique servant d'appui à la compréhension des textes spécialisés. Le cinquième chapitre traite de la conjugaison verbale. Il présente des tableaux avec les conjugaisons des verbes les plus fréquents de chaque langue. Le sixième chapitre, intitulé *Du latin aux langues néolatines*, fait un parallèle entre le système orthographique en latin (les voyelles, les diphtongues et les consonnes) et leurs correspondants actuels dans chacune des quatre langues. Le septième chapitre contient une liste du vocabulaire général de l'hôtellerie en portugais, accompagné des termes équivalents dans les trois autres langues. Le livre se termine par une explication des consignes à suivre pour utiliser la cassette qui l'accompagne.

Ce livre a le mérite d'inclure une explication de la logique professionnelle du secteur dans chacune des communautés linguistiques, ce qui est considérée comme une étape importante pour l'accès au sens des textes dans la langue cible. En revanche, nous estimons qu'il présente des contradictions au niveau didactique. Si la compréhension écrite des textes spécialisés est un objectif assumé dès l'introduction, il est difficile de comprendre la pertinence de certains contenus portant sur l'oral. Le premier texte fabriqué montre plusieurs petits échanges de dialogues à la réception entre le professionnel et le client qui ne pourront se produire qu'à l'oral : par exemple, le réceptionniste donne les clés de la chambre au client, lui demande de remplir la feuille d'enregistrement, le client demande un taxi pour tout de suite, entre autres. Si le but est de développer des compétences à l'écrit, ces morceaux de la langue parlée n'aident pas à la compréhension de la langue écrite. Parallèlement, le septième chapitre, portant sur l'évolution du latin aux langues romanes, inclut plusieurs explications sur la prononciation de certains phonèmes et/ou, dans certains cas, leur transcription phonétique. Le recours à l'oral comme passage pour accéder à l'écrit s'inscrit dans la ligne des recherches en intercompréhension entre des langues proches mais cette option n'est pas assumée par les auteurs. L'explication du système graphique et phonétique de chaque langue présente des explications alternées, ce qui entraîne de la confusion.

En résumé, ce livre suit les courants du français fonctionnel qui privilégiait l'accès aux textes écrits comme moyen de connaître la langue spécialisée. Il vise une seule modalité de la langue, l'écrit, ce qui limite un apprentissage consistant de chacune de ces quatre langues. Il donne beaucoup d'importance au lexique et à la conjugaison verbale, laissant de côté les aspects pragmatiques et énonciatifs, aujourd'hui considérés comme essentiels pour le développement de compétences spécialisées dans une langue étrangère.

Le deuxième livre dont nous avons connaissance a été publié récemment en Italie : *Terminologias do turismo. Instrumentos para a formação especializada em língua portuguesa* (P. P. Ferreira, 2013). L'objectif de ce livre est assumé dès le départ : l'accès à la terminologie du secteur, à partir de textes spécialisés représentatifs de différents genres et systèmes. Ces textes servent d'outils didactiques pour le développement des compétences en langue et culture de l'usage du portugais du tourisme actuellement.

Il est composé de trois parties. La première, *Aspetos históricos-culturais*, présente des extraits de textes de vulgarisation scientifique concernant le territoire et le patrimoine historique et archéologique, architectural et urbain et, enfin, culturel (les arts décoratifs). Ils sont accompagnés de plusieurs notes explicatives et de glossaires thématiques bilingues (portugais-italien). La deuxième partie, *Áreas estratégicas do turismo*, est composée de textes de nature très différente (des guides de voyage, des textes de presse, des textes littéraires, des textes de vulgarisation scientifique, des textes juridiques, entre autres) concernant différents secteurs touristiques : la gastronomie, la restauration et l'hôtellerie, les transports et, enfin, les services, la documentation et la réglementation. Comme dans la première partie, ils sont accompagnés d'explications et de glossaires bilingues. La troisième et dernière partie, *Glossários Gerais*, est composée de deux glossaires qui rassemblent toutes les terminologies thématiques présentées au long du livre et qui constituent la terminologie essentielle dans le domaine du tourisme. Réalisé sous la forme d'un dictionnaire bilingue, le premier glossaire présente une liste des termes portugais avec leur traduction en italien et le deuxième la situation inverse : une liste des termes italiens et leur traduction en portugais. Cette partie se termine avec une liste des sigles et des acronymes utiles dans le secteur.

La section consacrée à l'industrie hôtelière dans ce livre est extrêmement réduite. Elle se limite à l'extrait d'une nouvelle de l'écrivaine portugaise Teolinda Gersão où le narrateur raconte les déplacements du protagoniste entre sa chambre d'hôtel et les autres espaces communs de l'établissement. Le livre est accompagné d'un glossaire, composé uniquement de noms désignant dans leur majorité les options d'hébergement (l'hôtel, l'auberge...), les espaces à l'intérieur de ces établissements (la chambre, la salle à manger, la piscine...) ou les objets pouvant se trouver à l'intérieur de la chambre (le lit, l'armoire, la couverture...).

Publié avec l'appui institutionnel de la Sapienza Università di Roma, ce livre est le fruit d'une expérience de plusieurs années dans l'enseignement du lexique et de la traduction dans certains domaines professionnels. En prenant en compte la proximité typologique entre ces deux langues romanes (le portugais et l'italien), l'auteure propose une compilation de textes de nature et de thématiques très différentes comme porte d'accès à une familiarisation avec les éléments linguistiques et culturels du tourisme au Portugal. Il s'agit d'un complément au cours de portugais, dans la mesure où l'apprenant pourra augmenter son input à travers un travail en autonomie.

Conceptuellement, ce livre se place dans le cadre de l'enseignement de la langue professionnelle à un public de locuteurs non natifs. L'auteure reconnaît que les

études les plus récentes dans ce cadre conceptuel se focalisent sur les composantes pragmatiques-discursives de la langue cible. Pourtant, influencée par des chercheurs de langue italienne qui considèrent le lexique comme l'élément distinctif des langues spécialisées, elle préfère privilégier la terminologie comme moyen d'accéder à cette sous-langue spécialisée.

Dans cette présentation des outils concernant le portugais de l'hôtellerie et/ou du tourisme, nous devons encore citer un dernier *Vocabulário temático - exercícios lexicais* (Ruela, 2015). Il s'agit d'un livre d'exercices qui vise le développement de la compétence lexicale. Il est organisé en dix-huit unités thématiques composées chacune de deux parties : une liste de vocabulaire en portugais traduit en anglais, espagnol, allemand et français et des exercices à faire par l'apprenant. Il existe une unité de sept pages sur l'hébergement. Elle contient une liste des termes sur les types d'hébergement, la réception, la chambre et le camping ainsi que des exercices d'application sur les termes dans la liste du vocabulaire. Ce livre n'est pas une méthode scolaire, mais un complément pour la classe. L'apprenant comprend le sens de chaque terme lexical, non parce qu'il le voit inséré dans une phrase ou un texte mais parce qu'il est accompagné de sa traduction dans les autres langues. La plupart des exercices, par contre, demandent à l'élève de remplir les espaces dans des textes qui reproduisent des situations de communication fréquentes dans ce secteur d'activité.

En conclusion, aucun de ces livres ne présente une méthodologie qui vise un travail consistant de l'enseignement de la langue parlée de l'hôtellerie. Ce sont des documents qui visent une formation modulaire, conçus pour un travail en autonomie de l'apprenant et focalisés sur l'accès à la langue par l'étude de la terminologie spécifique du secteur. Ils ne prennent pas en compte une perspective pragmatique qui privilégie des compétences linguistiques-discursives que nous considérons fondamentales pour le portugais de l'hôtellerie. La langue orale y est presque inexistante. Ils ne présentent pas un chemin didactique organisé en unités didactiques avec un parcours d'exploration de textes et la réalisation d'activités ou de tâches. La notion de progression y est inexistante.

En ce qui concerne les outils disponibles sur internet, le *Centro Virtual*<sup>37</sup> de l'institut Camões I.P. propose dans sa rubrique *Técnicas de comunicação* plusieurs textes organisés par domaines professionnels : le portugais des affaires, le portugais dans les relations internationales, le portugais institutionnel et communautaire, la physique, la géographie, la mathématique, entre autres. Les textes sont présentés sans aucune exploitation didactique, un choix assumé par Camões, I.P. qui préfère ne pas limiter son utilisation à une seule finalité ou niveau de performance des apprenants. Il n'y a aucun texte qui concerne le secteur du tourisme, ni l'hôtellerie.

La didactique du portugais a une grande lacune en outils pour l'enseignement de la langue du tourisme en général, et de la langue parlée de l'hôtellerie en particulier. Rares sont les outils qui servent d'appui aux enseignants et ceux qui existent ne prennent pas en compte l'usage de la langue dans sa dimension orale. Ce sont des

---

<sup>37</sup> cf. [www.instituto-camoes.pt/activity/centro-virtual/recursos-didaticos/tecnicas-de-comunicacao](http://www.instituto-camoes.pt/activity/centro-virtual/recursos-didaticos/tecnicas-de-comunicacao)

propositions parcellaires qui visent une seule habileté de la langue, presque toujours la compréhension écrite et non le développement de la compétence communicative et de ses diverses composantes (linguistique, discursive, stratégique, lexicale, entre autres).

### 1.3.4 Formations en portugais de l'hôtellerie

Le site de l'institut Camões, I.P. propose des formations dans le cadre du portugais sur objectifs spécifiques<sup>38</sup>. Elles sont actuellement au nombre de quatre : une sur l'introduction au portugais juridique, une sur le portugais des affaires, un laboratoire d'écriture journalistique et un laboratoire d'écriture créative. Il n'existe pas encore pour le moment de formation portant sur le domaine du tourisme ou sur l'industrie hôtelière<sup>39</sup>.

En ce qui concerne les formations créées par d'autres organismes, nous n'en connaissons qu'une seule. Il s'agit d'une formation en ligne créée entre 2006 et 2008 par une équipe d'enseignants et collaborateurs de l'Universidad de Extremadura, en Espagne, et qui est présentée dans l'article *Bicas, pacotes e outros embrulhos. Materiais para o ensino de português com fins específicos* (García Benito & Ogando González, 2011). Elle a surgi dans le cadre d'une collaboration entre cette université et une entreprise de création et de distribution de cours, *Formación Multimedia Interactiva (FMI)*, qui a voulu combler le manque d'outils pour l'enseignement de langues étrangères dans plusieurs domaines professionnels. L'appel à une équipe de l'université a donc été lancé. Des formations portant sur le français, l'anglais, l'italien et le portugais dans plusieurs secteurs d'activité ont donc vu le jour et ont été compilées dans des CD-ROOM et dans la plateforme Moodle. Cette formation est encore disponible aujourd'hui sur internet.

La formation *Portugués para Restauración y Servicio de Bar (A1-A2)* s'adresse à des apprenants de langue maternelle espagnole qui souhaitent exercer le métier de serveur dans la restauration. C'est une formation à distance en format d'autoapprentissage, où l'apprenant reçoit l'aide d'un tuteur qui accompagne sa progression. Elle part d'une analyse des spécificités des futurs apprenants et de leurs besoins linguistiques et socioculturels. La formation vise l'acquisition de la compétence de communication et elle prend en compte ses diverses composantes, les compétences grammaticale, culturelle, lexicale, pragmatique et phonétique. Etant donné le caractère interactif de l'usage de la langue réalisé par les serveurs dans la restauration et leur besoin à participer activement à un dialogue à l'oral, cette formation privilégie la performance à l'oral et les contenus pragmatiques (certains de l'ordre du niveau A2-B1). L'insertion dans le domaine professionnel est réalisée par un renforcement du lexique spécialisé et par une étude des échanges interculturels dans une perspective interculturelle entre ces deux communautés linguistiques : la portugaise et l'espagnole.

---

<sup>38</sup> cf. <http://www.instituto-camoes.pt/activity/servicos-online/ensino-a-distancia/portugues-para-fins-especificos>

<sup>39</sup> Nous sommes en train de la créer et elle sera bientôt disponible.

Cette formation adopte comme méthodologie l'apprentissage par tâches et par thèmes de communication. Elle est organisée par unités didactiques construites autour des thèmes. Au niveau A1, les unités portent sur les salutations, les activités quotidiennes, les préférences, la nourriture et les boissons, l'argent et les comptes, les types de restaurants et les commandes. Ces thèmes sont renforcés au niveau A2, auquel s'ajoute une unité sur les plaintes et les réclamations. Chaque unité contient une proposition d'exercices, des simulations ou des activités ludiques et elle vise la réalisation d'une tâche à la fin de l'unité. Chaque unité présente à la fin un glossaire important de l'unité avec les termes traduits en espagnol, ainsi qu'une annexe sur les faux-amis entre ces deux langues. L'évaluation est réalisée en autoévaluation et accompagnée par le tuteur.

Cette formation s'approche fortement de la méthodologie de l'enseignement de la langue sur objectifs spécifiques. En effet, elle part d'une demande concrète formulée par une entreprise et d'une bonne analyse du profil et des besoins des apprenants. Les enseignantes ont préalablement identifié les spécificités du profil et les besoins du public à qui est destinée cette formation (la langue maternelle des apprenants, la région dans laquelle ils vont travailler). La compétence de communication à travailler prend en compte plusieurs compétences, dans un travail didactique consistant, dont les activités et les tâches finales visent une immersion de l'apprenant dans le domaine professionnel étudié.

En revanche, les spécificités linguistiques qui constituent le portugais de la restauration ont été recueillies à partir de différentes sources : la plaquette interne d'une école hôtelière portugaise (Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril), des pages sur internet, des revues spécialisées, des menus de restaurants ou des opinions d'amis ou de collègues habitant au Portugal. Il s'agit de documents écrits sur la logique professionnelle du secteur ou des représentations de personnes ne travaillant pas forcément dans la restauration et non d'une récolte sur l'usage réel de la langue orale dans ce contexte, avec ses spécificités pragmatiques et discursives. Cette récolte de données ne prend pas en compte un contact avec de vrais professionnels du secteur au Portugal, ni l'observation de situations de communication entre de vrais serveurs et de vrais clients. Ce type de travail, nous le reconnaissons malgré tout, n'est pas facile à mettre en pratique. D'un côté, les professionnels et/ou leurs employeurs ne sont pas toujours disponibles pour être enregistrés ou interviewés et, d'un autre côté, c'est un travail qui requiert beaucoup de temps et d'énergie de la part de l'enquêteur, ce qui n'est pas toujours facile à conjuguer avec les tâches hebdomadaires des enseignants qui, en plus, n'habitent pas au Portugal.

A l'image de plusieurs enseignants (García Benito & Ogando González, 2011; Moutinho et al., 2011), nous concluons que les outils dont disposent les enseignants pour enseigner le portugais de l'hôtellerie à des apprenants non natifs sont très insuffisants. Il n'y a pas de corpus de langue parlée dans ce domaine professionnel, pouvant être utilisé comme base pour des études sur les spécificités de la langue dans ce

contexte, ainsi que pour la construction de matériaux didactiques à utiliser en cours. Les matériaux didactiques existants constituent des compléments au cours de langue, portant presque exclusivement sur la terminologie du secteur. Ce ne sont pas des méthodes scolaires qui envisagent l'acquisition de compétences dans les différentes activités langagières à l'oral et à l'écrit.

Dans ce chapitre, nous avons situé notre recherche dans un domaine de la didactique des langues émergeant actuellement en portugais, le portugais sur objectifs spécifiques. Dans la première partie, nous avons présenté les fondements théoriques et méthodologiques développés au long de ces dernières décennies dans quelques langues européennes et qui nous ont servi de modèle. Nous nous sommes appuyée sur la démarche de (Mangiante & Parpette, 2004) pour la conception d'un cours adressé à des apprenants qui ont besoin d'utiliser la langue en situation professionnelle. Par la suite, nous avons entamé des recherches sur les besoins d'une formation destinée à des apprenants non natifs qui envisagent d'acquérir des compétences dans la langue parlée à la réception des hôtels. Puis, dans la deuxième partie, nous nous sommes penchée sur le secteur d'activité des apprenants : l'hôtellerie. Nous avons commencé par présenter les spécificités de ce secteur en France puis nous avons spécifié les principales caractéristiques du métier de réceptionniste d'hôtel, ensuite nous avons recensé les formations existant en France pour former des individus à ce métier et enfin nous avons également fait référence aux outils et certifications du français de l'hôtellerie dont dispose la langue française pour les apprenants non natifs. Dans la troisième partie, nous nous sommes penchée sur les études et outils menés dans le cadre de la didactique du portugais, la langue qui concerne ce travail de recherche. Nous avons recensé les corpus de langue parlée dont disposent les concepteurs de référentiels et les enseignants. Après nous avons recensé les principaux documents de référence pour l'enseignement de cette langue. Ensuite nous avons observé les outils didactiques qui envisagent le portugais de l'hôtellerie et, enfin, des formations.

Le métier de réceptionniste d'hôtel fait constamment usage de la langue parlée pour communiquer avec les clients qui arrivent à la réception de l'hôtel. Ces échanges oraux sont fortement conditionnés par les paramètres de la situation de communication qui imposent un code contraignant à la production langagière de la part de ces professionnels (Richer, 2008). L'usage de la langue dans ces contextes présente donc des spécificités pragmatiques-discursives importantes. Dans le chapitre suivant nous expliciterons le cadre théorique sur lequel nous nous appuierons pour analyser l'usage de la langue dans ce contexte de production. Nous nous focaliserons sur des questions d'ordre pragmatique-discursif, notamment les actes de langage, la modalisation, les formes d'adresse et les marqueurs discursifs.

# Chapitre 2.

## La pragmatique au cœur de la recherche

Le chapitre qui suit présente les repères théoriques qui guideront notre analyse de la langue parlée de l'hôtellerie en portugais européen. Ils prennent en compte certains aspects de l'analyse du discours dans le cadre des interactions orales.

Ce chapitre est divisé en quatre parties. Dans la première, nous présenterons les spécificités de l'interaction orale qui permettent de structurer l'analyse des discours dialogaux. Dans la deuxième, nous nous pencherons sur la théorie des actes de langage et sur sa disposition à distinguer les énoncés en fonction des intentions des locuteurs. Dans la troisième, nous présenterons les principes théoriques de l'étude de la politesse verbale, déterminante pour comprendre le langage des réceptionnistes dans un contexte de transaction commerciale. Enfin, dans la quatrième partie, nous présenterons les principaux items langagiers que nous nous proposons d'analyser dans notre corpus : les transactions commerciales, les actes de langage, la modalisation, les formes d'adresse et les marqueurs discursifs.

### 2.1 L'interaction verbale

L'interaction verbale est définie par Robert Vion (1992) comme *toute action conjointe, conflictuelle ou coopérative, mettant en présence deux ou plus de deux acteurs* (p. 17). Elle comprend l'existence d'une rencontre en présence entre un minimum de deux participants qui agissent ensemble pour la construction du discours. Cette construction peut être marquée par la coopération entre les participants, qui interagissent dans l'objectif d'une tâche commune ou par des situations de conflit, où les interactants présentent des divergences dans la conversation. Dans les deux cas, les participants construisent des rapports sociaux.

L'interaction verbale est un travail collaboratif entre les interactants qui négocient sans cesse la construction du sens. Cette collaboration passe par la réalisation de différents processus : la coordination, la co-adaptation, le questionnement, la reformulation, l'explicitation (Vion, 1992). L'envie et l'engagement mutuels donnent lieu à un discours co-construit, marqué par l'existence de jeux d'*influences mutuelles* réciproques dans un processus dynamique : « parler, c'est échanger, et c'est changer en échangeant » (Kerbrat-Orecchioni, 1990, p. 17).

Kerbrat-Orecchioni distingue essentiellement deux groupes d'influence : des signes d'engagement mutuel dans la conversation et des comportements synchrones. Les premiers constituent des marques discrètes dans le discours de la présence et de l'adhésion réciproque des participants. L'auteure signale deux types de procédés : les phatiques et les régulateurs (Kerbrat-Orecchioni, 1990). Les premiers correspondent à



des procédés que le locuteur utilise pour chercher ou s'assurer l'adhésion de son allocataire (ex. *tu sais, d'accord ?*). Dans les seconds, le locuteur confirme qu'il écoute son interlocuteur (ex. *oui, bien sûr*). La présence continue de ces procédés permet aux interactants de s'assurer comme des *interlocuteurs valables* dans la conversation (Kerbrat-Orecchioni, 1990, p. 19). Le deuxième type d'influences mutuelles en interaction verbale correspond à un ensemble de mécanismes inter-synchrones qui permettent une coordination et un ajustement du discours. Le fonctionnement des tours de paroles en est un bon exemple dans la mesure où il y a un comportement symétrique des interactants pour le respect des tours de parole de l'autre, sauf dans les interactions d'ordre conflictuel. La synchronie concerne aussi les comportements corporels (des sourires ou regards réciproques), des phénomènes vocaux (l'imitation chez les enfants) et verbaux (des répliques), ou des états émotionnels et des jugements qui peuvent se reproduire chez l'allocataire. Ces comportements sont appris dès la naissance en fonction de la culture de chaque communauté linguistique, ce qui peut quelquefois provoquer des problèmes lors de la rencontre d'individus de cultures différentes.

L'analyse des interactions verbales privilégie la forme orale de la langue, surtout en situation naturelle. Le discours est « toute parole effectivement proférée par un locuteur » (Sandré, 2013, p. 14). Le discours oral se caractérise par l'existence de phénomènes souvent négligés à l'écrit, comme les reformulations, les faux départs, les marques d'hésitation, des bégaiements, les reprises écho (Kerbrat-Orecchioni, 1990). Le texte oral est systématiquement nouveau, original et il laisse voir naturellement, à travers hésitations et corrections, une partie de son processus de fabrication. Le locuteur fabrique son texte au moment où il est entendu par les auditeurs et, pour cette raison, l'oral est considéré comme irréversible (Sandré, 2013). Contrairement à l'écrit, une fois le discours produit, il n'est plus possible de l'effacer (Kerbrat-Orecchioni, 1990). L'oral a un caractère multicanal et plurisémiotique, le contact entre les interlocuteurs se fait à travers plusieurs canaux et plusieurs systèmes sémiotiques : le canal auditif qui permet de comprendre les indices paraverbaux (la voix, l'intonation, l'accent, les pauses) et le canal visuel qui permet de voir les indices non verbaux (les gestes, le contact oculaire, la position des mains, etc.) (Sandré, 2013).

Le discours est fortement déterminé par le contexte dans lequel il est produit. Traverso (1999, 2004) donne les trois éléments qui permettent de définir la situation de communication : ses participants, son cadre spatio-temporel et son objectif. En ce qui concerne les participants, elle distingue trois critères : les relations entre eux, leur nombre et leurs caractéristiques personnelles. La nature de la relation existante entre les participants va déterminer leurs rôles interactionnels : les relations personnelles, comme celles avec les amis, les relations institutionnelles, comme les relations avec des collègues et les relations fonctionnelles telles celles entre un vendeur et un client. Ces rôles peuvent évoluer, dans la mesure où un collègue ou un client peuvent devenir des amis. La relation se caractérise aussi par le degré de connaissance des interlocuteurs (*axe de la distance/proximité*) et par la position haute ou basse d'un participant par rapport à un autre, en fonction d'une relation de hiérarchie ou de pouvoir (*axe de la dominance*) (Traverso, 2004). Elle signale encore que le nombre de participants (un seul

allocutaire ou un groupe d'individus) et leurs caractéristiques personnelles comme le sexe, l'âge, le métier ou la langue peuvent déterminer la production verbale. Quant au deuxième critère qu'elle donne pour caractériser la situation de communication, il concerne le cadre spatio-temporel. La dimension de l'espace dans lequel se déroule l'interaction, sa disposition, les objets et l'ambiance peuvent contraindre la communication. Les lieux publics, comme un magasin, sont souvent plus contraignants que les lieux privés, comme la maison d'un ami par exemple (Traverso, 1999). Le temps pour réaliser l'échange peut aussi déterminer l'interaction orale. Il peut être contraignant comme l'exposé oral en cours ou ne pas avoir de limites temporelles comme une conversation dans une soirée entre amis). Enfin, elle signale un troisième critère pour caractériser la situation de communication, l'objectif global de l'interaction, c'est-à-dire *la raison pour laquelle les individus sont réunis*. Cette raison peut être interne ou externe à la relation entre les participants. Dans le premier cas, la rencontre peut se faire pour le simple plaisir de se rencontrer et, par la suite, de consolider les liens sociaux déjà existants. Dans le deuxième, l'objectif de l'interaction peut concerner la vente d'un produit ou un accord commercial, comme c'est le cas des transactions commerciales où la rencontre se produit avec un objectif commercial. La situation de communication est donc déterminée dès le départ de l'interaction. Pourtant, elle peut évoluer et se redéfinir au fur et à mesure de l'échange.

L'interaction est considérée comme une unité globale majeure qui est organisée selon un modèle hiérarchique composé de différentes unités. L'unité la plus petite est l'acte de langage : « l'action (verbale) minimale effectuée par un locuteur » (Traverso, 1999, p. 36). C'est une catégorie de l'analyse du discours, dans laquelle les locuteurs expriment leur intention de communication comme saluer, remercier, féliciter. L'acte de langage est formulé dans le cadre d'une unité supérieure, l'intervention, qui s'organise selon sa fonction. Si l'intervention ouvre un échange, elle est considérée comme initiative mais si elle répond à une intervention précédente, alors elle est réactive (Traverso, 1999). Dans le cas des remerciements, l'acte de remercier est une intervention initiative, comme par exemple *merci* et la réponse à cet acte une intervention réactive, comme *de rien*. Les interventions font partie des échanges, qui constituent « la plus petite unité dialogale » (Traverso, 1999, p. 37). L'échange est composé d'un minimum de deux interventions (l'intervention initiative et l'intervention réactive) et il constitue la base du dialogue entre les interlocuteurs. Il peut aussi y avoir une structure ternaire, avec enchaînement d'une intervention réactive comme réponse à l'intervention réactive de l'allocutaire. Par exemple, le locuteur pose une question à l'allocutaire *Comment est-ce que je peux aller à l'aéroport ?*, celui-ci lui répond *Nous pouvons vous organiser un transfert* et le locuteur évalue la réponse donnée *Oui, je veux bien*. Un ensemble d'échanges composent une séquence, qui est « un bloc d'échanges reliés par un fort degré de cohérence sémantique et/ou pragmatique » (Kerbrat-Orecchioni, 1990, p. 218). La séquence se caractérise par une cohésion interne associée à la progression thématique qui n'est pourtant toujours pas facile à distinguer. Par exemple, dans le cadre de la consultation médicale où les interactants se connaissent

depuis longtemps, la séquence de salutation peut se croiser avec la séquence de description de l'état de santé, sans que la frontière soit rigidement établie.

En prenant comme exemple la conversation, le débat, la discussion et la transaction commerciale, Vion (1992) crée une typologie des interactions à partir de quatre critères. Le premier concerne le rôle des participants : symétrique ou complémentaire. Les rôles interactionnels peuvent être considérés comme symétriques quand ils n'ont pas été déterminés par le statut professionnel des interactants ou la place institutionnelle dans laquelle se déroule l'interaction, par exemple la discussion tandis que dans les interactions complémentaires, il y a un rapport déséquilibré des participants quand un interactant occupe une place haute par rapport à un autre, ce qui est le cas dans la consultation médicale, où le médecin occupe une place haute et le patient une position basse. Le deuxième critère concerne la nature de l'interaction : coopérative ou compétitive. Dans le premier cas, les interactants agissent ensemble pour le même but communicatif tandis que dans le deuxième leurs actions divergent. L'auteur reconnaît que ce critère ne doit pas être vu comme une dichotomie : il n'y a pas d'interactions uniquement coopératives ni uniquement conflictuelles. Dans une conversation, qui est une interaction coopérative, la notion de face et de menace entrent également en jeu et dans une dispute, qui est une interaction conflictuelle, la prise en compte de l'allocutaire dans l'interaction constitue en soi une forme de coopération. Le troisième critère de Vion concerne la nature des finalités de communication. La conversation a comme finalité l'existence et le renforcement des relations sociales. L'auteur la considère comme une finalité sociale interne car elle met en jeu uniquement les participants dans la conversation qui cherchent la qualité du contact interpersonnel. En revanche, l'interaction peut être externe quand elle se définit en fonction de gains et de pertes, comme la consultation médicale par exemple dans laquelle le patient cherche une amélioration de son état de santé. Enfin, le quatrième critère concerne le caractère formel ou informel de l'interaction. Cela dépend de la combinaison de plusieurs facteurs, tels que « le nombre de participants, la nature du cadre interactif, les règles de circulation de la parole, la nature des rituels d'ouverture et de clôture, etc. » (Vion, 1992, p. 128). La conversation est une interaction informelle étant donné le rôle symétrique de ses participants et le contrat de parole non restreint, tandis que le débat a des règles concernant la formalisation de la parole (temps, tours de parole) et des thèmes à aborder.

Un type d'interaction que Vion relève dans son livre est la transaction commerciale. C'est le type d'interaction qui nous intéresse dans cette étude, c'est pourquoi nous la présenterons en détail. La transaction commerciale se caractérise par un échange verbal réalisé dans un cadre contraignant entre un client et un vendeur dans le but d'obtenir un produit :

[...] des situations où se trouvent mis en présence, dans un site prévu à cet effet, des individus qui endossent les deux rôles complémentaires de vendeur et de client, et où s'effectue l'échange d'un produit quelconque (marchandise, bien de consommation, prestation, service) contre son équivalent monétaire. (Kerbrat-Orecchioni & Traverso, 2008, p. 12)

Elle se distingue de la conversation, dans la mesure où la transaction commerciale a un objectif bien défini dès le départ, l'achat d'un produit, contrairement à la première qui n'a pas de but aussi clairement déterminé. La transaction commerciale se déroule dans un espace propre à la vente et en fonction d'un temps limité pour sa commercialisation. Les participants jouent des rôles de complémentarité, avec des positions asymétriques qui sont, pourtant, difficiles à cerner. Le client occupe une place fondamentale dans les interactions dans un cadre commercial, c'est lui qui paye et qui, par conséquent, détient le pouvoir d'acheter ou de refuser le produit commercialisé. En revanche, le vendeur a des informations et des compétences sur le produit dont le client ne dispose pas : il a le « pouvoir (de servir) ainsi que du savoir technique » (Kerbrat-Orecchioni & Traverso, 2008, p. 20). Il est donc difficile de caractériser cette relation selon un critère hiérarchique et d'attribuer une position de supériorité ou d'infériorité à un participant par rapport l'autre (Vion, 1992).

Les relations sociales qui sont construites dans ce cadre sont marquées par l'impersonnalité (Vion, 1992). Le client s'adresse au vendeur comme représentant de l'entreprise qui commercialise le produit et non comme à une personne physique avec des caractéristiques personnelles (son nom, son âge, son origine, ses goûts, etc). Pourtant, la transaction commerciale n'empêche pas la construction de relations sociales plus étroites entre les participants où le degré de familiarité augmente, comme c'est souvent le cas pour les clients réguliers.

La transaction commerciale correspond à un genre discursif particulier qui relève d'une situation relativement formelle. La production verbale est déterminée par une situation de communication contraignante où le locuteur a un statut imposé, ce qui n'est pas le cas du discours en situation informelle (Sandré, 2013). La transaction commerciale a donc un caractère semi-institutionnalisé, se plaçant dans l'intervalle entre la conversation, d'une part, et des interactions plus formelles et cérémonieuses, de l'autre (Kerbrat-Orecchioni & Traverso, 2008).

Les transactions commerciales ont un déroulement routinier qui est fortement codé les contenus étant déjà connus par les participants. Il est possible de sortir de ce cadre et d'avoir des échanges qui ne concernent pas le produit vendu, mais comme affirme Vion (1992) « cet échange accompagnera la transaction sans jamais se confondre avec elle » (p. 133). Les transactions commerciales sont souvent réalisées en face à face, les participants disposant d'une *plate-forme commune* (Traverso, 2004, p. 121). Ils sont dans le même espace, partageant la même ambiance et ont accès aux différents canaux de communication présents : le canal auditif et le canal visuel.

En conclusion, les interactions verbales consistent en des échanges verbaux co-construits par les interactants qui communiquent ensemble dans un cadre interactif préalablement défini. La transaction commerciale est un type d'interaction très contraint par les paramètres de la situation de communication. Cette transaction est marquée par une certaine homogénéité interactionnelle au niveau du contenu et des pratiques langagières dont les vendeurs se servent quotidiennement. Dans le but de les étudier, nous nous appuyerons sur l'unité la plus petite du modèle hiérarchique de l'interaction

présentée ci-dessus, l'acte de langage. Les recherches menées sur les actes de langage existent depuis longtemps et se sont construites autour de cadres théoriques que nous présenterons dans la partie suivante.

## 2.2 La théorie des actes de langage

La théorie des actes de langage a été créée par deux philosophes du langage. Elle a été initiée par l'anglais Austin (1962) et approfondie par son successeur, l'américain Searle (1975, 1981, 1982). Le premier met en cause l'idée déjà existante d'« l'illusion descriptive », selon laquelle le langage servirait à décrire le monde (Moeschler & Reboul, 1994). Il commence par établir une distinction entre deux types d'énoncés : les énoncés constatifs, qui remplissent la capacité à constater un fait réel et les énoncés performatifs, qui n'ont pas cette capacité descriptive et servent plutôt à réaliser des actions (Austin, 1962). Les premiers sont susceptibles d'être considérés comme vrais ou faux, en fonction de leur capacité ou non à rapporter un état qui décrit la réalité. Ils sont considérés vrais s'ils décrivent la réalité ou faux dans le cas contraire. Les deuxièmes répondent à des critères de bonheur ou d'échec, en fonction de l'accomplissement, ou non, de l'acte qu'ils concernent.

Selon Austin (1970), la production d'un énoncé performatif implique la réalisation simultanée de trois actes : un acte locutoire (l'acte de formuler un énoncé qui s'appuie sur le matériel linguistique compréhensible par l'interlocuteur), un acte illocutoire (l'acte effectivement réalisé lors de la production d'un énoncé) et un acte perlocutoire (l'effet que provoque chez l'allocutaire la production de l'acte illocutoire). Par la suite, il conclut que tous les énoncés, constatifs ou performatifs, constituent par eux-mêmes l'accomplissement d'un acte. C'est pourquoi Austin laisse tomber la distinction entre ces deux types d'énoncés. Tout énoncé est, donc, considéré comme performatif car il comprend la réalisation d'un acte. Ces actes sont les actes de langage.

Le philosophe va plus loin et analyse le fonctionnement de ces actes. Il crée une classification de leurs valeurs illocutoires et les associe à des verbes performatifs<sup>40</sup> (Austin, 1962). Il les distingue entre : les verdictifs ou les actes juridiques (verbes *acquitter, condamner, décréter*) ; les exercitifs qui font un jugement sur une certaine conduite (verbes *commander, pardonner*) ; les promissifs qui engagent le locuteur à prendre une attitude ou à agir (verbes *promettre, parier, garantir*) ; les comportatifs qui montrent une attitude du locuteur face à l'action de l'autre (verbes *s'excuser, remercier, critiquer*) et les expositifs qui servent à exposer des idées (verbes *affirmer, nier, expliquer*).

Les travaux d'Austin ont été très importants pour les études sur le discours. La première publication de son livre en 1962 sous son titre anglais *How to do things with*

---

<sup>40</sup> « Unités lexicales qui permettent dans une langue donnée de désigner les différents actes ». (Charaudeau & Maingueneau, 2002, p. 17).

*words*, est considérée comme l'acte de naissance de la théorie des actes de langage (Charaudeau & Maingueneau, 2002).

Les travaux de Searle, son successeur le plus légitime, sont loin d'être moins importants. Ce dernier reprend les travaux d'Austin et développe une taxinomie des actes de langage qui est encore largement diffusée aujourd'hui. Selon Searle (1981), tout énoncé est composé de deux éléments qui se combinent entre eux : un contenu propositionnel et une valeur illocutoire. Le contenu propositionnel correspond au matériel linguistique utilisé dans la formulation d'un énoncé et la valeur illocutoire à l'intention du locuteur à l'utiliser. La réalisation de tout acte de langage n'est donc pas due au hasard, elle vise à produire un effet et à entraîner un changement de la situation interlocutive (Kerbrat-Orecchioni, 2008). Les énoncés sont dotés d'une intention discursive et c'est celle-ci qui permet de formuler différents actes de langage, comme l'ordre, la promesse, l'assertion ou l'excuse.

L'auteur reprend la taxinomie d'Austin pour la reclasser. Il critique ce dernier sur les critères choisis et sur le fait d'avoir créé une catégorisation des verbes illocutoires et non des valeurs illocutoires. Il propose une classification des actes de langage qui s'appuie sur plusieurs critères, dont les principaux sont : le but de l'acte, la direction d'ajustement entre les mots et le monde, la condition psychologique exprimée par le locuteur et la relation existant entre le locuteur et l'allocutaire. Cette taxinomie classe les actes de langage en cinq grandes valeurs illocutoires (Searle, 1982) :

- Les actes *assertifs* où le locuteur s'engage sur la vérité des faits du contenu propositionnel, les mots s'ajustent au monde et le locuteur exprime sa croyance.
- Les actes *directifs* où le locuteur cherche à faire agir l'interlocuteur, le monde doit s'ajouter aux mots et le locuteur exprime son souhait.
- Les actes *promissifs* où le locuteur s'engage à réaliser une action future, le monde s'ajuste aux mots et le locuteur exprime son intention.
- Les actes *expressifs* où le locuteur exprime son état psychologique par rapport au contenu propositionnel (gratitude, regret, etc.) et il n'y a pas d'ajustement entre les mots et le monde.
- Les actes *déclaratifs* où le locuteur postule la vérité du contenu propositionnel, la direction entre l'ajustement du monde et les mots est double, fonctionnant dans les deux sens.

Un acte assertif montre la connaissance que le locuteur a du monde. Il peut être formulé à l'aide d'un verbe performatif qui exprime l'action réalisée par ce même verbe, comme *afirmar* [affirmer], *informar* [informer], *negar* [nier], *descrever* [décire] (Gouveia, 1996), mais l'explicitation de ceux-ci ne sont pas obligatoires. Les actes de langage les plus fréquents sont l'affirmation, le renseignement ou la description.

Dans les actes directifs, le locuteur formule plusieurs essais afin d'inciter l'allocutaire à adopter une certaine conduite future. L'envie du locuteur est réalisée à travers l'ordre, la requête, la suggestion, le conseil ou l'invitation. La différence dépend du contexte, notamment au niveau du statut des participants et du type de relation qui

existe entre eux (ex. hiérarchique). Casanova (1989) propose un critère de distinction des actes directifs qui concerne le type de réponse : les actes directifs de réponse physique qui encouragent la réalisation d'un acte physique et les actes directifs de réponse verbale qui exhortent à un acte verbal.

En fonction de la direction de l'intention du locuteur, Haverkate (1994) distingue les actes directifs injonctifs des actes directifs non injonctifs . Quand le locuteur incite l'allocutaire à réaliser une action qui sera au bénéfice du sujet parlant, il formule un directif acte injonctif. C'est le cas des ordres ou des requêtes. En revanche, quand le locuteur cherche à inciter le l'allocutaire à réaliser une action qui sera au bénéfice de celui-ci, alors l'acte est considéré comme non impositif. C'est le cas du conseil ou de la recommandation.

Dans les actes promissifs, le locuteur s'engage à réaliser dans l'avenir l'action qui est explicitée dans le contenu propositionnel. C'est le cas des promesses. Les actes directifs partagent avec les actes promissifs la réalisation d'une action dans le futur, mais ils se distinguent au sujet du participant qui réalise l'action future explicitée dans le contenu propositionnel: l'allocutaire pour les premiers et le locuteur pour les seconds (Gouveia, 1996). Une requête est un acte directif et la promesse un acte promissif.

Quant aux actes expressifs, ils expriment l'état d'esprit du locuteur par rapport à la réalité qui est décrite dans le contenu propositionnel. Ils sont souvent dictés par les règles sociales : par exemple quand on reçoit un présent, il est normal de remercier la personne qui nous l'a offert. On y compte les remerciements, les excuses ou les félicitations.

Finalement, les actes déclaratifs provoquent un changement de la réalité. Ils sont réalisés par un locuteur qui détient un certain type de pouvoir extralinguistique (institutionnel, juridique, religieux ou autre) et qui a la capacité de changer cette réalité. C'est le cas d'un prêtre qui déclare qu'un couple est marié, d'un juge qui déclare un individu coupable, ou d'un enseignant qui annonce la fin de son cours.

Cette taxinomie de Searle a permis de créer des critères cohérents et stables pour analyser le discours. Sa classification des actes de langage a ouvert le débat pour l'analyse des nombreuses formulations que ceux-ci peuvent prendre. Il n'existe pas une « correspondance biunivoque entre tel signifiant (forme déclarative, interrogative ou impérative de la phrase) et tel signifié (valeur d'assertion, de question ou d'ordre) » (Kerbrat-Orecchioni, 2008, p. 34). Une valeur illocutoire peut être formulée sous la forme de plusieurs réalisations linguistiques et le même énoncé peut correspondre à différentes valeurs illocutoires, en fonction du contexte dans lequel il est produit.

Searle développe la distinction entre acte de langage direct et acte de langage indirect. Les actes formulés directement se caractérisent par une explicitation dans le contenu propositionnel de la valeur illocutoire à laquelle ils font référence. Le locuteur produit un énoncé avec l'intention d'être interprété littéralement par l'allocutaire. Par exemple, quand un fils dit à sa mère *Je te promets que je viendrai demain*, il dit

littéralement son intention de se déplacer chez sa mère le lendemain et cet énoncé est interprété par sa mère comme une promesse. Les actes directs peuvent être formulés avec les verbes performatifs qui explicitent la valeur illocutoire de l'acte (dans cette phrase le verbe *promettre*). Mais ceux-ci ne sont pas obligatoires, dans la mesure où les énoncés ont déjà la capacité de marquer l'acte sans une dénomination explicite de leur valeur illocutoire (Kerbrat-Orecchioni, 2008, p. 34). Il peut dire simplement : *Demain j'y vais* car ce contenu propositionnel présente littéralement la valeur illocutoire de promesse.

Mais tous les énoncés ne sont pas formulés de la même façon. Quelquefois, le locuteur produit un énoncé dont le sens ne comprend pas uniquement les mots produits littéralement, mais aussi, et surtout, quelque chose d'autre : « the speaker utters a sentence, means what he says, but also means something more »<sup>41</sup> (Searle, 1975, p. 59). Pour formuler un acte de langage, le locuteur a recours indirectement à un autre acte de langage qui sert de masque ou de couverture de la vraie intention du locuteur. Ceux-ci constituent des actes de langage indirects, une « expression elliptique pour un acte formulé indirectement, sous le couvert d'un autre acte de langage » (Kerbrat-Orecchioni, 2008, p. 34).

Un acte de langage indirect est composé par la réalisation simultanée de deux actes distincts : un acte primaire avec un sens illocutoire non littéral et un acte secondaire avec un sens illocutoire littéral (Searle, 1975). Le premier constitue la vraie intention du locuteur ou sa valeur illocutoire principale. Le deuxième constitue souvent une assertion qui masque le premier. Searle (1975) donne l'exemple d'un étudiant qui invite un autre à aller au cinéma et ce dernier lui répond qu'il doit travailler pour un examen. La réponse du deuxième étudiant est formulée à travers un acte de langage indirect : l'acte secondaire est une assertion du fait que le locuteur est occupé et l'acte primaire est un refus à l'invitation faite par son interlocuteur. Le refus est formulé indirectement par une assertion.

La question se pose de la capacité de l'allocutaire à reconnaître un acte de langage indirect. Searle (1975) répond que c'est possible grâce à plusieurs facteurs : le partage entre le locuteur et l'allocutaire de différents types d'informations (linguistiques et non linguistiques) ; la capacité de l'allocutaire à faire des inférences ; et les principes de conversation. L'allocutaire est capable de déduire plusieurs informations en fonction du contexte dans lequel les échanges verbaux se produisent et du respect ou non de son interlocuteur au principe général qui règle les interactions verbales, le Principe de Coopération de Grice<sup>42</sup> (1975). L'allocutaire est capable de formuler plusieurs

---

<sup>41</sup> « [quand] le locuteur formule une phrase, elle signifie ce qu'il dit, mais aussi quelque chose d'autre » (Searle, 1975, p. 59).

<sup>42</sup> Grice (1979) considère que les individus communiquent verbalement selon un principe général, le Principe de Coopération, qu'il définit comme : « Que votre contribution conversationnelle corresponde à ce qui est exigé de vous, au stade atteint par celle-ci, par le but ou la direction acceptés de l'échange parlé dans lequel vous êtes engagé » (p. 61). Ce principe renvoie à quatre catégories que l'auteur appelle de maximes conversationnelles : les maximes de quantité (le nombre d'informations données), les maximes de qualité (la véracité de l'information donnée), les maximes de relation (la pertinence de l'information donnée) et les maximes de modalité (la clarté de l'information donnée).



inférences, ou implicatures conversationnelles, en fonction de la transgression aux maximes conversationnelles délimitées par Grice. Le contexte aide l'allocataire à réaliser mentalement plusieurs étapes afin de décoder et de comprendre l'énoncé formulé par son interlocuteur.

Les actes directifs, par leur nature intrinsèquement menaçante de la face de l'interlocuteur, sont souvent formulés à travers un acte indirect. Afin de ne pas offenser l'allocataire, les ordres ou requêtes sont formulés à travers des assertions ou des questions, considérées comme plus polies car l'injonction de l'action à réaliser est masquée ou plus vague (Casanova, 1996). Un autre acte de langage qui est souvent réalisé indirectement est l'acte promissif (Almeida, 1998; Searle, 1975). Les plus fréquents sont les offres car ceux-ci ne sont pas attendus par l'allocataire, contrairement aux promesses qui sont attendues par celui-ci (Almeida, 1996).

Haverkate introduit une autre distinction, entre les actes de langage polis des actes de langage non polis. Les actes polis apportent un bénéfice pour l'allocataire, c'est le cas des actes expressifs (les remerciements, les excuses) et des actes promissifs (les promesses). En revanche, les actes non polis n'apportent aucun bénéfice à l'allocataire. C'est le cas des actes assertifs. L'auteur complète cette distinction avec une autre. Il affirme que les actes non polis se divisent entre les actes impolis et les actes non impolis. Les premiers sont considérés comme neutres du point de vue de la politesse, c'est le cas des actes assertifs et directifs. Mais les actes impolis expriment un état psychologique négatif du locuteur, c'est le cas des actes expressifs.

En conclusion, la théorie des actes de langage s'appuie sur le fait que tout énoncé constitue un acte verbal qui est le produit d'une intention précise de la part du locuteur et qui est déterminée en fonction du contexte conversationnel, discursif et socioculturel. Les actes de langage peuvent prendre différentes formes et réalisations linguistiques, c'est pourquoi ils peuvent prêter à confusion et provoquer des malentendus dans la conversation (Kerbrat-Orecchioni, 2008). Ils fonctionnent dans un esprit de négociation où les interlocuteurs reformulent, interrogent ou contestent les valeurs illocutoires de chaque acte produit dans les interactions verbales. Un des aspects qui détermine le plus la production d'actes de langage est la politesse linguistique que nous évoquerons dans la partie suivante.

## 2.3 L'expression linguistique de la politesse

L'étude de l'expression linguistique de la politesse analyse les phénomènes et les comportements verbaux et non-verbaux, ainsi que les valeurs que ses formes et ses formules représentent au niveau de la langue et au niveau des différentes pratiques discursives-textuelles (Rodrigues, 2003, p. 18). Plusieurs études se sont penchées sur la politesse linguistique ces dernières années : au niveau international, la publication *Politeness in Europe* (Hickey & Stewart, 2005) montre un effort conjoint pour l'étude de ce phénomène dans plusieurs langues européennes et, au niveau national, la

réalisation d'un congrès au Portugal en 2014 a réuni plusieurs chercheurs sur l'expression de la politesse en portugais (Seara, 2014).

Plusieurs chercheurs ont mis l'accent sur l'importance d'étudier le langage, non seulement en fonction du contenu informationnel qu'il transmet, mais aussi sur la relation que les interlocuteurs créent dès lors qu'ils véhiculent ce contenu (Kerbrat-Orecchioni, 1992, p. 159). Cette relation est régulée par des principes qui gèrent une communication harmonieuse et équilibrée entre les locuteurs et qui est communément désigné par le terme de politesse. Si le choix de ce terme est consensuel en français (*politesse*) et en anglais (*politeness*), en portugais trois termes coexistent pour le désigner : *cortesia*, *delicadeza* et *polidez* (Carreira, 2014; Rodrigues, 2003). Par analogie au terme espagnol de *cortesía* (Haverkate, 1994), le terme portugais *cortesia* est le plus utilisé actuellement, comme le prouve le choix du titre d'un congrès réalisé en 2014 : *Cortesia: Olhares e (Re)invenções* et dont les actes ont été publiés (Seara, 2014).

Kerbrat-Orecchioni désigne la politesse comme « l'ensemble des procédés conventionnels ayant pour fonction de préserver le caractère harmonieux de la relation interpersonnelle, en dépit des risques de friction qu'implique toute rencontre sociale » (Kerbrat-Orecchioni, 2005, p. 189). La politesse est un phénomène universel régi par des règles sociales propres à chaque communauté linguistique et qui permet de garder un équilibre harmonieux entre les interlocuteurs qui entrent en contact lors des échanges verbaux. Cette rencontre est susceptible de provoquer des frictions dans la relation entre les participants aux interactions, les rituels de politesse permettant de minimiser le risque de conflit ou de menace susceptible de s'exercer sur les interactants.

Nous présenterons les travaux considérés comme fondamentaux pour la définition d'un cadre d'étude des phénomènes de politesse linguistique et qui ont servi de base à l'étude que nous menons ici.

Une des études pionnières est celle de Geoffrey Leech. Il considère la politesse comme un principe pragmatique de grande importance dont les locuteurs tiennent compte lors de la formulation des énoncés (Leech, 1983). La politesse est de l'ordre de la rhétorique interpersonnelle, puisqu'elle gère et préserve les relations sociales entre les individus qui communiquent en société. Le Principe de Coopération (PC) de Grice (1979) est important, mais incomplet, dans la mesure où il prend en compte les règles qui gèrent uniquement le contenu des conversations. Leech (1983) propose d'ajouter le Principe de Politesse (PP) qui définit les principes sur lesquels les locuteurs s'appuient pour préserver une relation harmonieuse avec leurs pairs en société.

The CP enables one participant in a conversation to communicate on the assumption that the other participant is being cooperative. In this the CP has the function of regulating what we say so that it contributes to some assumed illocutionary or discoursal goal(s). It could be argued, however, that the PP has a higher regulative role than this: to maintain the social

equilibrium and the friendly relations which enable us to assume that our interlocutors are being cooperative in the first place<sup>43</sup>. (p. 81)

L'étude du langage doit prendre en compte ces deux principes qui, loin de s'opposer, se complètent. Le Principe de Coopération règle le contenu des échanges verbaux et le Principe de Politesse conserve l'équilibre social et un rapport amical entre les individus. La coopération discursive et sociale est, par la suite, assurée. Selon Leech, la préservation de cet équilibre social est réalisée en fonction d'un système de coût et de bénéfice et de leurs multiples combinaisons réalisées en fonction du locuteur ou de l'allocutaire. L'auteur analyse ce système en s'appuyant sur la théorie des actes de langage d'Austin et de Searle, surtout sur la taxinomie de Searle (1982).

Leech considère que certains actes de langage sont déjà impolis par nature et d'autres polis. L'ordre dans le premier cas et l'offre dans le deuxième. De ce fait, il établit une différence entre politesse négative et politesse positive, en fonction de l'attitude adoptée par le locuteur lorsqu'il formule les actes. La politesse négative consiste à minimiser le caractère impoli des actes de langage intrinsèquement impolis et la politesse positive à maximiser la politesse des actes de langage polis (Leech, 1983, p. 83-84). La politesse négative concerne surtout les actes directifs, menaçants par nature, et la politesse positive surtout les actes promissifs et expressifs, les premiers produits dans l'intérêt de l'allocutaire et les seconds intrinsèquement polis.

L'auteur crée alors une série de maximes et de sous-maximes qui règlent le Principe de Politesse (Leech, 1983). Elles se basent sur une échelle de coût et de bénéfice entre *soi* (le locuteur) et *autrui* (normalement l'allocutaire, mais qui peut aussi faire référence à une tierce personne). Ce sont :

- la maxime de tact (actes directifs et promissifs) : a) minimiser le coût d'autrui [b) maximiser le bénéfice d'autrui]
- la maxime de générosité (actes directifs et promissifs) : a) minimiser le bénéfice de soi [b) maximiser le coût de soi]
- la maxime d'approbation (actes expressifs et assertifs) : a) minimiser la critique d'autrui [b) maximiser le compliment à autrui]
- la maxime de modestie (actes assertifs) : a) minimiser le compliment de soi [b) maximiser la critique de soi]
- la maxime de l'accord (actes assertifs) : a) minimiser le désaccord entre soi et autrui [b) maximiser l'accord entre soi et autrui]
- la maxime de sympathie (actes assertifs) : a) minimiser l'antipathie entre soi et autrui [b) maximiser la sympathie entre soi et autrui]

Leech fait aussi référence à la maxime phatique, qui rend compte de la relation étroite entre la politesse et le fait de parler pour préserver la sociabilité. Eviter le silence est la forme négative de cette maxime et continuer à parler est sa forme positive.

---

<sup>43</sup> « Le PC autorise la participation d'un individu dans la conversation qui communique selon l'idée que l'autre participant est coopératif. Dans ce cas, le PC a la fonction de réguler ce qu'on dit en sorte que cela contribue pour certains objectifs illocutionnaires et discursifs. Il est pourtant possible d'argumenter que le PP a un rôle régulateur supérieur au PC: il maintient l'équilibre social et des relations amicales ce qui nous fait penser que nos interlocuteurs sont en train de coopérer » (Leech, 1983, p. 81)

La politesse est plus destinée à autrui qu'à soi-même. Un moindre coût pour l'allocutaire que pour le locuteur signifie une augmentation de la politesse. Eviter le désaccord est considéré comme plus important que préserver l'accord, c'est pourquoi la politesse négative a une plus grande importance que la politesse positive (Leech, 1983). Le Principe de Politesse de Leech gère l'action de tout individu en société, il permet d'éviter des tensions et des conflits susceptibles d'exister en interaction verbale et qui nuiraient fortement à la relation interpersonnelle entre les individus.

Un cadre théorique plus élaboré a été réalisé par Brown et Levinson (1987), qui a servi de modèle d'analyse à de multiples études sur la politesse linguistique ces dernières décennies. Les auteurs considèrent que chaque individu a une *face*, pouvant être menacée par certains *actes* dont il est possible de se protéger grâce à des *stratégies de politesse*.

Brown et Levinson s'inspirent des travaux de Goffman (1974) pour qui tout individu a un *territoire* et une *face*. Le premier terme concerne le domaine corporel, matériel, spatial, temporel et cognitif de chaque individu et le deuxième l'image positive de chacun dans la société (Kerbrat-Orecchioni, 2005). Les échanges sociaux sont un espace dangereux pour les faces, dans la mesure où elles peuvent être source d'attaque ou de menace par ses membres. C'est pourquoi les interlocuteurs coordonnent leurs efforts, en règle générale, par un désir mutuel de préservation des faces, c'est le travail de figuration ou *face-work*. Il consiste à mettre en pratique des stratégies qui cherchent à éviter ces menaces ou à en atténuer les effets (Goffman 1974),

Brown et Levinson (1987) reprennent les travaux de Goffman et considèrent ces deux notions comme deux aspects complémentaires de la face : la face négative et la face positive. La face négative correspond au territoire du domaine personnel de chaque individu qui ne doit pas être envahi. La face positive correspond à l'image que chaque personne a en société et qu'elle cherche à valoriser. Les membres d'une société gèrent leurs relations sociales à partir d'un ensemble de volontés qui servent à préserver leur face en société (*face wants*). La face négative correspond au désir de chaque individu de protéger son territoire ou d'éviter que quelqu'un ne l'envahisse et la face positive au désir de valoriser ses actions et d'obtenir de la reconnaissance de soi-même en société (Brown & Levinson, 1987, p. 62).

L'interaction verbale est une source constante de conflits dans la mesure où les individus produisent des actes qui menacent leur propre face et celle de leurs pairs. Parler avec l'autre et établir une relation avec lui peuvent entraîner une invasion du territoire ou affaiblir l'image de l'individu dans la société. Les auteurs baptisent ces actes potentiellement menaçants pour la face comme *Face Threatening Acts* (désormais FTAs) (Brown & Levinson, 1987), que Kerbrat-Orecchioni traduit en français par *Actes menaçants pour les faces*<sup>44</sup>.

A partir de l'observation des échanges conversationnels réels, Brown et Levinson (1987) distinguent quatre catégories de FTAs, en fonction du type de politesse

---

<sup>44</sup> Ces actes sont habituellement connus par leur sigle anglais (FTAs) que nous gardons également.

auxquels ils attendent (politesse négative ou politesse positive) et de celui qui subit la menace (l'allocutaire ou le locuteur). Il s'agit d'abord des actes qui menacent la face négative de l'allocutaire où le locuteur viole la liberté de l'allocutaire, exerçant sur lui une pression pour réaliser un acte (comme les ordres, les requêtes et les conseils). Il s'agit ensuite des actes qui menacent la face positive de l'allocutaire, dans la mesure où le locuteur formule des opinions négatives sur lui, ce qui met en cause la réputation de ce dernier dans la société (comme les critiques et les accusations puis des actes qui menacent la face négative du locuteur car celui-ci s'engage à réaliser une action qui peut compromettre son territoire, en termes de temps, par exemple (comme les promesses) et enfin des actes qui menacent la face positive du locuteur quand celui-ci présente une image de soi qui le dévalorise (comme les excuses et les aveux).

Les deux premiers actes sont orientés vers l'allocutaire tandis que les deux derniers se tournent vers le locuteur. Brown et Levinson (1987) considèrent les deux premiers actes comme les plus importants, dans la mesure où la politesse linguistique s'oriente majoritairement vers l'allocutaire, c'est-à-dire essaie fondamentalement de préserver et de protéger la face de l'autre.

La politesse consiste à préserver les faces des individus et à les protéger de possibles menaces qui peuvent les intimider. Pour cela, les individus emploient un ensemble de stratégies de politesse qui visent à réduire le poids menaçant des actes, comme l'atténuation ou l'indirection (cf. 4.3.1.). Le choix de la stratégie à utiliser dépend de la distance sociale entre les interactants, de leur relation de pouvoir et du degré de menace des FTAs (Brown & Levinson, 1987). La politesse augmente quand la distance sociale est grande, quand la relation de pouvoir de l'allocutaire est élevée et quand il y a un degré élevé d'injonction des FTAs.

Le modèle de Brown et Levinson est considéré par certains comme trop négatif et pessimiste, dans la mesure où les individus vivent dans l'inquiétude constante de production d'actes menaçants (Charaudeau & Maingueneau, 2002). Catherine Kerbrat-Orecchioni reprend le modèle des linguistiques britanniques et reformule le système de politesse. Son modèle, que nous allons présenter maintenant, repose sur trois couples notionnels : « face négative vs face positive, FTAs vs FFAs, et politesse négative vs politesse positive » (Kerbrat-Orecchioni, 2005, p. 200).

Kerbrat-Orecchioni reprend l'idée de la politesse comme travail de figuration dans lequel les individus cherchent à « *faire bonne figure* » à travers la préservation de la face négative et positive des interlocuteurs. Elle considère que le modèle de politesse de Brown et Levinson se concentre essentiellement sur l'action de minimiser les actes qui sont, en règle générale, menaçants, la politesse étant ainsi conçue comme « un moindre mal » (Kerbrat-Orecchioni, 2005, p. 194). Elle ne nie pas l'existence des FTAs, mais constate l'existence d'un autre type d'actes, cette fois-ci polis car valorisants par nature pour la face. C'est le cas, par exemple, des compliments, des remerciements ou des vœux. Ainsi, elle propose d'ajouter un terme supplémentaire aux FTAs, désignant les actes valorisants ou flatteurs pour les faces : les *Face Flattering Act* (désormais FFAs) (Kerbrat-Orecchioni, 1992).

En fonction de l'effet que les actes exercent sur la face, tout acte peut être considéré comme un FTA (effets négatifs), un FFA (effets positifs), ou comme un acte mixte (effets négatifs et positifs). Cette dernière catégorie correspond aux actes intrinsèquement hybrides, qui exercent simultanément des effets négatifs et positifs pour les faces. C'est le cas du compliment par lequel le locuteur formule une série de mots flatteurs pour la face positive de son allocataire mais qui peut aussi inférer des mots d'envie ou de jalousie vis-à-vis de celui-ci, menaçant ainsi sa face négative (Kerbrat-Orecchioni, 2005, p. 196-197).

A partir de cette distinction entre FTAs et FFAs, Kerbrat-Orecchioni reformule le principe de politesse et le travail de figuration et réadapte la dichotomie entre politesse négative et positive du modèle de Brown et Levinson.

(1) La *politesse négative* peut être de nature *abstentionniste* ou *compensatoire* : elle consiste à éviter de produire un FTA, ou à en adoucir par quelque procédé la réalisation ; ce qui revient à dire à son partenaire d'interaction : « (en dépit de certaines apparences) je ne te veux pas de mal.

(2) La *politesse positive* est de nature *productionniste* au contraire : elle consiste à accomplir quelque FFA, éventuellement renforcé ; ce qui revient à dire à son partenaire : « je te veux du bien ». (Kerbrat-Orecchioni, 2005, p. 198)

La politesse négative consiste à éviter la production de tout acte menaçant pour la face (caractère *abstentionniste*) ou sinon à l'adoucir, dans le cas où sa formulation est obligatoire (caractère *compensatoire*). Par opposition, la politesse positive consiste à produire un acte flatteur pour la face, de préférence renforcé (caractère *productionniste*). En résumé, la politesse négative consiste à éviter ou à diminuer la charge menaçante des FTAs, tandis que la politesse positive tente d'intensifier la louange des FFAs.

Le principe de politesse de Kerbrat-Orecchioni repose donc sur « un archi-principe de management ou de valorisation des faces (négative et positive) du ou des partenaire(s) de l'interaction » (Kerbrat-Orecchioni, 2005, p. 199). Quatre faces sont en contact dans l'interaction verbale : les faces négative et positive de l'allocataire et les faces négative et positive du locuteur. Les deux faces de l'allocataire sont les plus vulnérables. C'est pourquoi leur préservation est une priorité pour les interlocuteurs. La politesse s'adresse surtout à autrui, le souci de la préservation de l'autre est une condition fondamentale pour communiquer en société. La préservation de sa propre face est moins importante. Les principes de la politesse sont donc « orientés vers autrui » (Kerbrat-Orecchioni, 2005, p. 203).

La chercheuse considère la politesse comme un système dissymétrique. D'un côté, les principes orientés vers autrui lui sont favorables, tandis que les principes orientés vers le locuteur ne sont pas flatteurs pour lui. D'un autre côté, si on prend en considération l'idée que toute interaction implique la production d'actes intrinsèquement menaçants (FTAs), cela signifie qu'il n'existe pas d'actes purement valorisants (FFAs). En d'autres termes, si on prend ce caractère menaçant comme une caractéristique innée des actes de langage en interaction, cela signifie qu'il n'est pas possible qu'il puisse exister un acte sans menace ou un acte purement poli comme les FFAs.

Le système de politesse installe un équilibre rituel entre les participants. La formulation d'un FFA suppose la production d'un autre FFA comme réponse. La production d'un acte avec une charge menaçante élevée doit être formulée avec des stratégies de compensation aussi élevées. Ainsi, la politesse consiste-t-elle à mettre en place des stratégies linguistiques qui équilibrent de façon symétrique la communication entre les interactants. L'interaction est un jeu incessant entre FTA et FFA, la politesse ne fait que gérer ce jeu (Kerbrat-Orecchioni, 2014).

Quoique la politesse linguistique ait un aspect universel de souci de préservation des faces des interactants, elle doit être analysée en fonction des caractéristiques socioculturelles de chaque communauté linguistique. Chaque langue dispose de plusieurs mécanismes qui permettent d'exercer des effets de politesse négative ou positive sur la face : les adoucisseurs dans le premier cas et les intensificateurs dans le deuxième.

Les adoucisseurs (en anglais *softeners*, *mitigators*) constituent des moyens verbaux, non verbaux ou paraverbaux qui servent à réduire la charge menaçante des FTAs. Kerbrat-Orecchioni (2005) fait référence à deux types d'adoucisseurs verbaux qui peuvent aussi se cumuler : les procédés substitutifs qui remplacent le matériel linguistique menaçant par un autre moins menaçant et les procédés accompagnateurs qui sont des unités lexicales qui accompagnent les mots menaçants. Les actes de langage indirects, les tournures impersonnelles ou passives, les désactualisateurs temporels ou modaux et les procédés rhétoriques (comme la litote) sont un exemple de procédés substitutifs dont dispose la langue française (Kerbrat-Orecchioni, 2005, p. 211). Les formules de politesse, les énoncés préliminaires, les procédés réparateurs, les modalisateurs ou les minimisateurs constituent des procédés accompagnateurs (Kerbrat-Orecchioni, 2005, p. 211-212). Les intensificateurs (en anglais *boosters*, *aggravators*, *upgraders* ou *uptoners*) constituent des mécanismes qui servent à renforcer l'acte, ce qui entraîne une augmentation de leur effet. Au service de la politesse, les intensificateurs servent à augmenter la valorisation de la face de l'autre.

Le modèle d'analyse de la politesse linguistique de Kerbrat-Orecchioni intègre plusieurs auteurs (Searle, Goffman, Leech, Brown et Levinson) dont les modèles se croisent. Elle reconnaît être proche d'eux et que leurs cadres sont compatibles avec le sien. Son cadre théorique équilibré et opérationnel a servi de base à plusieurs études sur les mécanismes de politesse dans plusieurs langues.

Dans le cadre de la langue portugaise, les travaux de Maria Helena Araújo Carreira (1997, 2001, 2014) ont contribué à délimiter l'espace dans lequel les individus se positionnent dans les situations interlocutives. La politesse est ainsi analysée dans le cadre de la proxémique verbale et selon une démarche sémantico-pragmatique que nous présenterons ensuite.

Carreira construit un repère conceptuel cohérent qui s'appuie sur deux notions de base : la *proxémique* et le *trimorphe*. Développée par Edward Hall, la notion de *proxémique* concerne « l'étude de la perception de l'usage de l'espace par l'homme... Elle traite de l'architecture, de l'ameublement et de l'utilisation de l'espace » (Hall,

1982, p. 191 cité par Carreira, 2001, p. 46). Ce terme concerne la distance personnelle, sociale et critique que l'auteur prend en compte dans un axe de *proximité-distance* (Carreira, 1997). Les études en proxémique cherchent à déterminer comment les humains créent des distances entre leurs pairs, c'est-à-dire, à étudier les mouvements qu'ils exécutent les permettant de gérer leur espace en société.

Pour délimiter cet espace dans le cadre de l'interaction verbale, la chercheuse fait appel à une autre notion, celle de *trimorphe* de Bernard Pottier. Ce dernier propose la représentation de l'espace à partir d'une figure noémique universelle qui rend possible plusieurs types de représentation abstraite de l'espace. Il construit la notion de trimorphe comme une représentation abstraite universelle qui permet de distinguer des mouvements de contact et de distance entre les interlocuteurs. Ces mouvements se répartissent en trois phases : I approche, II présence et III éloignement. La linguiste portugaise applique cette figure du trimorphe de Pottier au cadre interlocutif et elle conclut qu'il est possible d'« en dériver d'innombrables figures asymétriques, de visualiser les cinétismes (mouvements de rapprochement et d'éloignement) et de faire des « arrêts sur image » (Carreira, 1997, p. 16). Cette représentation spéculaire cyclique du trimorphe montre la multiplicité de mouvements de rapprochement, de contact et d'éloignement que les participants peuvent assumer dans une interaction. C'est dans le cadre de cette représentation complexe de la régulation de la distance interlocutive que plusieurs moyens linguistiques peuvent être envisagés.

Carreira distingue trois critères pour analyser les formes de régulation de la distance interlocutive : l'axe horizontal et l'axe vertical ; l'élocution, l'allocation et la délocution ; la politesse positive et négative (Carreira, 1997). Le premier critère, dont Kerbrat-Orecchioni (1992) avait déjà fait part, est composé d'axes à vocation universelle : l'axe horizontal correspond à la régulation du degré de *familiarité vs. distance*<sup>45</sup> entre les interlocuteurs (Carreira, 1997, p. 18) et l'axe vertical aux places hiérarchiques de chaque individu. Le premier axe se caractérise par une symétrie des relations, dans la mesure où les deux interactants ont simultanément le même type de relation sociale. Le deuxième axe, lui, se caractérise par la possibilité d'avoir des places hiérarchiques symétriques, si existe une position d'égalité entre les interactants, ou asymétriques dans le cas où ces places hiérarchiques sont marquées par l'inégalité. Dans ce dernier cas, les places peuvent être en position de supériorité ou d'infériorité d'un des interlocuteurs par rapport à l'autre. Ces deux axes sont déterminés par les locuteurs eux-mêmes qui formulent des jugements en fonction de chaque situation de communication.

Le deuxième critère que Carreira utilise pour l'étude de la régulation interlocutive concerne une tripartition des principales opérations d'identification des individus dans l'interaction. L'auteur distingue l'élocution, quand le locuteur se désigne à soi-même, l'allocation quand il désigne son interlocuteur et la délocution quand il fait référence à une tierce personne. Finalement, le troisième critère de Carreira correspond

---

<sup>45</sup> Souligné dans l'original.



à la distinction entre politesse négative et politesse positive telle qu'elle est conçue par (Kerbrat-Orecchioni, 1992).

C'est à partir de ce cadre conceptuel que Carreira mène ses travaux sur les mécanismes de politesse linguistique en portugais. Ces mécanismes constituent des sous-systèmes de la langue orientés vers un usage interlocutif et sont aptes à réguler les relations interpersonnelles (Carreira, 2001).

Selon l'auteur, la politesse linguistique en portugais s'exprime essentiellement par deux moyens : les formes linguistiques (formes d'adresse, salutations, remerciements, excuses et formes interlocutoires) et les manifestations discursives (modalisation et indirection) (Carreira, 2014). Carreira analyse ces moyens à partir d'un axe conceptuel fondamental pour la classification sémantique des procédés linguistiques, l'axe *atténuation vs. intensification* (Carreira, 1997, p. 148). Les manifestations qui servent à éviter ou à diminuer la charge menaçante de l'acte (la politesse négative), se situent du côté de l'atténuation, tandis que les manifestations de réparation ou de valorisation de la face de l'allocutaire (la politesse positive) se situent du côté de l'intensification. Les premiers « suggèrent les contours flous, la suspension, l'éventualité » (Carreira, 2001, p. 58), tandis que les seconds suggèrent la précision. Les formes linguistiques et les manifestations discursives sont étudiées en fonction de leur positionnement dans cet axe selon une démarche sémantico-pragmatique qui concilie l'étude des significations des messages avec le contexte discursif de leur production.

Nous venons de présenter un choix des études les plus importantes consacrées à la politesse linguistique. Elles reconnaissent l'importance de la politesse dans le cadre de l'analyse du discours et offrent une terminologie pour la description des faits de politesse (Rodrigues, 2003). Dans ce travail de recherche, nous suivons le cadre théorique délimité par Kerbrat-Orecchioni (1992, 2005) et complété par les recherches appliquées à la langue portugaise de Carreira (1997, 2001). L'analyse de notre corpus se focalisera sur les moyens linguistiques de politesse négative et positive en situation d'interaction. Nous nous limiterons à la politesse allo-centrée, c'est-à-dire à celle qui a un effet sur l'allocutaire.

## 2.4 Objet d'étude

Nous présenterons ensuite les aspects discursifs que nous analyserons dans notre corpus : les actes de langage, la modalisation et les formes d'adresse.

### 2.4.1 Les actes de langage

Les actes de langage sont encore peu étudiés en langue portugaise : les grammaires n'y font pas toutes référence et les outils didactiques qui en tiennent compte sont en nombre très réduit (Johnen, 2012). La construction d'une grammaire communicative du portugais qui parte des fonctions communicatives des actes et les associe à des catégories de la grammaire traditionnelle, n'est pas une tâche facile à

mettre en place. Les actes de langage et leurs réalisations linguistiques, divergent beaucoup en fonction du contexte pragmatique, discursif et situationnel dans lequel ils sont produits et dont ils ne peuvent se séparer. De plus, ce travail est particulièrement difficile pour une langue comme le portugais, langue officielle de huit pays situés sur plusieurs continents et dont les variations diatopiques, diastratiques et diaphasiques sont nombreuses (Johnen, 2012).

C'est pour ces raisons que nous nous limiterons à décrire les réalisations linguistiques de certains actes de langage en portugais européen, à la lumière de trois études réalisées dans le cadre de mémoires de master ou de thèses de doctorat où chaque auteur analyse un acte de langage. Il s'agit de l'étude sur les actes directifs réalisée par Isabel Casanova (1989, 1996), du travail sur les actes promissifs, notamment l'offre, de Carla Almeida (1996, 1998) et, enfin, du mémoire portant sur les actes expressifs de Silvéria Palrilha (2009).

Les actes directifs en portugais sont formulés à l'aide de trois supports linguistiques distincts : l'impératif, le subjonctif et les verbes performatifs (Casanova, 1989). Le recours à l'impératif est la forme la plus simple et directe pour formuler des requêtes, des ordres, des suggestions ou des conseils. Mais ce mode verbal n'existe que pour la deuxième personne du singulier et du pluriel. Comme le vouvoiement en portugais européen standard est exprimé par le verbe à la troisième personne du singulier et du pluriel, les locuteurs ont souvent recours aux substituts de l'Impératif pour s'adresser à un interlocuteur dans une situation formelle. Dans ces types de situation, le verbe à la troisième personne devient obligatoire. L'impératif est souvent remplacé par le présent du subjonctif (comme par exemple : *Vire à esquerda* [Tournez à gauche]), le présent de l'indicatif (*Vira à esquerda* [Tournez à gauche]) ou l'infinitif (*Virar à esquerda* [Tourner à gauche]). Il peut aussi être remplacé par un temps du passé, le pretérito perfeito, avec une valeur impérative : *Calou!* [Tais-toi !]. Le subjonctif, deuxième support linguistique signalé par Casanova pour la réalisation des actes directifs, est ainsi extrêmement employé en portugais. Il dispose de la même valeur illocutoire que l'impératif et il permet au locuteur de combler les lacunes laissées par celui-ci. Enfin, le troisième type de support linguistique est le recours aux verbes performatifs. Quoique d'un usage moins fréquent que les deux premiers supports, ces verbes explicitent sans équivoque la force illocutoire de l'acte qu'ils introduisent (*aconselhar* [conseiller], *pedir* [demander, par exemple]).

En ce qui concerne les actes directifs indirects, ils sont réalisés essentiellement grâce à l'aide de trois supports linguistiques : les phrases déclaratives, les phrases interrogatives et les phrases où le prédicat est omis (Casanova, 1989). Dans les phrases déclaratives, le locuteur formule une assertion avec l'expression d'un fait qui exprime une réalité : *O jantar está pronto* [Le dîner est prêt]. L'indirection se base sur le fait que l'injonction est cachée sous la forme d'une assertion qui, comme les actes assertifs, peut être confirmée ou niée par l'allocutaire. L'interpellation à l'allocutaire est, par conséquent, extrêmement réduite. Cet effet d'atténuation de l'acte directif est souvent réalisé par le recours aux verbes ou expressions modales *ter de* [devoir], *não poder* [ne pas pouvoir], *dever* [il faut], *ser melhor* [c'est mieux] au présent ou à l'imparfait de

l'indicatif. Les actes directifs peuvent aussi être réalisés indirectement à l'aide d'une phrase interrogative qui a une structure ambiguë. Cette ambiguïté est marquée par l'existence de « deux représentations sémantiques très distinctes [...] : le locuteur questionne l'allocutaire sur *p*, le locuteur veut que l'allocutaire réalise *p* »<sup>46</sup> (Casanova, 1989, p. 519). Le recours à la question implique une déviation de l'attention de la part de l'allocutaire, qui ne se penche plus sur l'injonction elle-même, mais sur sa capacité à réaliser l'acte souhaité par le locuteur. Ce changement de point de vue est une stratégie d'atténuation. Enfin, les actes directifs peuvent aussi être formulés indirectement à travers un seul mot dans les cas où le degré de proximité entre les interlocuteurs est élevé (Casanova, 1989). Par exemple, des noms : *Malta !* [Les gars !], des adverbes : *Rápido !* [Vite !] ou des interjections *Chiu !* [Chut !].

En ce qui concerne les actes promissifs, Almeida étudie le cas de l'offre, souvent réalisée indirectement de deux façons différentes : à travers une question ou à travers une phrase conditionnelle (Almeida, 1996). La question porte sur les souhaits ou les besoins de l'allocutaire, plus particulièrement sur l'intérêt de celui-ci que le locuteur réalise ou non l'action à laquelle il s'est engagé. Un exemple est quand un client entre dans un magasin et le vendeur lui demande : *Em que posso ser útil ?* [Je peux vous être utile ?]. La question entraîne une négociation entre les participants, la réalisation ou non de l'action dépend de la réponse de l'allocutaire. L'offre réalisée sous la forme d'une question constitue donc un acte hybride, dans la mesure où elle a un aspect directif accentué par l'exigence d'une réponse de la part de l'allocutaire (Kerbrat-Orecchioni, 2008).

L'offre indirecte peut aussi être formulée avec des phrases qui présentent une hypothèse (Searle, 1975). Les énoncés sont formulés par une phrase conditionnelle qui contient une interrogative indirecte (Almeida, 1996). Imaginons qu'un client entre dans un magasin, le vendeur lui propose son aide et le client la refuse. Avant de s'éloigner du client pour lui laisser regarder tranquillement le magasin, le vendeur lui dit : *Se precisar de alguma coisa, é só dizer* [Si vous avez besoin de quelque chose, il suffit de le dire]. Le locuteur cache son offre sous la forme d'une situation hypothétique qui peut se réaliser, ou non, en fonction de l'envie ou du besoin de l'allocutaire. Comme la question, la phrase conditionnelle a aussi un aspect directif et elle fonctionne également comme un atténuateur de l'interrogation indirecte qui est dirigée vers l'allocutaire.

Dans son étude sur les actes expressifs, Palrilha (2009) distingue deux types de supports linguistiques principaux en portugais : les expressions performatives et les phrases exclamatives. En ce qui concerne les expressions performatives, elles peuvent être de plusieurs types : des verbes et des locutions verbales, souvent à la première personne du singulier du présent de l'indicatif (comme *Desejo-lhe as boas-vindas* [Je vous souhaite la bienvenue], *Peço desculpa* [Excusez-moi], *Perdoe-me* [Pardonnez-moi]), des phrases avec un sujet indéterminé dans lesquelles le pronom *se* remplace le

---

<sup>46</sup> « Os actos indirectos de resposta física expressos por frases interrogativas são, como todos os actos indirectos, expressões estruturalmente ambíguas; caracterizam-se por duas representações semânticas bastante distintas que poderíamos descrever por: - LOC interroga ALOC sobre *p*, - LOC quer que ALOC realize *p* » (Casanova, 1989, p. 519).

sujet indéfini *quelqu'un* (ex. *Agradece-se que não fumem dentro do restaurante* [Merci de ne pas fumer]), des constructions avec les verbes *estar* et *ficar* [être] (ex. *Estou/ Fico feliz por teres acabado o curso* [Je suis heureux que tu aies fini tes études]), et des expressions performatives sans verbe (comme *Bem-vindo* [bienvenue], *Parabéns* [Félicitations]). Quant aux phrases exclamatives, elles peuvent être essentiellement de deux types : les exclamatives totales dans lesquelles l'exclamation concerne toute la phrase (comme *Não se compara a Mozart !* [Ça ne se compare pas à Mozart]) et les exclamatives partielles dans lesquelles l'exclamation porte uniquement sur un des composants de la phrase : le sujet (comme *Grande desastre !* [Grand désastre !] ou le verbe (*Que rápido que tu corres !* [Qu'est-ce que tu cours vite !]).

Palrilha (2009) considère encore que les actes expressifs peuvent aussi se réaliser à travers des phrases optatives et des interjections. Dans le premier cas, il s'agit de phrases qui ont implicitement un verbe optatif exprimant un souhait du locuteur (comme *Que tenham uma boa viagem* [Bon voyage]). Dans le deuxième cas, les interjections expriment des émotions ou des sentiments de la part du locuteur (ex. *oh !* pour la joie, *ai !* pour la douleur, *psiu !* pour le silence).

En conclusion, l'étude des actes de langage dans notre corpus prendra en compte les principes théoriques explicités au début de ce chapitre (cf. 2.2.), conjugués avec les descriptions de quelques actes de langage en portugais présentées ci-dessus. Notre objectif est, d'un côté, d'observer les actes langagiers les plus fréquents produits à la réception d'un hôtel et, de l'autre, d'analyser leurs réalisations linguistiques en relation avec les particularités du type de discours situé dans le cadre professionnel concerné.

## 2.4.2 La modalisation

La modalisation s'inscrit dans le cadre des études portant sur l'énonciation. Elle désigne l'attitude du locuteur à propos de lui-même, de son allocataire et de son propre énoncé (Charaudeau & Maingueneau, 2002). La distinction entre *modalisation* et *modalité* n'est pas encore claire actuellement, certains auteurs les considèrent comme des synonymes, d'autres comme deux notions différentes.

La modalisation est considérée comme un processus global d'inscription de la subjectivité du locuteur dans le discours qui, par conséquent, exerce une influence sur l'allocataire dans le jeu interactif (Marques, 2006). Elle est réalisée à travers plusieurs types de modalités ou catégories linguistiques. Dans cette partie, nous définirons d'abord le concept de modalisation et ensuite l'expression de celle-ci en portugais.

Nous suivons le cadre théorique de la modalisation formulé par Robert Vion (2001, 2006). L'auteur reprend la conception logique des phénomènes langagiers et la distinction entre le *dictum* et le *modus* (Vion, 2001). Elle part du principe que tout énoncé dispose d'une représentation objective de la réalité, le *dictum* et d'un point de vue personnel sur cette même représentation, le *modum*. L'être humain a la capacité d'indiquer comment fonctionne le monde, mais cette capacité n'est pas faite sans une vision individuelle et subjective de la part du locuteur. Les mots choisis et l'orientation donnée aux discours sont la marque de cette subjectivité (Vion, 2006).

Vion (2010) considère la modalisation comme suit :

Plus précisément, la modalisation se définit comme une double énonciation par laquelle le locuteur commente de manière réflexive un énoncé qu'il est en train de produire. Il s'agit donc d'un cas particulier de double énonciation et plus précisément d'un *dédoublé énonciatif*. (p. 7)

Il considère que la production d'un énoncé est marquée par l'existence de deux positions énonciatives de la part du locuteur. La première, où il explicite le contenu propositionnel, est la représentation objective de la réalité. La deuxième, le plan où il formule un commentaire par rapport à ce même contenu. Ce commentaire est de type réflexif, dans la mesure où il explicite un « regard, [...] point de vue, [...] position ou [...] attitude » (Vion, 2001, p. 219) de la part du locuteur face à l'énoncé qu'il construit. L'inscription du locuteur dans le discours est donc volontaire. Il s'inscrit à partir de son positionnement face à soi-même, à l'allocutaire et à son propos. En résumé, Vion considère que tout énoncé est doté d'une double énonciation à travers laquelle le locuteur se positionne dans le discours.

Dans la phrase *Pierre viendra certainement jeudi*, le commentaire réflexif *certainement* exerce son influence sur le contenu propositionnel *Pierre viendra jeudi* (Vion, 2001, 2006). L'adverbe *certainement* ne détermine pas le contenu propositionnel mais manifeste une opinion du locuteur sur celui-ci. Ce mot ne vient pas augmenter le degré de certitude du contenu propositionnel, mais plutôt le contraire, il fait basculer de la certitude à la probabilité. Par ce processus, la modalisation crée un *brouillage sémantique* qui opacifie le message (Vion, 2006, p. 20, 2010). La présence du modalisateur *certainement* invite l'allocutaire à prendre ses distances du sens plus direct et littéral de cet adverbe qui ne sera pas interprété par l'allocutaire comme une certitude, mais plutôt comme une probabilité, quoique forte, mais à moindre degré qu'une certitude.

Les commentaires réflexifs peuvent concerner le contenu propositionnel lui-même ou la façon dont ce contenu est dit (Vion, 2001). Le premier cas correspond au modalisateur *certainement* dans la phrase précédente ou encore des expressions modales avec des verbes d'opinion, comme : *je crois que, je pense que*. Les commentaires qui concernent la façon dont le contenu propositionnel est dit peuvent être de deux types : méta-énonciatifs et métadiscursifs. Les commentaires méta-énonciatifs portent sur la manière de dire et ils concernent le choix des mots et des manières de s'exprimer (*si je peux me permettre*, par exemple). Les commentaires métadiscursifs constituent des expressions sur la valeur illocutoire de l'acte (*je te réponds que*, par exemple) (Vion, 2001, p. 223-224).

C'est le locuteur qui sélectionne, organise et structure le contenu propositionnel. C'est pourquoi tout énoncé est considéré comme subjectif (Vion, 2001). Mais cette subjectivité peut être plus ou moins explicite, en fonction de l'envie, ou non, du locuteur à la rendre visible. Vion appelle *unicité énonciative* une assertion où le locuteur s'assume comme la seule entité engagée par l'assertion. L'énoncé introduit par *je trouve que* rend visible la subjectivité de l'énoncé qui suit. Mais dans d'autres situations, le

locuteur vise à se retirer de façon intentionnelle du processus énonciatif, créant un effet d'*effacement énonciatif* (Vion, 2001). Il donne comme exemple les constructions impersonnelles.

La modalisation est un phénomène qui s'exprime à travers les expressions modales ou les modalisateurs. Etant donné la complexité des discours, la modalisation doit être analysée en fonction d'autres questions, comme la gestion de la relation sociale et interpersonnelle (Marques, 2014, p. 96). C'est dans ce sens que la modalisation établit des relations avec d'autres dimensions discursives, comme l'atténuation de la force illocutoire des actes de langage. La modalisation permet une opacification de l'énoncé, ce qui répond aux besoins de la politesse linguistique et au besoin de minimiser les menaces qui sont exercées, ou susceptibles de l'être, vis-à-vis de l'allocutaire.

Oliveira et Mendes (2013) considèrent cinq types de valeurs modales : épistémique, capacité ou besoin interne, déontique, valeur externe aux participants et boulique<sup>47</sup>. La *valeur épistémique* porte sur le degré de certitude ou de possibilité de la vérité qui est exprimée dans les énoncés. La *capacité ou le besoin interne* concerne une caractéristique physique ou psychologique des individus. La *valeur déontique* concerne l'obligation ou l'autorisation à réaliser un acte. La *valeur externe aux participants* porte sur la possibilité ou le besoin d'un fait qui n'est pas contrôlé par les participants dans l'interaction. Enfin, la *valeur boulique* est relative à l'expression de l'envie ou du souhait.

En portugais, l'expression de ces valeurs modales est réalisée essentiellement à travers le lexique et la morphologie (Oliveira, 2013). L'auteur dresse la liste des principaux supports linguistiques modaux en portugais, dont les valeurs exprimées dépendent du contexte dans lequel ils sont insérés. Ils sont :

- les verbes modaux (les verbes *poder, dever, ter (de), haver (de)*, par exemple)
- les verbes pleins et les locutions verbales qui transmettent des valeurs modales (*saber, obrigar, precisar (de), ser capaz (de)*, par exemple)
- les adverbes et locutions adverbiales (comme *possivelmente, talvez, se calhar*)
- les adjectifs (comme *provável, certo, necessário, duvidoso*)
- les noms (*possibilidade, obrigação, necessidade*, par exemple)
- les suffixes dérivationnels (comme *-vel* exprimant la possibilité : *aceitável, louvável*)
- les temps grammaticaux (comme l'imparfait et le futur de l'indicatif qui indiquent la possibilité par exemple)
- les modes verbaux (comme l'impératif qui exprime une valeur déontique, par exemple)

---

<sup>47</sup> Dans l'original : « *Epistémico* », « *Capacidade ou necessidade interna* », « *Deontico* », « *Valor externo aos participantes* » et « *Desiderativo* » (Oliveira, 2013). Pour désigner la dernière valeur modale, nous empruntons le terme *boulique* à (Gosselin, 2010).

- les phrases avec des verbes au présent ou à l'imparfait de l'indicatif et qui généralisent une caractéristique du sujet (ex. *É possível o Rui correr 15 km sem se cansar*).

En conclusion, la modalisation fonctionne dans l'interaction comme une stratégie d'influence ou de manipulation interactive (Marques, 2006, p. 151). Dans notre corpus, nous chercherons à comprendre la façon dont les locuteurs expriment leurs rapports au monde, influençant ainsi les échanges verbaux.

### 2.4.3 Les formes d'adresse

Selon Gouveia (2008b), les formes d'adresse représentent un lien très étroit entre la langue et l'organisation de la société dans laquelle elles sont employées. Elles sont le reflet de l'organisation en institutions (famille, école, système juridique..) et de la stratification (âge, couche sociale, genre, métier, éducation, etc.)<sup>48</sup> (Gouveia, 2008b, p. 93). Le système des formes d'adresse, ou *tratamento* pour divers chercheurs (Carreira, 1997; Cintra, 1972) et que nous adopterons également, a été l'objet de plusieurs études au long des dernières décennies. C'est une organisation qui présente une complexité proche de celles de certaines langues d'Asie typologiquement différentes, le portugais se distinguant sur ce plan des langues romanes ou slaves (Carreira, 1997). Nous présenterons ensuite les principales études de référence sur le *tratamento* en langue portugaise. Nous nous pencherons sur le traitement allocutif en position de sujet et de vocatif, le plus fréquent dans la langue parlée de l'hôtellerie.

Déjà un peu plus ancienne dans le temps, l'étude de Cintra (1972) est encore aujourd'hui une œuvre de référence pour l'étude des formes d'adresse. L'auteur distingue trois types de *tratamento* : le *tratamento* pronominal, le *tratamento* nominal et le *tratamento* verbal. Le premier correspond à l'emploi des pronoms qui désignent le(s) individu(s) au(x)quel(s) le locuteur fait référence (*tu* [tu] et *vocês* [vous], par exemple). Le traitement nominal correspond à l'emploi des formes nominales dont la langue dispose pour désigner et s'adresser à ces mêmes individus (comme *o senhor* [monsieur] et *a senhora* [madame]). Le *tratamento* verbal correspond à l'emploi de la flexion verbale qui indique déjà la personne et le nombre du sujet auquel le locuteur fait référence (comme le *-s* pour la deuxième personne du singulier). Ce procédé verbal est possible en portugais car dans cette langue l'obligation d'emploi explicite d'un sujet, comme cela existe dans d'autres langues, telle que le français, n'existe pas.

Le *tratamento* verbal et le traitement pronominal ne présentent pas d'éléments qui identifient l'allocutaire, leur fonction étant uniquement d'attirer son attention. Par contre, le *tratamento* nominal contient des éléments qui l'identifient, tels que : le genre, l'âge, la catégorie sociale, le titre ou le poste occupé. C'est pourquoi le *tratamento* nominal est classé comme définitoire.

---

<sup>48</sup> « [...] as formas de tratamento constituem um dos mais óbvios elos de ligação entre a própria estrutura da língua e a estrutura da sociedade, no sentido em que reflectem a organização da sociedade em termos de instituições (a família, os sistemas jurídico e educativo, etc.) e de estratificação (idade, classe, género, profissão, educação, etc.). » (Gouveia, 2008b, p. 93)

Le système des formes d'adresse a également été étudié par Carreira (1997, 2001, 2002, 2014). La chercheuse signale l'importance de certains critères pour l'usage de ce système par les interactants. Le premier, et le principal, concerne une hiérarchisation socioprofessionnelle entre les membres (Carreira, 1997). Dans chaque interaction, le locuteur détermine son propre positionnement et celui de l'allocataire dans cette hiérarchie. Sa position peut donc être de supériorité, d'égalité ou d'infériorité face à son allocataire. C'est ce positionnement qui lui permet de sélectionner la forme d'adresse adéquate à chaque situation de communication.

Le deuxième critère signalé par Carreira (1997) correspond au degré de familiarité ou de respect entre les interactants. C'est-à-dire, le degré de proximité plus ou moins élevé entre les interlocuteurs et le degré de formalité ou d'informalité de la situation de communication. L'usage des formes d'adresse est ainsi déterminé par le type de relation sociale entre les intervenants et par le contexte prédéfini de chaque situation de communication. L'auteur distingue encore d'autres critères pour l'usage de ce système comme l'âge et le genre de l'allocataire. En somme, c'est à partir d'une évaluation soignée et attentive de tous ces critères que le locuteur sélectionne convenablement la forme d'adresse adaptée à chaque moment interlocutif.

La chercheuse portugaise décrit une distribution des formes d'adresse, qu'elle organise selon l'axe familiarité vs. distance, (cf. 2.3). Elle part des formes d'adresse marquées par un degré de familiarité élevé et exprimant le moins de distance sociale (à gauche), vers les formes considérées comme moins familières et où la distance sociale entre les interactants est plus élevée (à droite). Voici la distribution définie par elle.



Tableau 2 : *Tratamento* allocutif et degré de « familiarité » vs « distance »

(Carreira, 1997, p. 68).

		+ FAMILIARITÉ ← - DISTANCE		± FAMILIARITÉ ± DISTANCE		- FAMILIARITÉ + DISTANCE →	
SUJET	<i>tu</i>	<i>você</i>	<i>o / a</i> prénom +3 <sup>ème</sup> o + (prénom) nom a + (prénom) nom personne verbale	<i>o senhor</i> [prénom / [prénom] nom]; <i>a senhora / Dona</i> + prénom; N.B. Les formes nominales d'adresse se combinent avec la 3 <sup>ème</sup> p. verbale	<i>o</i> + titre professionnel ou autre <i>a</i> + titre; <i>a senhora</i> + titre	<i>V.Ex<sup>as</sup>; Vossa</i> <i>Senhoria</i>	
A désinence verbale	-s (2 <sup>ème</sup> pers)						
L VOCATIF	(ó) <i>tu!</i> (ó) <i>pá!</i>	<i>você!</i>	prénom! (prénom +) nom!	<i>Senhor</i> + prénom / [prénom] nom! <i>Senhora / Dona</i> + prénom <i>menino</i> [prénom]! <i>menina</i> [prénom]! <i>si / o senhor</i> [prénom / [prénom] nom] <i>si / a senhora</i> [//Dona + prénom]	titre! titre! <i>Senhor</i> + titre! <i>Senhora</i> + titre!	<i>V.Ex<sup>as</sup>; Vossa</i> <i>Senhoria</i>	
O C U T A I R E	<i>ti</i>	<i>você</i>	<i>si</i> <i>o / a</i> prénom [você]	<i>si / o senhor</i> [prénom / [prénom] nom] <i>si / a senhora</i> [//Dona + prénom]	<i>o</i> + titre a senhora Dona + prénom [nom]; <i>o menino</i> [prénom] <i>a menina</i> [prénom]	<i>V.Ex<sup>as</sup>; Vossa</i> <i>Senhoria</i>	
FORME TONIQUE COMPLÉMENT	<i>te</i>	<i>o / a</i> <i>se</i> <i>lhe</i>	<i>o / a</i> <i>se</i> <i>lhe</i>	<i>o / a</i> <i>se</i> <i>lhe</i>			
FORME ATONE - accusatif - datif		<i>você</i>	<i>você</i> / <i>o / a</i> prénom / [nom] / <i>o</i> + nom <i>o / a</i> .....	<i>os senhores</i> [+ titre] <i>as senhoras</i> [+ titre] N.B. Il est possible d'ajouter les formes au singulier	<i>Vossas Ex<sup>as</sup></i> <i>Vossas</i> <i>Senhorias</i>		
A L L O C U T I F	<i>você</i> / <i>você</i> !	<i>você</i> / <i>você</i> !	<i>você</i> / <i>você</i> !	<i>você</i> / <i>você</i> !			
A I T O N I Q U E	<i>você</i>	<i>você</i> / <i>você</i> / <i>vós / o / a</i> + prénom [nom] / <i>o</i> + nom / <i>o / a</i>	<i>vós / os / as</i> <i>os / as</i> <i>se</i> <i>vós / lhes</i>	<i>vós / os senhores</i> etc. (voir ci-dessus) <i>os senhores</i> <i>as senhoras</i> <i>se</i> <i>vós / lhes</i>	<i>V.Ex<sup>as</sup> / Vossas</i> <i>Senhorias!</i> <i>Vossas Ex<sup>as</sup></i> <i>Vossas</i> <i>Senhorias</i>		
S COMPL. accusatif ATONE - datif	<i>vós / os / as</i> <i>os / as</i> <i>se</i> <i>vós / lhes</i>	<i>vós / os / as</i> <i>os / as</i> <i>se</i> <i>vós / lhes</i>	<i>vós / os / as</i> <i>os / as</i> <i>se</i> <i>vós / lhes</i>	<i>vós / os senhores</i> etc. (voir ci-dessus) <i>os senhores</i> <i>as senhoras</i> <i>se</i> <i>vós / lhes</i>			

Ce système de formes d'adresse est asymétrique (Carreira, 2001). A part les formes qui se limitent à désigner les fonctions (*o/a senhor/a*<sup>49</sup>) ou les titres universitaires (*o/a doutor/a*), les formes pour le masculin ne sont pas les mêmes que pour le féminin. Par exemple, la forme nominale *a dona* n'a pas de correspondante pour un allocataire masculin. L'asymétrie existe également au niveau de la construction nominale : la forme *o senhor* pour un allocataire homme peut être suivie du prénom, du nom ou des deux à la fois ; tandis que sa correspondante au féminin (*a senhora*) n'accepte que le prénom.

La chercheuse signale que l'adresse préférée en milieu administratif est la forme nominale *o/a senhor/a* suivie du prénom et du nom du client (Carreira, 1997, 2001). La grammaticalité de cette forme au féminin est possible uniquement dans ce contexte administratif car, comme nous venons de voir, dans les interactions, le nom de famille ne peut pas suivre la forme *a senhora* ou *a dona*.

L'usage des formes d'adresse révèle une attitude subjective du locuteur qui montre son respect par rapport aux conventions sociales, ses sentiments par rapport à l'allocataire et la place qu'il lui attribue<sup>50</sup> (I. M. Duarte, 2010, p. 135). Etant donné que ce système est le reflet de la société, son usage révèle la façon dont chaque locuteur valorise positivement ou négativement son allocataire.

Carreira (1997) prend en considération la distinction de Weinrich (1986, cité par Carreira, 1997) entre les formes de *contours faibles* et les formes de *contours nets*. Les premières sont considérées comme imprécises et vagues, tandis que les deuxièmes présentent des informations précises sur l'allocataire. En matière d'expression linguistique de la politesse, Weinrich (1986, cité par Carreira, 1997, 184) conclut que quand « deux formes d'expression qui se présentent au choix dans une situation, l'une présente des contours nets et l'autre des contours faibles, c'est toujours celle qui est faiblement délimitée / contournée qui sera considérée comme la plus polie » (p.16). Les formes de contours faibles sont considérées comme plus polies, puisqu'elles présentent des éléments plus vagues sur l'allocataire. Ainsi, il existe une gradation de familiarité dans les formes d'adresse suivantes : la forme comprenant le prénom et le nom (*o senhor António Ferreira*) est considérée comme plus distante que la forme contenant uniquement le nom (*o senhor Ferreira*), cette dernière étant plus distante que de celle construite avec le prénom (*o senhor António*) (Carreira, 2001).

En conclusion, les formes d'adresse sont des moyens linguistiques disponibles pour la régulation de la distance interlocutive (Carreira, 1997, p. 18). Chaque langue dispose de ses règles pour l'usage du système, qui ne peuvent pas être séparées du contexte dans lesquelles elles sont produites. Malgré tout, c'est un domaine où la conscience du locuteur, ses valeurs, ses convictions l'amènent à utiliser de façon nuancée et variée le système.

---

<sup>49</sup> Etant donné la complexité de ce système, nous préférons ne traduire aucune forme en français.

<sup>50</sup> « São atravessadas pela atitude subjectiva do locutor, o respeito pelas convenções sociais, os sentimentos em relação àquele com quem se fala e o lugar que se lhe atribui. » (I. M. Duarte, 2010, p. 135).



## **PARTIE II :**

### **Une enquête sur le portugais de l'hôtellerie**

Dans cette partie, nous analyserons les pratiques linguistiques des réceptionnistes d'hôtel face à leurs clients. Dans le chapitre précédent nous avons vu qu'il y a peu de travaux de description linguistique du portugais parlé en situation de travail. Etant donné cette lacune, nous avons constitué notre propre corpus de la langue parlée des réceptionnistes d'hôtel. Il est composé de données directes et indirectes, visant à identifier les pratiques linguistiques et discursives utilisées par les locuteurs dans ce secteur professionnel.

Dans le troisième chapitre nous présenterons la méthodologie que nous avons suivie pour collecter les données. Notre corpus est constitué de trois parties : les entretiens, les dialogues enregistrés à la réception de plusieurs hôtels et des questionnaires diffusés sur internet auprès de personnels travaillant dans l'hôtellerie. Nous présenterons les démarches que nous avons élaborées pour chacune de ces parties, ainsi que le profil des participants.

C'est dans le quatrième chapitre que nous ferons une analyse du corpus que nous avons collecté. Nous présenterons la logique professionnelle de l'hôtellerie au Portugal, ainsi que les tâches que les réceptionnistes d'hôtel doivent réaliser face à leurs clients. Ensuite, nous ferons une analyse fine des aspects discursifs identifiés dans la première partie de ce travail. Ce chapitre se termine sur quelques notes brèves sur le lexique que nous avons recensé dans notre corpus.

# Chapitre 3.

## La constitution du corpus

Dans ce chapitre, nous présenterons la démarche que nous avons suivie pour la constitution d'un corpus sur la langue parlée des réceptionnistes d'hôtel au Portugal. Nous commencerons par justifier les pratiques que nous avons choisies pour récolter les données, ensuite nous présenterons chacune de ces pratiques et pour terminer, nous expliciterons les conventions de transcription que nous avons utilisées.

### 3.1 Le choix des pratiques

La constitution de ce corpus a pour objectif principal la description de la langue parlée par les réceptionnistes d'hôtel au Portugal. Nous voulions connaître la logique professionnelle de ce secteur, les principales tâches réalisées par les réceptionnistes face aux clients et les principaux moyens linguistiques et discursifs dont ils se servent pour réaliser ces tâches. La réalisation de ce corpus répond à un objectif majeur, celui d'identifier les usages de la langue portugaise de l'hôtellerie afin de pouvoir définir les besoins des apprenants non lusophones qui souhaitent exercer en portugais dans ce secteur professionnel.

Une identification des besoins de ces apprenants passe par plusieurs types d'activités. Richterich (1985) en distingue quatre : l'identification des pratiques en interaction verbale directe (des entretiens, des questionnaires oraux, etc.), la description des pratiques en interaction verbale indirecte (des questionnaires écrits, des échelles d'attitude, etc.), les pratiques en interaction non verbale (les observations), et, enfin, les pratiques de récolte à partir d'un document écrit, visuel ou sonore non produit pour une identification des besoins langagiers. Le choix des pratiques dépend de l'objectif de l'enquête.

Pour ce travail de recherche, nous avons choisi trois types d'activités délimitées par Richterich (1985) : l'entretien, l'observation et le questionnaire. L'entretien et le questionnaire permettent de collecter des données indirectes, tandis que l'observation de la réalité permet de collecter des données directes. Nous estimons que le croisement de ces trois pratiques nous permettra d'établir des conclusions plus solides sur les pratiques langagières des locuteurs.

Nous avons donc construit un corpus, auquel nous avons donné le nom RECE. Il s'agit des quatre premières lettres du métier des réceptionnistes d'hôtel. Ce corpus a été récolté au Portugal entre le mois d'août 2014 et le mois de juillet 2015. Il comprend trois volets : des entretiens avec des professionnels du secteur, des dialogues observés à la réception des hôtels et des questionnaires remplis sur internet. La transcription des entretiens et des dialogues s'est faite selon les conventions de transcription que nous

avons établies (cf. annexe A). Pour pouvoir collecter les données des participants, nous avons demandé l'autorisation à la Comissão Nacional de Proteção de dados du Portugal<sup>51</sup>.

Nous présenterons les différentes parties de notre corpus dans l'ordre dans lequel elles ont été réalisées. Nous avons commencé par mener des entretiens, nous avons ensuite observé des dialogues à la réception de l'hôtel et, enfin, nous avons enquêté auprès des réceptionnistes d'hôtel sur internet.

## 3.2 Les entretiens

L'entretien permet à l'enquêteur de compléter les pistes de travail suggérées par les lectures faites auparavant et ainsi de confronter ses hypothèses avec les pratiques (Blanchet & Gotman, 2011). Cette procédure permet de s'approcher du contexte d'usage de la langue afin de connaître les représentations de leur pratique qu'ont des usagers en situation de travail et elle permet de s'approcher le plus possible du quotidien de ces usagers. L'entretien est le meilleur outil pour comprendre le fonctionnement des entreprises et des institutions (Mangiante & Parpette, 2004).

Nous avons réalisé dix entretiens entre le mois d'août et le mois de décembre 2014 (cf. annexes B et C). Ce sont des entretiens individuels<sup>52</sup>, en présentiel, menés avec deux groupes distincts. Le premier groupe est un groupe de réceptionnistes d'hôtel de langue maternelle portugaise actuellement en activité au Portugal. Nous les avons interrogés afin de connaître leur vision du métier qu'ils exercent. Le deuxième groupe correspond à d'autres professionnels du domaine de l'hôtellerie qui ont un rapport direct ou indirect avec les réceptionnistes d'hôtel. Nous avons interviewé un chef de réception, un directeur d'hôtel, un directeur e-commerce et loisirs et un enseignant d'une école hôtelière. La rencontre avec ce deuxième groupe avait pour objectif de connaître et de comprendre le fonctionnement de ce secteur professionnel, ainsi que la place du réceptionniste d'hôtel.

Pour les deux groupes, nous avons réalisé des entretiens semi-directifs, permettant à la fois d'orienter l'interviewé vers les sujets à aborder, tout en les laissant s'exprimer librement (Fenneteau, 2007). Notre méthode d'enquête a été la même pour tous les interviewés. Nous avons commencé par une explicitation du cadre contractuel de l'entretien pendant laquelle nous nous sommes présentée, ainsi que nos deux institutions universitaires de rattachement. Ensuite, nous avons décrit brièvement les objectifs et les finalités de cette étude. Nous avons expliqué le mode de déroulement de l'entretien et sa durée approximative. Nous avons assuré les interviewés du respect de l'anonymat de la conversation et pour terminer nous avons demandé à chaque interviewé l'autorisation d'enregistrer l'entretien à l'aide d'un enregistreur. Cette première partie introductive s'est terminée par la signature de la fiche de consentement

---

<sup>51</sup> Numéro de dossier : CNPD: 4795/ 2015.

<sup>52</sup> A l'exception des entretiens C et F, comme nous verrons par la suite.

de l'enquête<sup>53</sup> par laquelle il autorisait l'enquêteur à recueillir, traiter et diffuser les données à des fins académiques. Une fois l'enregistreur allumé, l'entretien commençait par l'identification socio-biographique de l'interviewé avec les éléments suivants: son âge, sa formation, sa fonction actuelle -depuis quand exerçait-il sa fonction et dans quelle catégorie d'hôtel- et ses fonctions antérieures -combien de temps et dans quelle(s) catégorie(s) d'hôtel-. L'entretien lui-même démarrait par la suite.

Etant donné les différents profils de ces deux groupes, nous n'avons pas posé les mêmes questions à tous les interviewés. Nous présenterons séparément les entretiens que nous avons menés avec ces deux groupes d'enquêtés. Nous commencerons par présenter les entretiens des réceptionnistes d'hôtel et nous présenterons ensuite les entretiens réalisés auprès des autres professionnels de ce secteur.

### 3.2.1 Les entretiens avec les réceptionnistes d'hôtel

Nous avons mené six entretiens en présentiel avec des réceptionnistes d'hôtel de la région de Lisbonne et de Porto (cf. annexe B). Les deux premiers ont été réalisés au mois d'août 2014 et les quatre suivants au mois de décembre 2014. La plupart de ces entretiens se sont déroulés en dehors du lieu de travail des interviewés. Nous avons choisi des cafés calmes où on pouvait enregistrer facilement le discours des interviewés. Deux entretiens ont été réalisés sur le lieu de travail des interviewés, la réception de l'hôtel. L'entretien C a été réalisé à la fin de l'horaire de travail de l'interviewé et l'entretien F pendant celui-ci. Ces deux entretiens ont également compté avec la participation de collègues, réceptionnistes d'hôtel aussi, à qui nos interviewés ont quelquefois fait appel pour mieux répondre à nos questions. Voici le profil de nos interviewés.

Tableau 3 : Profils des réceptionnistes d'hôtel interviewés

<b>Entretien</b>	<b>Sexe</b>	<b>Âge</b>	<b>Formation</b>	<b>Expérience</b>	<b>Hôtel</b>
Entretien A	F	34	-Licence de Relations Publiques et Publicité	7 ans et demi	5 étoiles à Lisbonne
Entretien B	F	28	-Licence Relations Publiques	1 an	4 étoiles à Lisbonne
Entretien C	F	35	-Licence Tourisme	8 ans	3 étoiles à Porto
	M	27	-BAC Marketing	1 an	
Entretien D	F	27	-Licence Tourisme et Patrimoine -Master 1 Marketing	7 ans	5 étoiles à Lisbonne
Entretien E	F	29	-Licence Tourisme -Master Tourisme, -Doctorante Tourisme	7 ans	4 étoiles à Lisbonne
Entretien F	F	30	-Licence Tourisme	3 ans et demi	4 étoiles à Lisbonne
	F	33	-Licence de Sciences de la Communication -Master Tourisme	2 ans et demi	

<sup>53</sup> Nous avons utilisé la fiche de consentement du Laboratoire Parole et Langage.



Il s'agit majoritairement de femmes ayant entre 27 et 35 ans, la moyenne d'âge étant de 30 ans. Un des réceptionnistes de l'entretien C a le baccalauréat. Tous les autres ont un diplôme supérieur : sept ont une licence, trois ont un master et une prépare un doctorat. Cinq interviewés ont une formation supérieure spécifique dans le domaine de l'hôtellerie et/ou du tourisme : quatre ont fait leur licence en tourisme, deux un master et la troisième fait un doctorat dans ce domaine. Les autres interviewés ont suivi des formations dans le domaine du marketing, de la publicité ou des sciences de la communication.

En ce qui concerne l'expérience professionnelle, ce groupe comporte des interviewés ayant peu d'expérience et d'autres avec plus d'expérience : deux interviewés exercent leurs fonctions depuis seulement un an, deux comptent deux ou trois ans de travail et enfin quatre réceptionnistes ont déjà sept ou huit ans d'expérience. La moitié de ces réceptionnistes a déjà travaillé précédemment dans d'autres hôtels, c'est le cas des interviewés de l'entretien C (l'interviewé le plus expérimenté), de l'entretien D et les deux interviewés de l'entretien F. Pour les autres, c'est leur premier travail dans le secteur de l'hôtellerie. Les interviewés travaillent dans six hôtels différents. Ce sont des hôtels 3, 4 ou 5 étoiles de la région de Lisbonne, à l'exception des réceptionnistes de l'entretien C qui travaillent dans la région de Porto.

Le choix des participants est parti de nos connaissances personnelles dans ce secteur. Nous avons fait appel à d'anciens collègues de travail pour nous mettre en contact avec leurs collègues dans différents hôtels. C'est ainsi que nous avons pu rencontrer les quatre réceptionnistes des entretiens individuels (entretiens A, B, D et F). Quant aux deux réceptionnistes de l'entretien C, nous les avons rencontrés lors de notre séjour dans cet hôtel. La réceptionniste venait de finir sa période de travail et, à côté, il y avait le collègue qui la remplaçait. Enfin, l'entretien F s'est déroulé lors de notre déplacement dans cet hôtel pour observer les dialogues à la réception, ce qui constitue la deuxième source de recueil de données de cette étude. Nous avons pu accompagner le travail des réceptionnistes pendant environ trois heures et, pendant ce temps, nous avons eu la possibilité de les interviewer.

Chaque entretien a duré entre 45 minutes et 2 heures, en fonction de la disponibilité de chaque interviewé. Au total, notre corpus est composé de six entretiens d'une durée de 7h40m45s, d'une taille de 4.728 mégaoctets.

Tableau 4 : Description des entretiens réalisés

<b>Entretien</b>	<b>Date</b>	<b>Lieu</b>	<b>Durée</b>	<b>Taille</b>
Entretien A	20/8/2014	Café à Lisbonne	1h19m15s	799,00 méga
Entretien B	25/8/2014	Café à Lisbonne	0h48m56s	493,00 méga
Entretien C	13/12/2014	Hôtel à Porto	0h49m40s	500,56 méga
Entretien D	15/12/2014	Café à Lisbonne	1h33m25	943,00 méga
Entretien E	28/12/2014	Café à Lisbonne	2h09m11s	1.270,00 méga
Entretien F	30/12/2014	Hôtel à Lisbonne	1h10m18s	722,49 méga

La réalisation des entretiens avait pour objectif d'identifier les pratiques discursives que les réceptionnistes réalisent dans l'accomplissement des tâches quotidiennes. C'était un travail important pour la définition des contenus de travail du programme didactique présenté dans la troisième partie de ce projet d'investigation. C'est pourquoi ces entretiens se sont organisés autour de trois parties, chacune avec une consigne précise :

1. Nous allons parler du métier de réceptionniste d'hôtel. Je vais énumérer une série de tâches qui se déroulent à la réception d'un hôtel face à des clients étrangers et je vous demande de dire si elles se passent réellement dans votre hôtel et s'il y en a d'autres que vous pourriez ajouter. Je vais aussi vous demander de dire s'il y a un terme technique de l'hôtellerie pour désigner chacune de ces tâches.
2. Maintenant nous allons parler des formes linguistiques (les mots, les expressions, les phrases) utilisées pour chacune de ces tâches face à des clients avec qui vous parlez en portugais. Imaginons que je suis le client, que me diriez-vous à l'enregistrement ?
3. Pour terminer, je vais vous demander de dire les problèmes les plus fréquents qui se passent à la réception et de raconter des épisodes qui vous ont marqué(e) en tant que réceptionniste.

Chaque consigne était l'élément déclencheur pour entamer une discussion sur leur métier. Dans la première partie, les réceptionnistes devaient identifier les tâches et les procédures qu'ils réalisent dans leurs hôtels. Pour nous aider, nous avons construit une liste à partir de nos lectures personnelles, ainsi que de notre expérience dans ce secteur. Au long de la conversation, d'autres procédures pouvaient être évoquées. Notre objectif était d'identifier les situations de communication dans lesquelles les réceptionnistes d'hôtel agissent. C'est dans la deuxième partie que nous avons interrogé les réceptionnistes sur les pratiques discursives qu'ils affirment réaliser dans leur quotidien. Il s'agissait de la simulation d'une interaction à la réception de leur hôtel, où nous faisons semblant d'être un client. Enfin, la troisième partie était plus libre, les interviewés étaient invités à raconter des histoires marquantes qu'ils avaient déjà vécues dans ce métier. Notre intention était d'identifier d'autres types de situations de communication face au client que les questions précédentes avaient ignorés.

Les entretiens se sont bien déroulés, les réceptionnistes ont été très coopératifs, et ont toujours essayé de répondre le mieux possible à nos questions. Les deux premiers entretiens ont fonctionné comme des entretiens-pilotes servant à valider la structure et les consignes que nous avons mises en place pour organiser les entretiens suivants. De légères modifications ont été réalisées. Ces entretiens ont été un très bon moyen pour entrer dans le quotidien de ces professionnels. Les interviewés ont eu la sensation d'être encore au travail, comme l'a constaté un des interviewés à la fin de son entretien : *sinto que estive a trabalhar outra vez* [je sens que j'ai travaillé à nouveau] (entretien B).

### 3.2.2 Les entretiens avec les autres professionnels de l'hôtellerie

Nous avons réalisé des entretiens avec d'autres professionnels du secteur de l'hôtellerie (cf. annexe C). Il s'agit d'un enseignant d'une école hôtelière de Lisbonne, d'une chef de réception d'un hôtel 5 étoiles de Lisbonne, d'une directrice e-commerce et loisirs<sup>54</sup> d'un hôtel 5 étoiles de la région de Porto et d'un directeur d'hôtel d'un hôtel 4 étoiles de Lisbonne. La chef de réception que nous avons interviewée est la supérieure hiérarchique de la réceptionniste de l'entretien A et le directeur de l'hôtel est le supérieur hiérarchique des réceptionnistes de l'entretien F.

Le choix de ces métiers est une réponse à l'un des objectifs principaux de cette étude, celui de connaître la logique professionnelle de l'hôtellerie. C'est pourquoi nous avons voulu interroger des acteurs qui ont une relation directe ou indirecte avec les réceptionnistes d'hôtel. Nous avons interviewé un enseignant d'une école hôtelière pour comprendre les besoins en formation dans le domaine du tourisme. Nous avons interviewé un chef de réception car il est le supérieur hiérarchique des professionnels que nous étudions dans ce travail. Nous voulions connaître les compétences et les attitudes requises pour exercer ce métier. L'entretien avec la directrice e-commerce nous a permis de comprendre l'importance des politiques commerciales dans les hôtels aujourd'hui. Enfin, nous avons interviewé le directeur d'un hôtel 4 étoiles de Lisbonne, pour comprendre l'importance de ce métier dans la structure hôtelière.

Nous avons pu arriver à ces professionnels, soit par des connaissances personnelles, soit par hasard. Nous avons écrit à plusieurs enseignants de différentes écoles hôtelières de Lisbonne et l'un nous a gentiment accordé une interview. Le contact de la chef de réception nous a été donné par la réceptionniste de l'entretien A. La directrice e-commerce et loisirs est une ancienne collègue de travail que nous avons rencontrée en 2007. Le directeur d'hôtel est le directeur d'un des hôtels que nous avons observé dans la deuxième partie de notre corpus (cf. 3.3.). Ces quatre interviewés se sont montrés très disponibles pour collaborer à notre projet de recherche.

Ces entretiens ont eu lieu au mois de décembre 2014, dans la région de Lisbonne. Ils se sont déroulés majoritairement sur le lieu de travail de l'interviewé. Le premier entretien s'est déroulé dans le bureau de l'enseignant dans son école, le deuxième à la réception de l'hôtel où travaille le chef de réception et le quatrième dans l'hôtel de ce directeur hôtelier. Seul, le troisième entretien s'est déroulé dans un café. Les entretiens comportent un total de 3h50m06s, correspondant à 2.321 mo.

---

<sup>54</sup> Le directeur e-commerce est le responsable qui doit faire en sorte d'augmenter les ventes de l'hôtel sur la toile. Notre interviewée cumule avec la fonction de directrice de loisirs. Elle est également responsable pour la création de produits touristiques à vendre aux clients (des week-ends romantiques, etc.).

Tableau 5 : Entretiens aux autres professionnels de l'hôtellerie

Entretien	Métier de l'interviewé	Date	Lieu	Durée	Taille
Entretien G	Enseignant d'une école hôtelière	18/12/2014	Ecole hôtelière de la région de Lisbonne	1h38m38s	995 mo
Entretien H	Chef de réception	20/12/2014	Hôtel de la région de Lisbonne	0h48m27s	489 mo
Entretien I	Directrice e-commerce et loisirs	23/12/2014	Café de Lisbonne	0h59m30s	600 mo
Entretien J	Directeur d'hôtel	30/12/2014	Hôtel de la région de Lisbonne	0h23m31s	237 mo

Ces entretiens visaient un objectif général : celui de comprendre le fonctionnement de ce secteur professionnel. Pour atteindre ce but, nous avons organisé la conversation autour de trois thèmes : l'hôtellerie, le client et le réceptionniste d'hôtel. Pour chaque thème nous avons préparé une série de questions. A la fin, une question plus ouverte concernait les besoins des apprenants non lusophones. Les consignes des entretiens étaient :

1. On va parler du secteur de l'hôtellerie au Portugal. Pouvez-vous décrire ce secteur ? Quels sont les standards de votre hôtel ? Quelle est votre politique commerciale ?
2. On va parler du client. Quelle est l'importance du client en hôtellerie ? Comment doit-on traiter le client ? Y a-t-il des différences dans l'accueil du client entre un hôtel 2 étoiles un hôtel 5 étoiles ?
3. On va parler du réceptionniste d'hôtel. Comment décrivez-vous ce métier ? Que faut-il pour être un bon réceptionniste ? Quelle est l'importance de cet employé dans l'organisation de l'hôtel ?
4. Pour terminer, quels conseils donneriez-vous à un étranger qui voudrait travailler dans l'hôtellerie au Portugal

Dans la première partie, nous avons demandé à l'interviewé de parler du secteur de l'hôtellerie : son mode de fonctionnement, sa logique et ses valeurs. Dans la deuxième de nous parler de l'importance du client dans ce secteur. Et dans la troisième partie, nous avons parlé du métier de réceptionniste d'hôtel : de ses compétences, de son attitude et de son importance dans un établissement hôtelier. Pour conclure, nous leurs avons demandé d'identifier les besoins que les réceptionnistes d'hôtel étrangers pourraient avoir pour agir en langue portugaise.

La structure de ces entretiens était plus ouverte et moins figée que celle des entretiens menés auprès des réceptionnistes d'hôtel. Elle ont constitué un point de départ à partir duquel nous avons mené les interviews de toutes les personnes que nous avons interrogées. Nous nous sommes adaptée au profil du professionnel que nous avons en face de nous. Pour l'enseignant, nous nous sommes longuement attardée sur

la première consigne sur le secteur de l'hôtellerie. L'entretien avec la chef de réception a surtout porté sur le métier de réceptionniste d'hôtel. Dans la conversation avec la directrice e-commerce et loisir nous nous sommes concentrée sur le fonctionnement du secteur et sur l'importance du client et l'entretien avec le directeur d'hôtel s'est plutôt axé vsur l'importance du client et du métier de réceptionniste d'hôtel.

Les entretiens ont été la première des trois pratiques de recueil des données que nous avons réalisées. Ils ont constitué une excellente porte d'entrée dans ce domaine. La structure de l'entretien nous a permis de clarifier sur la masse des informations ou pratiques de ce groupe professionnel que les observations et les questionnaires écrits ne permettent pas de faire.

### 3.3 Les dialogues enregistrés

Une autre pratique que nous avons choisie est l'observation de dialogues entre le réceptionniste et le client à la réception des hôtels. Notre objectif était d'enregistrer des dialogues réels de transaction commerciale, afin de vérifier les pratiques discursives réalisées en contexte réel de l'usage de la langue. Cette observation a été faite à l'aide d'un enregistreur, le même que celui utilisé pour les entretiens et de deux microscravates, deux petits microphones que nous avons placé sur le comptoir de la réception.

Nous avons eu quelques difficultés à trouver des hôtels qui autorisaient notre présence. Nous avons pris contact avec environ vingt hôtels de la région de Lisbonne, majoritairement 4 et 5 étoiles. Parmi le nombre limité de réponses que nous avons obtenues, aucune n'a été positive. L'autorisation pour observer l'hôtel 1 est venue par une autre voie, par une connaissance familiale qui nous a mis directement en contact avec le directeur d'hôtel, qui a été extrêmement disponible. Non seulement nous avons pu enregistrer les dialogues à la réception de son hôtel, comme nous avons pu l'interviewer lui-même (entretien J) et aussi les deux réceptionnistes qui travaillaient ce jour-là (entretien F) mais cet hôtel a été le seul à autoriser notre présence. Nous avons donc décidé de changer de stratégie et nous nous sommes dirigée vers des hôtels de catégorie moins élevée, hôtels 2 et 3 étoiles, et dans une autre région du Portugal, celle de Porto. Nous avons trouvé quatre hôtels qui ont autorisé notre présence dans leur enceinte (hôtels 2, 3, 4 et 5).

Nous avons enregistré trente-sept dialogues à la réception de cinq hôtels (cf. annexe D). Ils ont été recueillis entre le mois de décembre 2014 et le mois d'avril 2015 dans les régions de Lisbonne et de Porto. Notre présence dans ces hôtels s'est concentrée autour des plages horaires connaissant le plus d'affluence à la réception. Nous avons observé certains hôtels en fin d'après-midi, à l'heure de l'enregistrement (hôtels 1, 3 et 5) et d'autres le matin, à l'heure du départ (hôtels 2 et 4).

Tableau 6 : Dialogues observés dans les hôtels

Hôtel	Catégorie d'hôtel	Lieu	Date	Horaire	Dialogues dans le corpus
Hôtel 1	4 étoiles	Lisbonne	30/12/2014	16h-19h	1-6
Hôtel 2	3 étoiles	Porto	14/04/2015	9h-11h15	7-18
Hôtel 3	3 étoiles	Porto	14/04/2015	17h-19h30	19-30
Hôtel 4	3 étoiles	Porto	15/04/2015	9h30-12h	31-34
Hôtel 5	3 étoiles	Porto	19/04/2015	16h-20h	35-37

Tous ces établissements sont des hôtels de chaîne appartenant à des groupes hôteliers portugais ou internationaux. Ils avaient tous moins de cent chambres, à l'exception de l'hôtel 2 qui en avait environ 200. Dans certains hôtels, il y avait deux réceptionnistes à la réception, c'est le cas des hôtels 1 et 3. Dans l'hôtel 2, une deuxième employée n'a participé qu'à quelques dialogues. Elle travaillait au service du petit-déjeuner et elle est venue à la réception pour aider son collègue quand il y avait beaucoup de clients. Les réceptionnistes des hôtels 4 et 5 étaient tous seuls à la réception de l'hôtel. Le profil de tous ces réceptionnistes est résumé dans le tableau suivant.

Tableau 7 : Profil des réceptionnistes des hôtels observés

Entretien	Sexe	Âge	Formation	Expérience
Hôtel 1 <sup>55</sup>	F	30	-Licence tourisme	3 ans et demi
	F	33	-Licence sciences de la communication -Master tourisme	2 ans et demi
Hôtel 2	M	27	-Baccalauréat professionnel tourisme	6 ans
	F	22	-Baccalauréat professionnel tourisme	5 ans
Hôtel 3	F	25	-Licence tourisme	4 ans
	F	28	-Master de droit	4 mois
Hôtel 4	F	40	-Licence gestion hôtelière	20 ans
Hôtel 5	M	39	-Baccalauréat professionnel hôtellerie	14 ans

Ce groupe était très hétérogène. La plupart des réceptionnistes avaient plusieurs années d'expérience, certains plus de dix ans (hôtels 4 et 5) mais il y avait aussi une réceptionniste moins expérimentée qui faisait son stage à l'hôtel 3 depuis quatre mois et n'avait jamais travaillé dans le secteur hôtelier auparavant. A l'exception de cette stagiaire et des réceptionnistes de l'hôtel 2, tous les autres avaient déjà travaillé comme réceptionnistes dans d'autres hôtels auparavant. Le réceptionniste de sexe masculin de l'hôtel 2 a travaillé plus de cinq ans la nuit, en tant que *night auditor*. Ce n'est que depuis quatre mois qu'il était devenu chef de réception. La réceptionniste de l'hôtel 4 est aussi chef de réception. Avant, elle avait été directrice d'hébergement dans un hôtel 4 étoiles, un poste de grande responsabilité dans la hiérarchie d'une structure hôtelière.

<sup>55</sup> Ce sont les mêmes réceptionnistes de l'entretien F (cf. 3.2.1.).

En ce qui concerne les clients, les dialogues comptabilisent un total de quarante clients, dont dix-huit femmes<sup>56</sup>. Plus de la moitié sont des locuteurs de portugais de norme européenne mais il y a treize clients de norme brésilienne et un client qui parle le portugais d'Angola. Une autre cliente parle avec la norme européenne, mais c'est une locutrice non native, comme cela est évoqué dans le dialogue 9.

Tableau 8 : Profil linguistique des clients dans les dialogues

	Nombre de clients	Numéro des dialogues
Portugais du Portugal	25	7, 8, 9-11, 12, 13, 14, 15-16, 18, 19-20, 21, 22, 23, 24, 26, 27-29, 30, 31, 32, 34, 35, 36
Portugais du Brésil	13	1-2, 3-4, 5, 6, 17, 25, 37
Portugais d'Angola	1	33
Langue Etrangère	1	9-11

A l'hôtel 1, nous avons eu l'autorisation de rester à côté des réceptionnistes, au comptoir de la réception. C'est pendant ce temps que nous avons pu les interviewer et observer leur travail. En revanche, pour les autres hôtels nous avons dû rester un peu à l'écart, à quelques mètres, dans la plupart des cas au bar se trouvant à côté de la réception. Pourtant, nous ne voulions pas trop nous éloigner pour pouvoir observer les interactions avec les clients et aussi les différentes tâches que les réceptionnistes doivent réaliser dans leur quotidien.

Dans certains hôtels le mouvement était calme, les réceptionnistes en place pouvaient gérer facilement les tâches habituelles de leur métier. C'était surtout le cas des hôtels 1, 3 et 5. A certains moments, il y a eu des pics de mouvement avec plusieurs clients à la réception mais qui n'ont pas duré longtemps. En revanche, l'hôtel 2 a eu beaucoup de mouvement. C'est un hôtel qui a beaucoup de chambres et où les réceptionnistes ont dû gérer plusieurs clients en même temps à la réception, des appels téléphoniques incessants ou encore aider au service du petit-déjeuner.

En effet, tous les hôtels avaient leur bar ou salle de petit-déjeuner à côté et les réceptionnistes devaient aussi assurer le service du bar à l'exception de l'hôtel 1 qui avait son propre barman. La réceptionniste de l'hôtel 4 a eu beaucoup de mouvement pendant que nous étions à l'hôtel car notre observation a eu lieu un mercredi, le jour d'un match de football pour la Ligue des Champions entre un des clubs de Porto et le club Bayern de Munich. Dès le matin, plusieurs clients supporters du club allemand étaient au bar de l'hôtel. La réceptionniste a donc dû gérer toute seule la réception et le service du bar pendant cette matinée. Dans l'hôtel 5, le réceptionniste a également été sollicité pour le service du bar. Etant donné que l'hôtel a un grand écran, quelques habitants du quartier sont venus assister à un match de foot où jouait un club portugais important. Le nombre de clients au bar était considérablement moins nombreux que ceux de l'hôtel 4 mais, ici encore le réceptionniste était tout seul pour gérer la réception et le bar.

<sup>56</sup> Nous n'avons pas pu identifier le sexe du client du dialogue 32.

Nous sommes restée entre deux heures et trois heures dans chaque hôtel. Pendant ce temps, un grand nombre de clients est venu à la réception et a parlé essentiellement en portugais avec le réceptionniste. Mais il y a eu aussi des interactions en anglais, en espagnol et en français. Pour notre corpus, nous n'avons sélectionné que les interactions qui se sont déroulées en portugais.

### 3.4 Les questionnaires

La troisième pratique que nous avons retenue pour la collecte de notre corpus est le questionnaire écrit (cf. annexes E et F). C'est une pratique d'interaction verbale indirecte qui, comme les entretiens, permet de connaître les représentations des réceptionnistes d'hôtel sur ce qu'ils pensent faire dans leur travail, ce qui peut correspondre ou non, à ce qu'ils font réellement. Ce questionnaire était destiné directement aux réceptionnistes d'hôtel. Il a été élaboré dans une visée descriptive et cherche à savoir comment ils pratiquent dans leur quotidien. Notre but était de nous approcher le plus possible des pratiques langagières des réceptionnistes avec leurs clients.

Ce questionnaire a été construit à l'aide du programme *Qualtrics*<sup>57</sup>, un logiciel de récolte et de traitement des données est disponible gratuitement sur internet. Il a été disponible en ligne entre le 15 juin et le 24 juillet 2015. Grâce à ce logiciel, nous avons comptabilisé la participation de quatre-vingt-quinze personnes. Obtenir leur participation n'a pas été une tâche facile au début. Nous avons commencé par nous approcher des associations et des syndicats du secteur de l'hôtellerie pour le transmettre à leurs membres mais le nombre de questionnaires remplis a été très insuffisant. Sachant que la gestion de l'e-mail de l'hôtel est souvent une des tâches attribuées aux réceptionnistes, nous avons donc envoyé notre appel à participants directement à environ trois cents hôtels de toutes les catégories et les régions du Portugal. Grâce à cette démarche, la participation a été extrêmement positive.

L'élaboration de ce questionnaire a dû subir des contraintes d'ordre formel (cf. annexe E). D'un côté, nous avons dû limiter le nombre de questions et d'options de réponse au strict nécessaire. Un questionnaire trop long aurait risqué de limiter le nombre de participants ou aurait pu entraîner des réponses aléatoires, ce qui nous aurait empêchée de recueillir des données valables. D'un autre côté, nous avons privilégié des questions fermées (questions à choix multiple) qui facilitaient la réponse du participant qui n'avait qu'à cocher une case et le traitement des données. Il s'agit donc d'un questionnaire clair et rapide, qui prend environ 15 minutes, mais suffisamment solide pour pouvoir recueillir des données valables pour notre enquête.

Notre questionnaire comprend quatorze questions. Elles suivent la même structure et la même logique que celle que nous avons mises en place lors des entretiens avec les réceptionnistes d'hôtel (cf. 3.3.1.) : une première partie portant sur

---

<sup>57</sup> Il est toujours disponible à l'adresse : [https://az1.qualtrics.com/jfe1/preview/SV\\_1ZE6zfvkAsC6OR7](https://az1.qualtrics.com/jfe1/preview/SV_1ZE6zfvkAsC6OR7).



l'identification des tâches et des sous-tâches réalisées à la réception d'un hôtel face au client, une deuxième partie sur les pratiques langagières des réceptionnistes lors de ces tâches et une dernière partie sur les expériences qu'ils ont déjà vécues dans leur métier<sup>58</sup>.

La première partie est composée de deux questions. La première est une question fermée où on demande aux participants d'indiquer la fréquence d'une liste de dix tâches réalisées à la réception - faire un enregistrement, recevoir un client sans réservation, accompagner le client dans sa chambre, etc.. La deuxième question est ouverte. Elle porte sur d'autres demandes que les clients peuvent formuler à la réception de l'hôtel. Ces deux premières questions visent à connaître les tâches auxquelles les réceptionnistes d'hôtel sont confrontés dans leur quotidien.

La deuxième partie comprend neuf questions à choix multiple portant sur les énoncés utilisés par les réceptionnistes d'hôtel dans différentes situations face au client. Les participants doivent choisir une seule option parmi celles qui sont présentées. En fonction de la question, ils pourront choisir entre trois et huit options. Toutes les questions contiennent également comme dernier choix l'option *Autre*, dans le cas où aucun des énoncés présentés ne leur convienne. En cochant cette option, ils doivent écrire l'énoncé qu'ils formuleraient à la place.

Les questions sont présentées en suivant les étapes du séjour d'un client dans un hôtel. Le premier contact avec le client se fait à l'enregistrement où le réceptionniste lui demande une pièce d'identité (question 3) et de signer la fiche d'enregistrement (question 4). A la fin de l'interaction, il lui indique le numéro de sa chambre (question 5). Pendant son séjour, le client peut lui demander des renseignements d'ordre touristique (question 6), d'appeler un taxi (question 7) ou il peut faire une réclamation, obligeant le réceptionniste à s'excuser (question 8). A la fin de son séjour, le réceptionniste lui demande s'il a consommé des boissons du minibar (questions 9 et 10). Les deux dernières questions peuvent apparaître à tous les moments du séjour des clients, c'est pourquoi elles ont été placées à la fin. Elles concernent des publics avec des caractéristiques précises. Dans la question 11, le réceptionniste offre un chocolat à un client qui est un enfant. Dans la question 12, les réceptionnistes doivent indiquer la fréquence avec laquelle ils emploient des termes ou des expressions de la norme du Brésil face à des clients brésiliens.

Ces neuf questions présentent des situations de communication fréquentes dans les hôtels, indépendamment de leur catégorie. Chaque question a été construite en fonction des aspects linguistiques que nous avons choisi d'analyser pour ce projet de recherche : les actes de langage, la modalisation et les formes d'adresse. Nous avons également ajouté la question 12 pour savoir si ces réceptionnistes s'adaptaient au profil des clients pratiquant la norme du Brésil. A partir des entretiens et des dialogues enregistrés dans les hôtels, nous avons constaté que les actes directifs sont largement majoritaires dans le discours des réceptionnistes d'hôtel. C'est pourquoi la plupart des

---

<sup>58</sup> L'identification de chaque participant se faisait à la fin du questionnaire, contrairement aux entretiens où nous avons demandé l'identité des interviewés au début de la conversation.

questions de notre questionnaire portent sur les actes directifs. Mais elles visent des objectifs différents que nous allons expliquer plus bas.

La question 3, « À l'enregistrement, comment demandez-vous un document d'identité ? », porte sur un acte directif d'ordre physique. Elle présente quatre options afin de vérifier deux aspects différentes : la force illocutoire de l'acte (un ordre, une demande ou un souhait); et le type de phrase utilisée (phrase injonctive, interrogative affirmative, interrogative négative ou affirmative).

Dans la question 4, « À l'enregistrement, comment demandez-vous au client de signer la feuille d'enregistrement ? », nous voulons vérifier le temps et le mode verbal privilégié dans cet acte directif. Pour cela nous présentons le même énoncé dans quatre options mais avec changement de temps et de mode verbal (présent de l'indicatif, imparfait de l'indicatif, conditionnel et futur périphrastique).

Dans la question 5, « Comment indiquez-vous le numéro de la chambre? », nous voulons analyser la formulation de cet acte assertif à travers deux éléments. Le premier concerne le temps verbal (présent de l'indicatif, futur simple de l'indicatif, futur périphrastique avec auxiliaire au présent de l'indicatif et futur périphrastique avec l'auxiliaire au futur simple de l'indicatif). Le deuxième élément concerne l'orientation de la phrase il s'agit de voir si l'accent est mis sur l'objet *quarto* [chambre] alors mis en position de sujet de la phrase ou si l'accent est mis sur l'allocutaire mis comme sujet de la phrase. Les résultats de cette question seront complémentaires à ceux de la question 4 au niveau de la morphologie verbale.

La question 6, « Que répondez-vous à un client qui vous demande des conseils sur des musées ? » porte sur un acte directif de suggestion. Nous voulions vérifier deux aspects dans cet acte : le degré d'implication du locuteur (faible ou fort) et la forme modale utilisée (verbe semi-auxiliaire, *ter de* ou *poder* ou verbe plein).

La question 7, « Imaginez qu'un client vous demande de réserver un taxi pour le lendemain. Que lui répondez-vous ? » porte sur un acte directif de réponse verbale. Nous souhaitons vérifier deux éléments : la force illocutoire choisie (ordre, demande ou souhait) et le type de phrase utilisée (phrase injonctive, interrogative affirmative, interrogative négative ou affirmative). Nous voulons comparer ces résultats avec ceux de la question 3 qui porte sur les actes directifs de réponse physique. Nous voulions vérifier si le type de stratégie choisie change ou non en fonction du type d'acte directif en question, c'est pourquoi les énoncés des questions 3 et 7 présentent exactement la même structure.

La question 8, « Imaginez qu'un client se plaint d'avoir vu un cafard dans sa chambre. Que lui répondez-vous ? », porte sur un acte expressif. Nous voulions voir quel était le moyen linguistique préféré des réceptionnistes pour présenter des excuses : une manifestation injonctive, une désignation déictique, le verbe performatif *pedir* ou une manifestation de souhait.

La question 9, « Au départ, comment demandez-vous à un client qui vient pour la première fois à l'hôtel s'il a fait une consommation au minibar ? » vise à analyser la

forme d'adresse allocutive en fonction sujet pour un allocataire peu familier. Nous avons présenté deux paramètres pouvant conditionner ce choix : le genre de l'allocataire (homme ou femme) et sa tranche d'âge (du même âge ou plus âgé que le réceptionniste). Les quatre options au choix se distinguent au niveau du type et de la forme d'adresse : l'adresse verbale, la forme nominale *o/a senhor/a*, la forme nominale *o/a senhor/a* suivie du prénom et du nom de l'allocataire et la forme nominale avec le titre *o/a doutor/a*.

La question 10, « Imaginez la même question adressée cette fois à un client qui est déjà venu plusieurs fois à l'hôtel. Que lui dites-vous ? » vise à identifier la forme d'adresse allocutive en fonction sujet maintenant pour un allocataire familier. Comme la question précédente, les paramètres sexe et âge sont également mis en valeur. Les options de réponse sont également les mêmes : l'adresse verbale, la forme nominale *o/a senhor/a*, la forme nominale *o/a senhor/a* suivie du prénom et du nom de l'allocataire et la forme nominale suivie du titre *o/a doutor/a*. Les questions 9 et 10 présentent délibérément la même structure pour qu'on puisse les comparer.

La question 11, « Comment offrez-vous un chocolat à un enfant ? », vise à analyser la forme d'adresse utilisée pour un enfant. Les choix de réponse se distinguent au niveau du type d'adresse et de la forme choisie : l'adresse verbale avec tutoiement, l'adresse verbale avec vouvoiement et la forme nominale *o/a menino/a*.

La question 12, « Quand vous recevez des clients brésiliens, quelle est la fréquence utilisez-vous des termes ou des expressions de la norme du Brésil au lieu de celles de la norme du Portugal ? », est la dernière de cette deuxième partie. Les participants doivent indiquer la fréquence avec laquelle ils utilisent certains moyens linguistiques de la norme du Brésil qui se distinguent de la norme du Portugal. Les trois premiers concernent des formes lexicales « petit-déjeuner », « train » et « bus ». Ces termes sont différents dans les deux normes et fréquents dans les dialogues avec les clients. Les deux derniers énoncés présentent des différences syntaxiques. La première différence concerne la place du pronom oblique (généralement après le verbe dans la norme européenne, mais majoritairement avant dans la norme brésilienne<sup>59</sup>) et la deuxième différence concerne la construction de la forme périphrastique (avec le verbe au gérondif pour la norme du Brésil, mais avec la préposition *a* suivie de l'infinitif pour celle du Portugal). Nous voulons vérifier jusqu'à quel point les réceptionnistes ont besoin d'adapter leur langage à d'autres clients lusophones.

Enfin, la troisième partie de ce questionnaire correspond aux questions 13 et 14. Ce sont des questions ouvertes où nous demandons aux participants de raconter des épisodes agréables (question 13) et désagréables (question 14) qu'ils ont déjà vécus au long de leur carrière.

Une fois les quatorze questions remplies, le questionnaire se termine par l'identification de chaque participant. Nous leur demandons de donner leur sexe, leur âge, leur(s) langue(s) maternelle(s), les périodes de temps où ils ont habité à l'étranger,

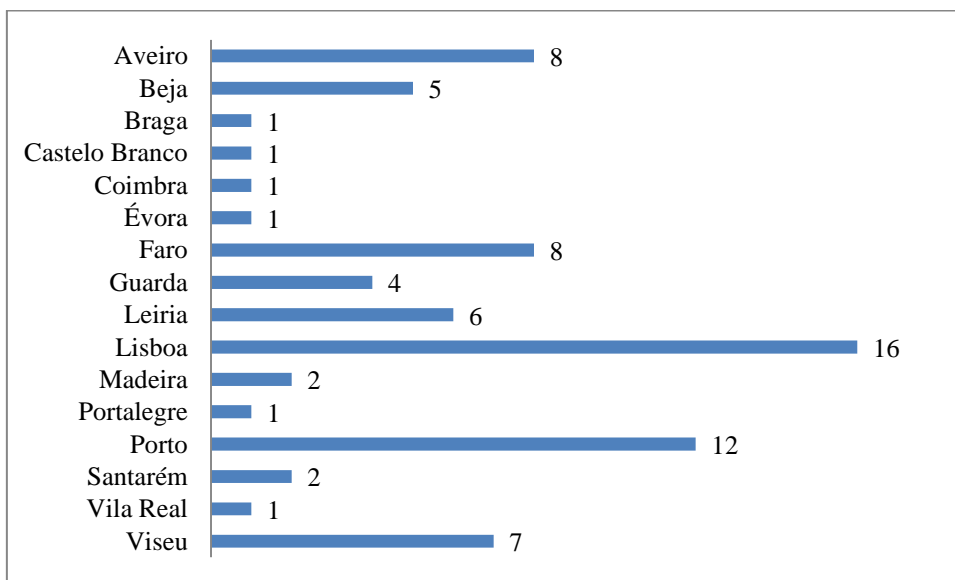
---

<sup>59</sup> Beaucoup de mots et constructions syntaxiques obligent à un placement différent du pronom oblique dans les deux normes. Pourtant, nous n'en tenons pas compte dans ce travail.

leur formation, la catégorie d'hôtel et la région où ils ont travaillé, leur expérience comme réceptionniste. Nous voulons tracer le profil linguistique et professionnel de chaque enquêté. Nous présentons ci-dessous le profil des soixante-seize participants qui se sont identifiés.

Nous comptons trente-cinq participants de sexe masculin et quarante-et-un de sexe féminin. Concernant leur âge, quinze participants ont entre 18 et 24 ans, trente-sept entre 25 et 34 ans, dix-neuf entre 35 et 44 ans et cinq participants plus de 45 ans. Soixante-dix-neuf participants ont uniquement le portugais comme langue maternelle et sept participants sont bilingues (trois avec l'espagnol, trois avec le français et un avec l'anglais)<sup>60</sup>. Sept de ces participants sont nés dans un autre pays que le Portugal : trois en France, deux au Brésil, un au Luxembourg et un au Royaume-Uni. Quant à leurs niveau d'études, trente participants ont passé le baccalauréat, neuf ont une formation de BAC + 2, trente-six participants ont une licence, un participant a un master et un autre un doctorat. Onze d'entre eux n'ont pas de formation dans le domaine du tourisme : deux viennent des sciences de la communication, deux sont informaticiens, un participant a une formation en histoire de l'art, un est enseignant de portugais et anglais, un vient du droit, un d'une école de commerce, un est ingénieur, un est de ressources humaines et un autre est documentaliste. Ils travaillent dans des hôtels de différentes catégories : treize participants travaillent dans un hôtel 2 étoiles, vingt-quatre dans un hôtel 3 étoiles, vingt-cinq dans un 4 étoiles et quatorze dans un hôtel 5 étoiles. Nous avons des participants de presque toutes les régions du Portugal, comme montre le tableau suivant. Seules quatre régions n'ont fourni aucun participant : Açores, Bragança, Setúbal et Viana do Castelo.

Graphique 1 : Région où travaillent les participants



La plupart de nos participants ont moins de cinq ans d'expérience comme réceptionniste : vingt-deux exercent ces fonctions depuis 1 an et dix-neuf entre 2 et 4

<sup>60</sup> Certains des participants qui ont coché l'option *portugais et une autre langue* ont indiqué deux ou trois langues. Nous considérons qu'ils ont mal compris la consigne, pensant que notre question portait sur les langues qu'ils parlent. Nous les avons donc inclus dans le groupe monolingue.

ans. Seize participants ont entre 5 et 9 ans d'expérience du métier, neuf entre 10 et 14 ans d'expérience, quatre entre 15 et 19 ans et six participants ont plus de 20 ans d'expérience dans ce métier.

### 3.5 Transcription

Tous les entretiens et les dialogues de notre corpus ont été transcrits sur le logiciel de transcription et d'annotation *Praat* (cf. annexes B, C et D). Nous avons suivi les conventions de transcription du GARS (Groupe Aixois de Recherches en Syntaxe) (Blanche-Benveniste & Jeanjean, 1987), qui ont été améliorées en 2002.

Nous avons utilisé une transcription orthographique du portugais norme européenne en orthographe standard. Nous avons utilisé comme référence le *Dicionário da Língua Portuguesa Contemporânea* (AA. VV., 2001). Pour certains termes ou expressions du domaine du tourisme, nous avons pris en compte le *Prontuário Turístico* (Domingues, 2013). Pour l'anglais, nous nous sommes basée sur le *Dictionary of Travel and Tourism* (Beaver, 2012) disponible gratuitement sur la toile.

Nous n'avons utilisé aucun signe de ponctuation et toute la transcription est faite en minuscules. Les majuscules sont présentées uniquement pour les noms (les rues, les quartiers, les villes, pays, les continents, les monuments, les restaurants, les sites internet, les entreprises, les revues, les médicaments et certains organismes : *Câmara Municipal*, etc.), l'adverbe d'origine anglaise *OK*, les sigles et les acronymes. Les interjections et les onomatopées sont transcrites selon le dictionnaire de référence et listées dans les conventions de transcription (cf. annexe A). Les mots étrangers sont orthographiés selon la norme de la langue d'origine. Les chiffres (l'âge, la date, la quantité, etc.) sont présentés en toutes lettres. Les pauses sont marquées en fonction de notre intuition de transcripteur et ne sont pas corrélées à des mesures acoustiques.

Tous les noms des interviewés, de leurs clients ainsi que les hôtels ou les chaînes hôtelières sont anonymisés.

La transcription de tous ces documents n'a pas été une tâche facile. C'est un travail long, qui connaît des hésitations constantes. Certains entretiens ou dialogues ont été particulièrement difficiles à transcrire. C'est le cas de l'entretien B. Notre conversation a eu lieu à la terrasse d'un café de Lisbonne au milieu de l'après-midi. Les éboueurs sont venus chercher les déchets, notamment des bouteilles en verre, ce qui a fait beaucoup de bruit. Nous avons dû interrompre notre conversation à plusieurs reprises. Concernant les dialogues, une difficulté s'est posée par rapport au nombre de participants dans l'interaction. Dans les dialogues 3-4, deux réceptionnistes parlent avec une famille de quatre clients, dont la mère avait une voix très similaire à ses deux filles. Nous avons dû écouter certains morceaux à plusieurs reprises pour identifier la voix de chaque participant. Ces dialogues ont aussi été marqués par des chevauchements constants, ce qui a rendu notre travail difficile. Malgré tout, nous avons essayé d'être le plus fidèle possible à l'enregistrement original.

# Chapitre 4.

## Analyse de corpus

Dans le chapitre qui suit, nous allons présenter l'analyse du corpus que nous avons collecté. Ce chapitre vise l'un des objectifs majeurs de ce travail : la description de la langue portugaise parlée par des réceptionnistes d'hôtel dans des situations d'activités hôtelières. Dans un premier temps, nous décrirons la logique professionnelle de l'industrie hôtelière au Portugal, pour faire comprendre les enjeux que les futurs apprenants de portugais doivent prendre en compte pour agir dans ce secteur. Ensuite, nous listerons les principales tâches professionnelles des réceptionnistes qui sont à la réception. Enfin, dans un troisième temps, nous ferons une analyse détaillée des moyens linguistiques auxquels ces professionnels ont recours pour réaliser ces tâches. Nous nous pencherons principalement sur les particularités discursives des échanges tout en évoquant brièvement les questions lexicales.

### 4.1 La logique professionnelle de l'hôtellerie

Nous allons présenter le fonctionnement du secteur de l'hôtellerie au Portugal, tel qu'il apparaît dans notre corpus. Cette analyse prend appui sur les quatre entretiens que nous avons menés avec les autres professionnels de l'hôtellerie. Rappelons-les : l'enseignant d'une école hôtelière (entretien G), la chef de réception d'un hôtel 5 étoiles (entretien H), la directrice e-commerce et loisirs dans un autre hôtel 5 étoiles (entretien I) et le directeur d'un hôtel 4 étoiles (entretien J).

L'hôtellerie est un secteur composé d'entreprises hôtelières privées dont l'objectif est de faire du profit. Il appartient au domaine commercial où le client paye pour avoir un produit. Une relation commerciale s'établit donc entre le vendeur et l'acheteur c'est-à-dire l'hôtel dans le premier cas et le client dans le deuxième. C'est un secteur de services assuré par des personnes et pour les personnes (entretiens G et J) et qui propose la vente d'un produit dont les caractéristiques définissent l'hôtellerie.

Le produit en hôtellerie correspond essentiellement à la chambre d'hôtel, à une suite ou à un appartement. Ce n'est pas un objet qui peut être stocké, comme les vêtements ou les livres, mais une expérience unique qui est associée au bien-être et au confort du client. Ce qui restera de cette expérience ce sont des souvenirs dans la mémoire du client, sa perception du service réalisé et le jugement qu'il porte dessus (Costa, 2012). Contrairement à un livre qui peut être acheté le lendemain sans perdre sa valeur, une chambre libre une nuit signifie que l'hôtel n'a pas vendu son produit et que, par conséquent, il a perdu de l'argent (Costa, 2012). C'est pourquoi les hôtels essaient de rentabiliser le plus possible l'investissement initial en infrastructures et les dépenses que représentent les salaires des employés. Ils mobilisent plusieurs moyens pour

maximiser l'occupation des chambres le plus grand nombre de nuits dans l'année. La politique commerciale de l'hôtel est le premier de ces moyens. Par exemple, elle peut comprendre la publicité sur internet, la création de produits touristiques qui combinent le séjour à l'hôtel avec des massages, des dîners ou des visites touristiques de la ville<sup>61</sup>, l'existence de cartes de fidélité, la possibilité d'annuler une réservation très peu de temps avant la date d'arrivée. Les agences de voyage et les tours opérateurs<sup>62</sup> jouent un rôle important dans ce cadre, dans la mesure où ils contribuent à l'arrivée de la clientèle dans les hôtels, augmentant ainsi leur taux d'occupation.

Actuellement la chambre d'hôtel n'est plus le seul produit de l'hôtellerie. Afin de minimiser les coûts fixes de l'hôtel, on propose désormais d'autres services en complément du produit traditionnel qu'est la chambre, tout en essayant de fidéliser le client (entretien I) : des services comme la location de vélos par exemple ou des soirées thématiques, l'existence d'un spa ou d'un coiffeur à l'hôtel. De plus en plus d'hôtels prêtent leurs installations pour la réalisation d'événements, amenant des clients qui ont besoin d'une chambre pour dormir. On y organise aussi des événements d'ordre personnel comme des baptêmes, des mariages, des anniversaires ou professionnel comme des congrès, des réunions de travail). Différents produits hôteliers naissent chaque jour - une liste complète serait difficile à réaliser.

Les hôtels peuvent être dirigés par des entreprises familiales de petite dimension qui gèrent normalement un seul hôtel, les hôtels indépendants. D'autres hôtels sont gérés par des chaînes hôtelières qui comprennent plusieurs établissements. A titre d'exemple, la chaîne hôtelière portugaise *Hotéis Fénix* compte neuf hôtels au Portugal (HF Hotels, 2017). Dans certains cas, elles font partie d'un groupe hôtelier de grande dimension qui regroupe différentes chaînes hôtelières. C'est le cas de la chaîne *Ibis* qui, comme Sofitel, Pullman, Novotel et Formule 1, est gérée par un des plus grands groupes hôteliers en France, l'*AccorHotels* (AccorHotels, 2017).

La direction de l'hôtel indépendant, de la chaîne ou du groupe hôtelier détermine toutes les procédures que les professionnels doivent réaliser dans leur métier. Communément appelés *standards*, ce sont « des formes de garantir une opérationnalisation des services dans le but de faire du profit »<sup>63</sup> (entretien G). La plupart des standards vient du monde anglo-saxon, notamment des Etats-Unis, qui a développé plusieurs techniques de gestion, de communication et de vente pour augmenter la rentabilité des hôtels (entretien G). Ils concernent plusieurs aspects de la vie d'un hôtel (l'accueil du client, les techniques de vente, les procédures opérationnelles) et plusieurs départements (la réception, le département commercial, les étages) (entretien I). Par exemple, la présentation du professionnel (coiffure, marchand de chaussures, par exemple), le temps maximum pour recevoir un client (une minute d'attente maximum pour accueillir un client à la réception, le téléphone qui ne peut pas

---

<sup>61</sup> Comme le dialogue 30 où les clients vont également faire une croisière.

<sup>62</sup> Les tours opérateurs sont des entreprises spécialisées dans l'organisation de voyages qui vendent les hôtels au détail auprès des agences de voyage.

<sup>63</sup> « os standards são formas de garantir operacionalidade de modo a lucrar tudo é orientado para o lucro » (entretien G).

sonner plus de trois fois), la façon dont il convient de s'adresser à chaque client (toujours l'appeler par son nom, dire son nom trois fois minimum dans chaque conversation), les procédures à réaliser à l'enregistrement (l'obligation dans les hôtels de catégorie élevée de demander au client s'il souhaite recevoir le journal dans sa chambre), les procédures à réaliser en cas de réclamation ou de surréservation, etc. Chaque hôtel a ses propres standards, qui sont inscrits dans le règlement interne de l'hôtel. Ce sont les moyens dont dispose la direction pour maximiser l'efficacité de ses employés et, par conséquent, pour augmenter la rentabilité de l'entreprise.

Il existe aujourd'hui une certaine homogénéisation des standards dans la majorité des hôtels en Europe. Le type de services qu'on peut trouver dans la plupart des hôtels européens est similaire, les seules différences portant sur la langue et la culture (entretien G). Cette standardisation est due à plusieurs facteurs : d'abord à l'existence de chaînes hôtelières internationales présentes dans plusieurs pays et qui standardisent les standards, indépendamment du pays d'accueil -ainsi le groupe français *AccorHotels* possède-t-il environ vingt chaînes (Sofitel, Pullman, Novotel, Ibis, Formule 1...), comptabilisant un total 4.200 hôtels dans 95 pays (AccorHotels, 2017)-, ensuite, par l'appartenance de certains hôtels à des associations ou des consortiums (ex. *Relais & Châteaux*, *Leading Hotels of the World*) qui imposent des standards à tous les hôtels faisant partie de leur réseau. L'hôtel exerce beaucoup de pression pour bien respecter ces standards et des visites secrètes sont souvent organisées afin de confirmer qu'ils sont respectés.

Tous ces standards visent l'objectif majeur de l'hôtellerie, celui de satisfaire le client. En effet, le client est fondamental pour ce secteur comme on le dit dans els entretiens : « Le client est notre raison de vivre »<sup>64</sup> (entretien G), « Nous existons parce que le client est là et vice versa »<sup>65</sup> (entretien H), « La personne la plus importante à l'hôtel, ce n'est pas le directeur général, ce n'est pas le directeur du département parce que c'est lui qui nous paye le salaire à moi au directeur-général »<sup>66</sup> (entretien I). Aujourd'hui tout est conçu et défini en fonction de la satisfaction du client, qui est de plus en plus exigeant, est informé sur ses droits et connaît bien ses moyens de défense, comme les sites internet (*Tripadvisor*, *Booking*) ou les réseaux sociaux (*Facebook*, *Tweeter*) où il peut inscrire son opinion qui, par la suite, sera disponible à l'ensemble de la communauté cybernétique (entretien G). Le client d'un hôtel 5 étoiles est encore plus exigeant que le client d'un hôtel 3 étoiles. Pour le prix qu'il paye, il attend un accueil très chaleureux et attentionné de la part de l'établissement (entretien H).

Un client qui vient pour la première fois à l'hôtel est considéré comme un nouveau client, tandis qu'un client qui y a déjà séjourné plusieurs fois est considéré comme un client régulier. Aujourd'hui les hôtels distinguent deux grands types de clients : les clients qui sont en vacances et les clients qui se déplacent pour le travail, ces derniers étant désignés comme '*clients corporate*'. Le directeur d'hôtel que nous avons

---

<sup>64</sup> « o cliente é a nossa razão de viver » (entretien G).

<sup>65</sup> « nós existimos porque o cliente está cá e vice-versa » (entretien H).

<sup>66</sup> « é a pessoa mais importante no hotel não é diretor-geral não é diretor de departamento porque é ele que nos paga o vencimento a mim ao diretor-geral » (entretien I).



interviewé distingue bien la posture du réceptionniste face à ces deux profils (entretien J). Le client qui vient en vacances exige un grand engagement de la part du réceptionniste qui est là pour répondre à ses multiples demandes surtout d'ordre touristique (les restaurants, les monuments, les circuits touristiques) (cf. 4.3.1.2.). L'enregistrement est souvent personnalisé, surtout dans les hôtels de catégorie élevée. En revanche, le client qui vient pour le travail est plus pressé, il a envie d'aller rapidement dans sa chambre et de se reposer. Il requiert donc moins de temps, l'enregistrement est normalement plus rapide et se résume aux procédures essentielles (indiquer le numéro de la chambre et lui donner la clé). Ce type de client n'a pas besoin de renseignements d'ordre touristique mais d'ordre plus technique comme la facturation ou les conditions de travail à l'hôtel (une bonne connexion internet, un business center<sup>67</sup>, un service de restauration avec des plages horaires très larges) (entretien J). Normalement il répète ses séjours à l'hôtel. C'est pourquoi il est important que le réceptionniste développe des stratégies de fidélisation. Connaître ses goûts (sa préférence pour une chambre fumeur par exemple ou sa commande d'un sandwich végétarien) fait partie des routines qui contribuent au bon accueil de ces clients réguliers qui viennent pour le travail.

Moreira précise les multiples besoins du client quand il attend la réalisation d'un service : le besoin d'être compris, d'être bien reçu, de se sentir spécial et d'obtenir du réconfort (Moreira, 2014, p. 31). La satisfaction du client passe par un accueil chaleureux et attentionné du personnel. C'est pourquoi le réceptionniste essaie d'établir une relation sociale avec lui, relation qui sera entretenue pendant tout son séjour. Un des moyens de mieux accueillir le client est de lui parler dans sa langue maternelle, il se sent mieux reçu et même protégé. La relation sociale devient moins distante, le réceptionniste devient le point de référence de la langue et de la culture locale pour le client (entretien G). A ce titre, nous faisons référence à un dialogue observé à l'hôtel 4 que nous n'avons pas transcrit car il se déroule en français. Malade, un couple de français âgés demande au réceptionniste d'écrire dans une feuille de papier *infection urinaire* en portugais, pour qu'ils puissent le montrer au médecin chez qui ils vont tout de suite.

Le directeur d'hôtel que nous avons interviewé insiste sur l'importance des relations humaines pour satisfaire et fidéliser le client. Etant donné la prolifération d'hôtels et de produits touristiques existant aujourd'hui, c'est l'accueil du client qui permet de distinguer les établissements (entretien J). Un bon accueil suppose de diriger toutes les attentions vers le client. La qualité et l'excellence du service vont le fidéliser et faire de l'hôtel une entreprise compétitive (Moreira, 2014, p. 47). L'empathie, le sourire et l'attention du personnel contribuent à la construction d'une relation de confiance qui sera considérablement valorisée pour la perception que le client a de son expérience à l'hôtel. Si la perception est bonne, alors il y a de fortes chances pour qu'il revienne. Au niveau opérationnel, la vente d'une expérience qui se révèle unique pour le client oblige à réduire au minimum la marge d'erreur de la part des professionnels. Il

---

<sup>67</sup> Un espace avec des tables de travail et une imprimante.

faut « fazer bem à primeira » (Costa, 2012, p. 4) c'est-à-dire, réaliser bien les choses dès le début. Cela met une grande pression sur les professionnels de la réception qui doivent toujours être performants dans les dialogues avec les clients. Tout détail négatif, même minuscule, peut marquer définitivement la relation commerciale et mettre en péril ce facteur distinctif qu'est le côté humain et, par la suite le client risque de ne pas répéter pas son séjour à l'hôtel et tout l'effort fait en amont pour la commercialisation et la fidélisation à l'hôtel perdra son sens. De plus en plus d'hôtels, surtout de catégorie moins élevée, disposent de machines pour réaliser des opérations habituellement attribuées aux réceptionnistes : la nuit, l'enregistrement peut être fait dans une machine, le client y tape un code donné lors de la réservation et la clé de la chambre tombe. Notre directeur d'hôtel prévoit un futur de plus en plus digitalisé, où le client recevra les informations par e-mail (le numéro de la chambre, la facture du séjour) et il affirme que c'est le facteur humain qui aidera le client à choisir un hôtel plutôt qu'un autre, le sourire et l'empathie du personnel étant des éléments qui permettront la distinction entre les hôtels (entretien J).

La diversité des clients est grande en hôtellerie : hommes et femmes de tous les âges, nationalités, religions, langues maternelles, options politiques, métiers et classes socio-économiques. Afin de donner quelques repères à nos futurs apprenants du portugais de l'hôtellerie, nous avons demandé à nos interviewés d'indiquer quelques traits des clients lusophones. Nous savons qu'une caractérisation de ce type est difficile à obtenir et même dangereuse. Ainsi, sans prétendre établir des généralisations, nous nous limitons à reproduire les réponses de nos interviewés. Ils décrivent les Portugais comme des personnes discrètes et timides, ne parlant pas beaucoup, ayant une attitude formelle et avec qui il est difficile d'entamer une relation (entretien H). Ils veulent payer peu et avoir beaucoup de services de qualité, notamment dans les hôtels 5 étoiles où ils font souvent appel à la loi (entretien I). Cette façon de voir est aussi partagée par la réceptionniste de l'entretien E, qui considère les Portugais comme des clients très difficiles car ils sont très fermés et méfiants (entretien E). Les Brésiliens sont considérés, eux, comme extravertis, sympathiques, très accessibles et tolérants avec les petites erreurs de l'hôtel (entretien H). Ils aiment parler et savoir ce qui se passe dans la région (entretien I). Leur pouvoir d'achat est très élevé, ils sont cultivés et font normalement de longs séjours -environ une semaine- dans le même hôtel (entretien J). Enfin, les clients angolais dépensent beaucoup d'argent (entretiens G, H et I) et ne parlent pas beaucoup avec le réceptionniste (entretiens E, H et I).

C'est dans le cadre que nous venons de présenter qu'interviennent les professionnels de l'hôtellerie. Le nombre d'employés, leur catégorie professionnelle et leurs fonctions dépendent de la catégorie de l'hôtel, de sa dimension et de son type de gestion. Le secteur de l'hôtellerie est marqué par une main-d'œuvre intensive et il requiert un nombre important d'employés percevant de bas salaires. C'est pourquoi la rotation du personnel est élevée.

Nous allons présenter ci-dessous une liste des principaux métiers existant dans un hôtel et les principales fonctions de chacun. Ils sont organisés dans le département auquel ils appartiennent.

Les professionnels qui travaillent à la réception sont : le réceptionniste, qui reçoit et renseigne le client sur les conditions du séjour et les services de l'hôtel (cf. 1.2.2.), le bagagiste, qui porte les bagages dans la chambre du client, le concierge<sup>68</sup>, qui conseille et réserve les services dans la région, ainsi que les transferts<sup>69</sup>. Ils sont coordonnés par le chef de réception, qui est le responsable pour le service d'accueil, pour la gestion des surréservations et tout autre problème du quotidien. Dans les étages, travaillent la femme ou le valet de chambre, qui font le ménage et le rangement des chambres et des espaces communs. Ils sont dirigés par la gouvernante qui est la personne responsable pour l'entretien de tous les espaces physiques de l'hôtel. La réception et les étages sont dirigés par le directeur d'hébergement, une personne de grande responsabilité à l'hôtel. Dans le département de F & B (*Food and Beverages*), travaillent le cuisinier, qui prépare et confectionne les plats, le plongeur, qui nettoie et range tout l'équipement utilisé pour la confection et le service des plats, le serveur, qui dresse et débarrasse les tables, prend les commandes et les sert aux clients et le barman qui prépare et sert les boissons au bar. Ils sont sous les ordres du directeur de F & B, qui est le responsable des services d'alimentation et de boissons. Dans le département commercial, travaillent l'agent de réservations, qui gère la réservation des chambres par téléphone, internet et fax, le commercial, qui fait la promotion de l'hôtel dans les foires ou marchés touristiques nationaux et internationaux. Ils sont dirigés par le directeur du département commercial qui est le responsable pour la politique commerciale de l'entreprise. En haut de la hiérarchie se trouve le directeur d'hôtel qui coordonne tous les départements. Il est le principal responsable de l'unité hôtelière. D'autres métiers font également partie de l'entreprise hôtelière : le chargé des relations publiques, l'agent de maintenance, le comptable, le responsable des ressources humaines...

Le réceptionniste d'hôtel fait partie de cette grande équipe qui travaille à l'hôtel et il est son porte-parole. L'importance de ce professionnel est très grande, il est le cœur de l'établissement, c'est la première image qu'a le client quand il arrive. Le réceptionniste reçoit toutes les demandes, critiques ou inquiétudes des clients à propos de tous les départements de l'hôtel auxquels il les transmet par la suite. Dans l'autre sens, il transmet aux clients toutes les informations ou procédures de l'hôtel. Quand le client parle avec lui il a le sentiment de parler avec l'entreprise dans sa globalité et pas seulement avec le réceptionniste (Moreira, 2014). C'est donc une personne de confiance pour le client, qui est là pour l'écouter et résoudre ses problèmes.

---

<sup>68</sup> N'existant actuellement que dans les hôtels de catégorie élevée. Dans les autres hôtels, ce travail est fait par le réceptionniste.

<sup>69</sup> Service de l'hôtel qui va chercher les clients à l'aéroport et les amène à l'hôtel. Il peut faire le trajet inverse ou faire tout autre trajet souhaité par le client.

La chef de réception dit du réceptionniste d'hôtel qu'il doit être « sympathique, suffisamment formel mais sympathique, accueillant et attentif »<sup>70</sup> (entretien H). Il doit être chaleureux sans être familier. Il doit montrer de « la capacité à dialoguer, de la flexibilité, de la diplomatie »<sup>71</sup> (entretien G). Il doit aussi être patient, savoir écouter sans rien dire. Il doit être réactif dans différentes situations et toujours proposer une solution. Il doit aimer servir l'autre, anticiper ses besoins et être dynamique pour répondre à ses attentes. Il doit aussi être informé et cultivé pour répondre à des questions d'ordre touristique. Le sourire et la sympathie doivent être constants dans ce métier, ainsi que la courtoisie et le respect envers le client.

Comme nous l'avons vu dans lors de la présentation des hôtels, le réceptionniste réalise plusieurs tâches de différente nature en même temps : accueillir le client en face à face, répondre aux appels téléphoniques (de clients, d'agences ou de collègues d'autres départements), répondre aux e-mails), aider dans le service du petit-déjeuner ou du bar, recevoir des personnes arrivant à la réception pour laisser des colis pour l'hôtel ; apporter les bagages des clients dans leur chambre, etc. [c'est un peu tutti frutti.. n'y a-t-il pas des tâches qui sont primordiales ?? ce qui supposerait de classer la liste..] Cette polyvalence exige une grande capacité d'organisation de sa part. Le réceptionniste doit avoir la « capacité de gérer la pression et le stress »<sup>72</sup> (entretien I). Les pics de stress sont fréquents dans ce métier. A titre d'exemple, le réceptionniste que nous avons observé à l'hôtel 2 était tout seul à la réception d'un hôtel de grande dimension. Dans un court espace de temps, il a dû gérer plusieurs départs, des appels téléphoniques sans arrêt, appeler les clients pour le service réveil et aussi faire pression auprès des femmes de chambre pour qu'une chambre soit libérée rapidement pour deux clients qui attendaient à la réception de l'hôtel. La polyvalence est aujourd'hui très demandée dans ce secteur. La logique est de réduire le nombre d'employés, pour en garder moins mais qui sachent exécuter plusieurs tâches (entretien G). La pression de leur direction est élevée, pour être capables de réaliser plusieurs tâches à la fois et aussi de résoudre les problèmes avec les clients. Une des réceptionnistes que nous avons interviewée raconte que son directeur dissuade les réceptionnistes de permettre aux clients d'écrire dans le livre de réclamations, ce qui obligerait à une enquête des autorités locales de contrôle de qualité auxquelles le 'hôtel devrait ensuite rendre des comptes. (entretien E).

La maîtrise des langues étrangères est essentielle dans ce métier. Le réceptionniste doit pouvoir participer à une conversation et vendre les produits touristiques (restaurants, circuits touristiques), ce qui l'oblige à savoir les expliquer et les décrire en langue étrangère (entretien I). Ils doivent employer un langage courtois, élégant et naturel (entretien H).

Nous avons voulu enquêter auprès des réceptionnistes sur la perception qu'ils ont de leur propre métier. Nous voulions connaître le point de vue de l'employé. Dans le questionnaire mené sur internet, nous leurs avons demandé de raconter des épisodes

---

<sup>70</sup> « simpático formal q b mas simpático acolhedor e solícito » (entretien H)

<sup>71</sup> « capacidade de diálogo flexibilidade diplomacia » (entretien G)

<sup>72</sup> « capacidade para lidar com pressão e stress » (entretien I)

agréables et désagréables déjà vécus en tant que réceptionniste. Analysons d'abord les réponses portant sur les épisodes agréables, listées dans le tableau suivant.

Tableau 9 : Question 15: *Quels épisodes agréables avez-vous déjà vécus en tant que réceptionniste ?*

<b>Episodes agréables</b>	<b>Nombre de réponses</b>
Compliments au travail du réceptionniste, de l'équipe ou de l'hôtel	46
Cadeaux (chocolats, fleurs, bouteilles de vin, objets typiques du pays des clients) et invitations (fêtes et dîners)	15
Amitié avec les clients (surtout les clients réguliers)	9
Comportement des clients (sympathiques, affectueux)	4
Connaître de nouvelles cultures	3
Pourboires	2
Commentaires sur la vie personnelle du réceptionniste (connaître son nom)	2
Aider le client	1

Parmi les soixante-dix-huit réponses obtenues, soixante-deux seulement ont été considérées comme valides<sup>73</sup>. La plupart des participants n'a pas parlé de situations concrètes mais de manière générale des aspects positifs de ce métier. Tous s'accordent sur le fait que les compliments au réceptionniste, au personnel ou à l'hôtel sont les points les plus positifs de ce métier (quarante-six participants). Les clients vantent le professionnalisme des réceptionneites et expriment leur gratitude pour la qualité des services rendus, valorisant le réceptionniste, l'équipe ou l'hôtel. Cette reconnaissance peut être faite directement auprès du réceptionniste ou par écrit, dans des commentaires sur internet ou des mots de remerciement laissés pendant son absence (questionnaire 88). Beaucoup de participants font référence au fait que certains clients expriment leur souhait de revenir à l'hôtel, ce qui est une sorte de récompense pour tout le travail mené quotidiennement. L'intention de revenir signifie la fidélisation du client, souvent difficile à obtenir aujourd'hui.

Les participants font également référence aux cadeaux qu'ils reçoivent des clients, ce qui est aussi une sorte de reconnaissance de leur professionnalisme (quinze participants). Ils ont reçu des poupées typiques coréennes, de l'artisanat en bois d'une région du Brésil, une bouteille de tequila de la part de clients argentins (questionnaire 13), des fleurs (questionnaires 26 et 64); des bouteilles de vin (questionnaire 83) et aussi des places de théâtre ou des billets pour des fêtes (entretien D). D'autres participants au questionnaire parlent de vraies situations d'amitié qui se construisent avec certains clients, surtout les clients réguliers (neuf participants). Un réceptionniste parle de son amitié avec un client anglais qui a vécu deux ans à l'hôtel (questionnaire

<sup>73</sup> Beaucoup de participants n'ont pas répondu au questionnaire ou ont écrit seulement un point final pour passer à la question suivante. D'autres ont écrit des réponses très vagues (ex. *muitos* [beaucoup] - questionnaire 57), ne nous permettant pas de comprendre les situations positives qu'ils avaient vécues. Enfin, un participant a évoqué un épisode que nous considérons comme plutôt désagréable. Il dénonce le manque de respect d'un client (questionnaire 9) que nous prendrons en compte lors de l'analyse à la question 16.

82). Un autre participant raconte un épisode où un groupe de clients arrivant après minuit cherchait un restaurant pour dîner et, comme il n’y avait aucun ouvert, le réceptionniste a commandé une pizza et l’a partagée avec les clients (questionnaire 18). La plupart des participants affirment que les aspects positifs sont nombreux dans ce métier.

Analysons ensuite les réponses à la question 16 dans laquelle les participants devaient raconter les épisodes désagréables vécus à la réception. Le tableau suivant récapitule leurs réponses.

Tableau 10 : Question 16 : *Quels épisodes désagréables avez-vous déjà vécus en tant que réceptionniste ?*

<b>Episodes désagréables</b>	<b>Nombre de réponses</b>
Clients arrogants, mal polis, désagréables et antipathiques. Agressions verbales, menaces et harcèlement moral ou sexuel	35
Réclamations ou critiques à l’hôtel	20
Problèmes personnels des clients (malaises, décès)	7
Clients ivres ou drogués	4
Clients qui partent sans payer ou qui ne veulent pas payer leur chambre	4
Attitude des autres collaborateurs de l’hôtel (directeur qui crie sur le réceptionniste en face des clients, plainte des autres collègues)	3
Incapacité à résoudre le problème des clients	3
Travailler beaucoup d’heures d’affilé	1

Des soixante-dix-huit réponses obtenues, seules soixante-trois ont été considérées comme valides<sup>74</sup>. La plupart des participants font référence à des moments désagréables dus au mauvais comportement des clients. Ils se plaignent de leur arrogance ou manque de politesse (vingt-six participants) et des plaintes ou critiques qu’ils formulent contre l’hôtel (vingt participants). Les participants affirment que certains clients sont rudes, mal polis et ils sont capables d’humilier, d’offenser et de mentir (questionnaire 33). Ils culpabilisent l’hôtel sans raison (questionnaire 51), pouvant crier et faire du scandale devant les autres clients (questionnaires 78 et 82). Ces comportements négatifs sont aussi connus d’une réceptionniste que nous avons interviewée qui affirme qu’un client l’a traitée de *bête* parce qu’elle n’avait pas bien compris les informations qu’il lui avait indiquées sur la facturation (entretien C). Certains participants dénoncent même des atteintes contre l’intégrité du réceptionniste, racontant des épisodes avec des agressions verbales, des menaces ou du harcèlement moral ou sexuel. Un des participants résume bien le comportement de certains clients.

(questionnaire 26) Já me aconteceu ter clientes aos gritos no lobby do hotel (ao ponto de se ouvir no piso de cima) apenas por situações em que estamos a cumprir os parâmetros que nos são exigidos, no entanto como os clientes não concordam com alguns deles (tais como: pedir os dados do Cartão de Crédito como garantia de extras ou mesmo de estadias que serão pagas apenas no check-out), acabo por descarregar na pessoa que está apenas a cumprir o que lhe é exigido. [...] Por último, já me aconteceu também situações em o cliente me convida para se encontrar comigo fora do local de trabalho

<sup>74</sup> A nouveau, plusieurs participants n’ont rien écrit ou ont écrit un point final ou émis des réticences, ce qui ne nous a pas permis d’identifier des situations désagréables.

ou situações em o cliente é tão desagradável e explícito ao ponto de termos de falar com os nossos chefes ou chefia directa, de forma a que sempre que o cliente se dirija à recepção não seja eu a atendê-lo.

*Ça m'est déjà arrivé d'avoir des clients qui crient dans le hall de l'hôtel (au oint d'être entendus premier étage) uniquement parce que nous appliquons les procédures qui nous sont demandées, mais avec lesquelles les clients ne sont pas d'accord (comme demander la carte de crédit comme garantie pour les frais supplémentaires ou même pour des séjours qui seront facturés uniquement au départ), ils finissent par décharger leur colère sur la personne qui est en face d'eux qui ne fait que ce qui est exigé.[...] Par ailleurs, il m'est déjà arrivé aussi des situations où le client m'invitait à le rencontrer en dehors de l'hôtel ou des situations où le client est tellement désagréable ou explicite qu'on finit par en parler avec nos supérieurs, afin que chaque fois qu'il vient à la réception quelqu'un d'autre ne l'accueille.*

Ce témoignage rappelle les inconvénients de ce métier. Dans le premier épisode, la participante se limitait à respecter le règlement de son hôtel qui exige que le réceptionniste sollicite la carte de crédit du client comme garantie du paiement dès l'enregistrement. Mécontent, le client n'a pas hésité à crier pour montrer sa colère contre cette procédure. Cette participante avoue également avoir déjà été harcelée sexuellement par des clients, ce qui a forcé la direction de l'hôtel à mettre en place des procédures pour la protéger. Des situations d'atteinte à l'intégrité du professionnel arrivent malheureusement en hôtellerie. Dans l'entretien C, la réceptionniste nous raconte un épisode auquel elle a assisté dans un hôtel où elle avait précédemment travaillé. Un client a attrapé et soulevé le réceptionniste par la chemise. Plusieurs raisons peuvent déclencher ce type de comportement des clients. Les comportements les plus extrêmes, sont normalement provoqués par des réclamations graves, la plus fréquente étant la surréservation (questionnaire 13). L'hôtel ayant plus de réservations que de chambres disponibles, le client est forcé de dormir dans un autre hôtel ce qui génère souvent un grand mécontentement de sa part.

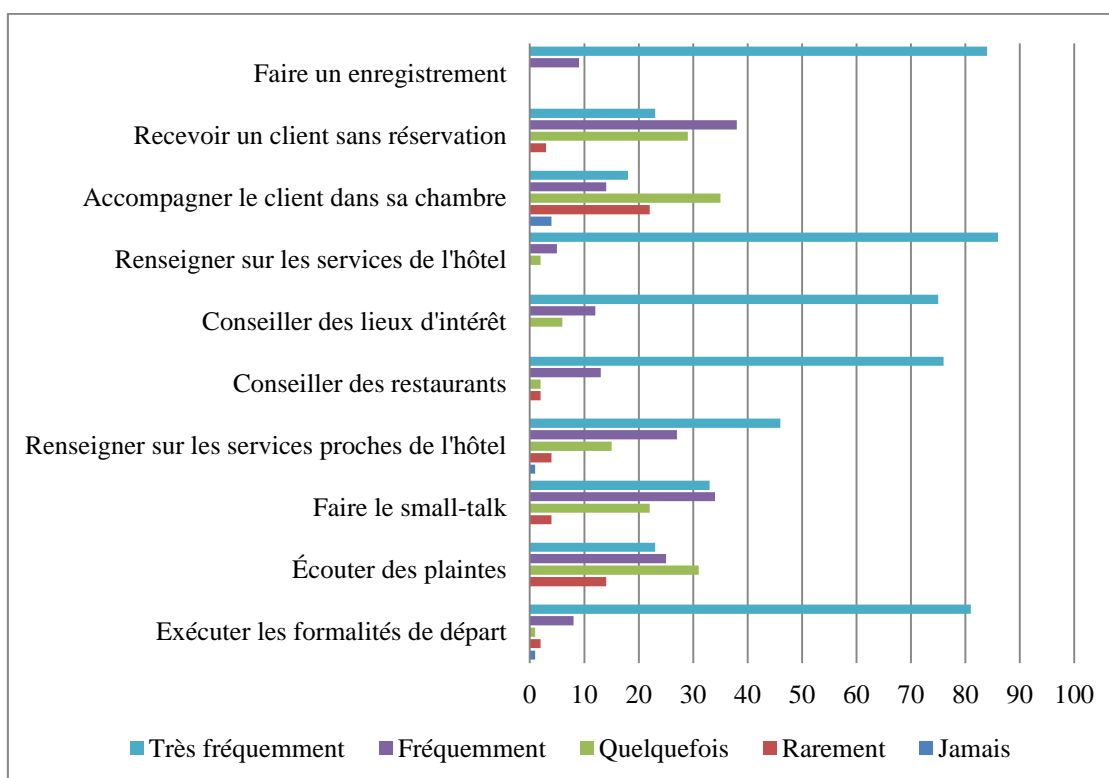
Le réceptionniste est confronté à une multiplicité de situations qu'il doit savoir gérer avec patience et sagesse. Le contact avec le client en face à face se construit autour de différentes tâches professionnelles que nous détaillerons par la suite.

## 4.2 Tâches professionnelles à l'oral en face à face

Nous allons identifier les principales tâches que le réceptionniste réalise à la réception face au client. Nous suivons les conseils de (Long, 2013), pour qui une analyse des besoins des apprenants non natifs doit partir d'une identification des tâches qu'ils devront réaliser dans la langue cible (cf. 1.1.4).

Dans le questionnaire que nous avons mené sur internet, la question 1 interrogeait les participants sur les tâches discursives les plus fréquentes dans leur quotidien avec les clients en face à face. Leurs réponses apparaissent dans le tableau suivant.

Graphique 2 : Question 1: Avec quelle fréquence faites-vous chacune des tâches suivantes ?



A partir de la réponse de quatre-vingt-treize participants<sup>75</sup>, nous avons identifié cinq tâches que la plupart des réceptionnistes affirment réaliser très fréquemment qui sont : renseigner sur les services de l'hôtel (quatre-vingt-six participants), faire un enregistrement (quatre-vingt-quatre participants), exécuter les formalités de départ (quatre-vingt-un participants), conseiller des restaurants (soixante-seize participants) et conseiller des lieux d'intérêt (soixante-quinze participants). D'autres tâches sont également fréquentes dans les hôtels. Si nous comptabilisons ensemble les tâches considérées comme fréquentes et celles qui sont très fréquentes, nous voyons que renseigner le client sur les services proches de l'hôtel (soixante-treize participants), faire la conversation (le *small-talk*) (soixante-sept participants) et recevoir un client sans réservation (soixante et un participants) constituent aussi des tâches fréquentes à la réception. Ecouter des plaintes des clients est considéré comme une tâche fréquente voire très fréquente par la moitié des réceptionnistes (quarante-huit participants) et accompagner des clients dans leur chambre n'est cité que par trente-deux participants.

Ce graphique nous montre que le réceptionniste d'hôtel réalise surtout des tâches de deux ordres : d'un côté, les opérations techniques (l'enregistrement et le départ) et de l'autre des réponse à des demandes de renseignements et de conseils sur les services à l'intérieur ou à l'extérieur de l'hôtel. Les deux opérations techniques présentent des

<sup>75</sup> Nous avons enlevé la réponse des deux premiers participants car ils affirment ne plus occuper le poste de réceptionniste. Ils occupent d'autres postes à l'hôtel, c'est pourquoi nous avons utilisé leurs réponses pour les questions suivantes dans le questionnaire portant sur la langue et non plus sur les tâches quotidiennes de ces professionnels.



procédures très distinctes que nous détaillerons dans les paragraphes suivants. En revanche, les trois tâches qui concernent les renseignements et les conseils (renseigner sur les services de l'hôtel, conseiller des lieux d'intérêt, conseiller des restaurants) présentent beaucoup de points en commun. Dans les trois tâches, le réceptionniste montre sa disponibilité pour répondre aux besoins du client qui sont essentiellement d'ordre touristique (les lieux d'intérêt, les restaurants) ou pratique (les services à l'intérieur de l'hôtel) mais nous estimons que cette frontière est très souple. Pour un restaurant, le client va souvent demander des renseignements sur sa localisation, ses horaires ou ses tarifs. Par ailleurs, s'il lui demande le menu du restaurant de l'hôtel, au vu du manque d'enthousiasme qu'il exprime, le réceptionniste pourra lui conseiller un restaurant gastronomique à l'extérieur. Le même cas de figure se pose quand le réceptionniste renseigne sur les services proches de l'hôtel, tâche considérée comme fréquente ou très fréquente par plus de la moitié des participants au questionnaire (soixante-treize participants). Dans toutes ces tâches, le client fait la promotion l'hôtel et ses services, ainsi que les services et les curiosités de la région. Le client vend à la fois l'hôtel comme unité d'hébergement, mais aussi ce qui l'entoure comme destination touristique. C'est pourquoi, nous considérons qu'il est possible de rassembler toutes ces tâches en une seule : les conseils et les renseignements au client.

Une fois identifiées les trois tâches majeures que les réceptionnistes doivent réaliser à la réception de l'hôtel, nous allons présenter les principales caractéristiques et procédures de chacune. Nous commencerons par les deux tâches qui concernent les opérations techniques, l'enregistrement et le départ, qui sont les opérations de base de ce métier. De plus en plus, les clients règlent leurs chambres au moment de la réservation. Dans les dialogues que nous avons observés, un seul porte sur l'encaissement. Il concerne un client qui est arrivé à l'hôtel sans réservation et à qui le réceptionniste a demandé l'encaissement tout de suite (dialogues 27, 28 et 29).

L'enregistrement est le moment où le réceptionniste accueille le client à l'hôtel et l'enregistre sur l'ordinateur. Si la plupart des clients arrivent aujourd'hui avec leur réservation préalablement réalisée par internet, ou faite par une agence de voyages ou par leur travail, certains d'entre eux arrivent directement à l'hôtel pour demander une chambre libre. Recevoir un client sans réservation, communément appelé *walk-in* en hôtellerie, constitue une variante de l'enregistrement. Dans le cas du *walk-in*, il y a une séquence sur la description des chambres de l'hôtel et sur les tarifs qu'un enregistrement normal ne présente pas. A part la demande du nom du client ou du code de sa réservation pour les clients arrivant avec une réservation, les procédures qui caractérisent l'enregistrement sont les mêmes dans les deux cas. Le réceptionniste doit réaliser un certain nombre de formalités pour toute personne qui souhaite séjourner à l'hôtel. Les principales sont : demander le passeport, indiquer le numéro de la chambre et l'étage, donner la clé de la chambre et indiquer l'heure et le lieu du petit-déjeuner. L'existence d'autres procédures (demander de signer la feuille d'enregistrement, accompagner le client dans sa chambre) restent facultatives.

Le départ correspond au moment où le client exprime son intention de régler son compte et de partir de l'hôtel. Le réceptionniste vérifie sur son ordinateur que le compte

du client est réglé, l'autorisant ainsi à s'en aller. Les principales procédures que le réceptionniste doit réaliser sont alors de demander le numéro de la chambre du client, de recevoir la clé de la chambre, d'encaisser le paiement (si nécessaire), de lui donner la facture et d'autoriser son départ. Même si l'encaissement n'est pas fait dans tous les hôtels au départ, le réceptionniste doit toujours vérifier qu'il n'y a pas de frais supplémentaires à payer (le parking ou des repas au restaurant, par exemple). Si le client a déjà payé sa chambre au préalable, le réceptionniste se limite à confirmer qu'il ne reste plus aucune charge à payer et donne le feu vert pour le départ du client.

Passons maintenant à une autre tâche très répandue à la réception de l'hôtel, les moments où le réceptionniste renseigne et conseille le client. Cette tâche apparaît quand celui-ci exprime un besoin et demande de l'aide au réceptionniste pour résoudre son problème. Les entretiens avec les réceptionnistes et les dialogues que nous avons observés nous ont permis d'identifier les principaux types de demandes des clients. Elles concernent des informations d'ordre touristique, telles que des demandes de noms d'établissements de restauration (restaurants ou cafés), des demandes de lieux d'intérêt culturel (monuments, musées) de noms d'établissements pour sortir (bars, discothèques). Elles concernent aussi les services de proximité dans le quartier (le supermarché, la pharmacie, la poste) et les services proposés par l'hôtel (des renseignements sur la connexion internet, la réservation d'un taxi, le parking).

Nous avons voulu aller plus loin et vérifier le type de demandes que les clients peuvent faire au réceptionniste. La question 2 du questionnaire sur internet demandait à chaque participant d'indiquer les principales demandes des clients. C'était une question ouverte, où les participants avaient la liberté totale d'écrire ce qu'ils souhaitaient. Nous avons regroupé leurs réponses en plusieurs catégories, dont nous faisons part dans le tableau suivant.

Tableau 11 : Question 2 : *Quel autre type de demandes recevez-vous des clients?*

<b>Demandes des clients</b>	<b>Nombre de réponses</b>
Les tours, visites guidées et promenades.	21
Les services proposés par l'hôtel (les bagages, le garage, le service réveil, le repassage, les objets perdus, le babysitting, le réchauffement de la nourriture).	19
Les restaurants.	12
Appeler un taxi.	12
Les sites d'intérêt de la ville, région ou pays.	11
La location de voiture ou de moto.	10
Les transferts.	7
Enregistrement en ligne des vols et impression des billets d'avion.	7
Les moyens de transport publics (train, bus).	6
Les itinéraires (comment arriver à l'hôtel, les autoroutes).	5
Des demandes spécifiques pour la chambre (changement de chambre, plus d'oreillers, serviettes ou autres).	5
L'aide à organiser un événement festif (anniversaire, mariage ou autre occasion importante).	4
Les services en dehors de l'hôtel (la pharmacie, la poste, les services de santé).	4
Les spectacles ou les thermes.	3
Les traditions, les plats typiques.	2
Renseignements et réservation d'hôtels.	2

Contactés d'entreprises spécifiques (de téléphones mobiles).	2
Le métier de réceptionniste.	1

Bien que quatre-vingt-quinze participants aient répondu au questionnaire, seules soixante-quatorze réponses ont été considérées comme valides<sup>76</sup>. Certains participants ont écrit plusieurs réponses, que nous avons distribuées dans les différentes catégories du tableau. Vingt et un participants ont fait référence à des demandes concernant des renseignements sur des circuits organisés pour connaître les environs: des tours, les visites guidées, les promenades, ou des réservations. Comme dans un dialogue que nous avons observé, où le client interroge le réceptionniste sur un prospectus annonçant des circuits en bus dans la ville (dialogue 37).

Les demandes portant sur les services de l'hôtel ont été indiquées par dix-neuf participants, ce sont des demandes très différentes que nous avons pu regrouper dans une seule catégorie. Elles portent sur les bagages, le garage, le service réveil, le repassage, le babysitting, les objets perdus, le réchauffement de la nourriture pour bébés, sur les animaux. Dans les dialogues que nous avons observés, un client demande un feutre au réceptionniste (dialogue 13), un autre l'interroge à propos d'une trousse qu'il aurait perdue à l'hôtel (dialogues 19 et 20) et un autre sollicite des informations sur les biscuits se trouvant à côté de la réception (dialogue 24).

Dans certains cas, le client demande aux réceptionnistes de lui rendre un service, par exemple appeler un taxi (douze participants). Nous avons également constaté ce type de demandes dans trois dialogues que nous avons observés où le client demande au réceptionniste d'appeler ou de réserver un taxi (dialogues 1, 12 et 17). Quelques autres demandes concernent les moyens de transport, dont la location de véhicules (dix participants), et des renseignements sur les moyens de transport publics (six participants). Un des réceptionnistes que nous avons interviewé dit avoir reçu des demandes de location de fauteuils roulants et d'hélicoptères (entretien D). Certains participants ont également fait référence aux demandes qui avaient déjà été identifiées dans la question 1 du questionnaire et qui concernaient les restaurants (douze participants) et les lieux d'intérêt (onze participants).

Les demandes de services publics sont aussi identifiées comme des demandes. Certains clients ont des problèmes de santé, obligeant la venue d'un médecin ou à appeler une ambulance d'urgence (questionnaire 10). Le décès des clients peut malheureusement arriver également dans l'enceinte de l'hôtel (questionnaire 50 et entretien E). Les clients peuvent aussi être cambriolés dans la rue (entretien B) et le réceptionniste doit alors les aider à faire opposition sur leur carte de crédit, leur expliquer où se trouve le commissariat de police pour porter plainte, ainsi que l'ambassade pour renouveler leur passeport.

---

<sup>76</sup> Beaucoup de participants ont uniquement écrit un point final pour passer à la question suivante. D'autres ont répondu de façon vague, ne permettant pas de comprendre une demande exacte (ex. *Vários* [Plusieurs] - questionnaire 63). Un dernier participant a écrit *Assédio Moral* [Harcèlement moral] (questionnaire 55) que nous ne considérons pas comme une demande, mais un épisode désagréable. C'est pourquoi nous l'avons intégré dans les réponses à la question 16 sur les épisodes désagréables vécus dans ce métier.

Nous concluons que les demandes des clients sont nombreuses et très diverses. Dans les dialogues que nous avons observés, les clients demandent où il y a un marché ouvert le jour-même ou le lendemain (dialogues 15 et 16), un bar pour goûter la boisson traditionnelle portugaise, la *ginginha* (dialogue 17). D'autres demandes sont associées à la période de l'année. Les dialogues observés à l'hôtel 1 se sont déroulés le 30 décembre et la plupart des questions concernaient des restaurants ou des programmes de réveillon (dialogues 1, 2, 3, 4 et 5).

Nous venons de présenter les trois tâches que les participants au questionnaire ont considérées comme les plus fréquentes dans le contact en face à face. Pourtant, nous estimons qu'il y a aussi une quatrième tâche qui doit également être prise en compte, celle qui concerne les plaintes et les réclamations des clients. Nous la trouvons pertinente, non par sa fréquence mais par son importance pour la perception d'une expérience le plus positive possible du séjour du client à l'hôtel. Il s'agit du moment où le réceptionniste écoute les plaintes du client par rapport à un motif quelconque concernant l'hôtel. Il n'est plus en train de réaliser une opération technique, ni de renseigner ou de conseiller le client, mais de l'écouter et de le rassurer. C'est pourquoi nous considérons que la gestion du mécontentement du client constitue une quatrième tâche du quotidien de ces professionnels. Dans la réponse à la question numéro 1 du questionnaire, les participants affirment que ce type de situation surgit très fréquemment (vingt-trois participants), fréquemment (vingt-cinq réponses) ou quelquefois (trente et une réponses).

Gérer le mécontentement du client n'est pas une tâche facile. C'est un moment délicat pour lequel il faut beaucoup de sang froid et de diplomatie. Elle peut dégénérer dans des situations de tension ou de conflit, que nous avons déjà identifiées précédemment (cf. 4.1.). Plusieurs raisons peuvent conduire au mécontentement du client, comme le bruit ou la surréservation. Mais il y en a beaucoup d'autres : le mauvais fonctionnement d'internet (entretien A), la distance du parking (entretien B) ; le fait que le parking est payant ou trop étroit (entretien C), les plats servis froids au restaurant ou pas bons, les pannes de la climatisation ou du chauffage, le manque de professionnalisme du personnel (entretien D), l'état de la chambre quand le client est arrivé le soir, la chambre attribuée qui est différente de celle qui avait été réservée, la bouteille d'eau dans la chambre qui est payante (entretien E) ou un dégât des eaux dans la chambre (entretien F). Certaines réclamations portent aussi sur des questions socioculturelles. C'est le cas d'une cliente espagnole qui a réservé son dîner pour vingt et une heures, ne sachant pas qu'au Portugal il y a un décalage d'une heure avec l'Espagne et qui s'est plainte du fait qu'on lui a servi le dîner à l'heure portugaise et pas à l'heure espagnole (entretien C). Notre corpus comprend trois dialogues où le client exprime son mécontentement et dont le problème a été réglé rapidement. Il s'agit d'un couple de clients qui arrive avant l'heure de l'enregistrement et qui souhaite monter tout de suite dans sa chambre alors qu'il n'y a pas encore de chambres propres à leur donner (dialogues 10, 31, 36), d'un client qui se plaint que la télévision de sa chambre ne marche pas (dialogue 31) et d'une cliente qui manifeste son inquiétude parce que l'hôtel

n'a pas réservé de chambre pour sa collègue de travail qui doit arriver à tout moment (dialogue 36).

La réceptionniste de l'entretien A distingue les réclamations faciles à résoudre de celles qui sont plus compliquées. Dans les premières (la douche cassée, les draps sales, la chaise longue qui n'est pas propre..), les excuses du réceptionniste et son engagement à résoudre le problème sont suffisants pour le client. En ce qui concerne les autres (la surréservation ou les vols dans la chambre), l'agressivité du client oblige à un grand sang-froid de la part du réceptionniste qui est souvent forcé d'appeler son supérieur hiérarchique. Les réceptionnistes disposent de quelques moyens pour calmer un client mécontent comme l'offre d'une boisson au bar, un traitement VIP<sup>77</sup> (entretien D), l'offre des frais du parking, un coupon de réduction pour un prochain séjour (entretien E), une réduction du prix de la chambre ou l'offre d'un dîner (entretien F). Dans la question 15 du questionnaire, un des participants parle d'un client qui a écrit dans le livre de réclamations mais qui a enlevé sa réclamation au bout d'une heure, à la suite de l'attitude exemplaire du réceptionniste (questionnaire 34).

Ces moments plus difficiles font partie du quotidien de ces professionnels, qui doivent savoir les gérer le mieux possible. Les principales procédures concernant cette tâche sont de répondre à une demande de changement du client, de présenter ses excuses, de montrer de l'empathie et de proposer des solutions.

Nous venons d'identifier les quatre principales tâches professionnelles du réceptionniste en situation face au client. Nous passons à l'étape suivante proposée par (Long, 2013) pour analyser les besoins des apprenants non natifs en situation professionnelle (cf.1.1.4.). Elle consiste à analyser les tâches discursives que le locuteur doit réaliser pour accomplir chacune des tâches professionnelles. C'est ce que nous ferons dans la partie suivante.

### 4.3 Analyse de corpus

Nous analyserons les moyens que les réceptionnistes utilisent pour réaliser chacune des tâches professionnelles que nous venons d'identifier. Notre analyse s'appuie essentiellement sur les données directes, c'est-à-dire les dialogues enregistrés dans les hôtels portugais, étant donné qu'ils correspondent exactement à la réalité de ces professionnels. Néanmoins, nous aurons recours aux deux autres parties du corpus, les entretiens et les questionnaires, pour appuyer notre analyse des dialogues. Il s'agit donc d'une analyse transversale des trois parties de notre corpus.

---

<sup>77</sup> Le traitement VIP existe surtout dans les hôtels de catégorie élevée. Il s'agit d'offrir un panier de fruits, des fleurs, une bouteille d'eau, ou autres.

### 4.3.1 Actes de langage et modalisation

Nous allons présenter les principaux actes de parole dont les réceptionnistes se servent pour communiquer avec les clients. L'objectif est de vérifier leur force illocutoire et les mécanismes linguistiques utilisés dans leur formulation. Nous souhaitons identifier les choix énonciatifs que font les réceptionnistes, afin de décrire les fonctions conventionnalisées de chaque acte (Johnen, 2012).

La plupart des dialogues observés correspondent à une seule tâche professionnelle, c'est le cas de tous les départs où l'interaction se limite aux procédures de départ. D'autres dialogues ne concernent pas une seule tâche mais deux. C'est le cas du dialogue 1, où la cliente fait son enregistrement tout en écoutant les suggestions de la réceptionniste pour le réveillon puis en demandant les horaires 'ouverture des magasins et en se renseignant sur la réservation d'un taxi pour le départ. Ainsi, certains dialogues (dialogues 1, 10, 21, 36) seront-ils analysés dans plusieurs tâches.

L'analyse des actes de langage est réalisée en fonction de la tâche professionnelle à laquelle elle correspond<sup>78</sup>. Nous organisons cette analyse en fonction du déroulement du séjour d'un client à l'hôtel : nous commencerons par l'enregistrement, ensuite nous analyserons les conseils, après nous aborderons le moment où le réceptionniste doit gérer le mécontentement du client (ses plaintes ou ses réclamations) et, enfin, nous concluons avec la tâche de départ. Commençons par les actes de langage les plus représentatifs à l'enregistrement.

#### 4.3.1.1 Enregistrement

Nous analyserons les actes de langage courants d'un enregistrement, que nous résumons brièvement comme suit : saluer, identifier la réservation, réaliser les procédures de l'enregistrement, donner des informations et prendre congé. Notre analyse prend en compte neuf enregistrements effectifs différents sur les treize dialogues qui concernent cette tâche professionnelle (dialogues 1, 9-11, 19, 21, 26, 27-29, 30, 36 et 37). Les dialogues 9, 10 et 11 ont les mêmes interlocuteurs, un couple qui arrive avant l'heure définie par l'hôtel pour l'enregistrement. Le même cas se présente pour les dialogues 27, 28 et 29 qui ont le même client, une personne qui arrive à l'accueil sans réservation.

- Saluer

La salutation a la fonction de dire à l'interlocuteur que le locuteur est disponible pour communiquer avec lui : « ... par la salutation, le salueur manifeste qu'il prend en compte la présence de l'autre dans son champ perceptif et qu'il est disposé à engager avec lui un échange communicatif même minimal » (Kerbrat-Orecchioni, 2008, p. 111). Elle existe chaque fois que le client va à l'accueil, quel que soit le sujet de la

---

<sup>78</sup> L'exception est faite pour l'acte de saluer, présent dans toutes les interactions (4.3.1.1.).

conversation qu'il aura avec le réceptionniste. C'est pourquoi l'analyse de la salutation ne se limitera pas aux dialogues de l'enregistrement et qu'elle prendra aussi en compte les énoncés formulés dans les dialogues concernant les autres tâches.

L'acte de saluer est considéré comme un rituel qui ne sert pas à transmettre des informations mais à établir des liens sociaux : « On qualifie de « rituels » les énoncés qui ont la double caractéristique d'être fortement *stéréotypés* dans leur formulation et leurs conditions d'emploi, et d'avoir une fonction surtout *relationnelle* (leur contenu étant en revanche relativement pauvre).» (Kerbrat-Orecchioni, 2008, p. 110). Dépourvu de contenu propositionnel, il est figé et fonctionne normalement sous la forme de paires adjacentes où les interlocuteurs produisent des actes identiques (Haverkate, 1994, p. 84).

Dans notre corpus, l'acte expressif *bom dia / boa tarde / boa noite* est le moyen privilégié pour saluer les clients, que ce soit en intervention initiative (dialogue 9) ou en intervention réactive (dialogue 27). Le mot plus familier *olá* est beaucoup moins fréquent, il surgit presque uniquement après sa formulation par le client (dialogue 26).

(dialogue 9) R<sup>79</sup>: bom dia posso ajudar  
C: bom dia  
R: *bonjour puis-je vous aider*  
C: *bonjour*

(dialogue 26) C: olá:  
R: olá boa tarde  
C: *bonjour*<sup>80</sup>  
R: *bonjour*

(dialogue 27) C : boa tarde  
R : boa tarde  
C: *bonjour*  
R: *bonjour*

Dans la plupart des dialogues, le réceptionniste salue le client uniquement à travers la salutation principale que nous venons d'identifier. Pourtant, dans certains échanges, la salutation comprend plusieurs actes, dont les salutations complémentaires<sup>81</sup> qui portent sur l'état de santé des interlocuteurs et qui constituent des mécanismes de politesse (Palrilha, 2009, p. 51). Elles peuvent apparaître en intervention initiative, quand le réceptionniste demande l'état du client (dialogues 19 et 35). Mais dans d'autres cas, c'est le client qui formule cette question, obligeant le réceptionniste à une intervention réactive (dialogue 6).

(dialogue 6) C tudo bem

---

<sup>79</sup> Pour faciliter la lecture, les interventions du réceptionniste seront précédées de la lettre R et du client la lettre C. Elles seront suivies d'un numéro, dans le cas où il y a plus d'un réceptionniste ou d'un client.

<sup>80</sup> La traduction des interventions des réceptionnistes n'est pas toujours facile comme ici, où il est difficile de traduire *olá* par *salut*, une salutation extrêmement informelle en français pour ce contexte semi-formel. Dans certains cas, nous sommes obligés de présenter une traduction littérale en français, qui sera précédée de \*, étant donné que cette langue ne dispose pas toujours des équivalents.

<sup>81</sup> Terme emprunté à Kerbrat-Orecchioni (Kerbrat-Orecchioni, 2008, p. 110).

- R tudo bem  
 C *ça va*  
 R *ça va*
- (dialogue 19) R então como está + tudo bem  
 C cansado  
 R {rire}  
 C mas isso é: normal  
 R é normal  
 C *\*alors comment allez-vous + ça va*  
 C *fatigué*  
 R {rire}  
 C *mais ça c'est : normal*  
 R *c'est normal*
- (dialogue 35) R olá: olá senhor \*C1\* {prénom} < tudo bem  
 C1 > olá:  
 C2 > olá  
 R olá tudo bem  
 C2 tudo bem e consigo  
 C1 como está \*R\* {prénom}  
 R cá<sup>82</sup> estamos  
 C1 ah  
 R mais um dia não é tem que ser  
 R *salut: salut monsieur \*C1\* {prénom} < ça va*  
 C1 > *salut:*  
 C2 > *salut*  
 R *salut ça va*  
 C2 *ça va et vous*  
 C1 *comment allez-vous \*R\* {prénom}*  
 R *ça va aller*  
 C1 *ah*  
 R *un jour de plus non on n'a pas le choix*

Comme elle le fait pour l'excuse et le remerciement, Kerbrat-Orecchioni (2008) ne considère pas les salutations complémentaires comme de vraies questions. En effet, le réceptionniste ne manifeste pas une vraie intention de connaître l'état physique ou psychologique du client, mais de créer, ou de maintenir, un lien plus proche avec lui. C'est pourquoi les salutations complémentaires surgissent entre interlocuteurs qui se connaissent déjà, ce qui est le cas de ces trois dialogues : le client du dialogue 6 est déjà venu à la réception plusieurs fois pour demander un service et les clients des dialogues 19 et 35 sont des clients réguliers.

Les réponses aux salutations complémentaires, soit de la part du réceptionniste soit de la part du client, sont vagues et conventionnelles, contenant rarement des informations concrètes sur l'état de l'interlocuteur (Palrilha, 2009, p. 51). La réponse symétrique, *tudo bem* (dialogues 6 et 35), et la réponse sur le temps qui passe, *cá estamos [...] mais um dia não é tem que ser* (dialogue 35), le confirme. Exception pour le dialogue 19, où la réponse *cansado* n'est pourtant pas suivie de questions ou de conseils particuliers, ce qui montre une fois de plus le caractère purement rituel de ces salutations.

---

<sup>82</sup> Pour vérifier la multitude d'usages de *cá*, cf. Marques et Duarte (2014).



Les salutations complémentaires ne sont donc pas obligatoires, leur fonction en hôtellerie est de consolider une relation déjà existante entre le client et le réceptionniste, une façon de montrer au client l'attention que l'hôtel lui porte. Formulées uniquement avec des clients avec qui il y a une certaine familiarité, elles confirment une relation interactionnelle déjà préalablement existante: « de acuerdo con la fórmula seleccionada, el saludo sirve para establecer o confirmar una determinada relación interaccional, tal como se define por factores como posición social, grado de intimidad y afecto »<sup>83</sup> (Haverkate, 1994, p. 85).

L'acte de saluer peut contenir également d'autres actes de parole, tels que souhaiter la bienvenue au client, lui demander si c'est la première fois qu'il vient à l'hôtel ou offrir de l'aide. Nous les incluons dans l'acte de saluer car ils présentent les mêmes caractéristiques que les actes que nous venons d'analyser, à savoir la fonction relationnelle et le côté stéréotypé. Comme les actes complémentaires, ceux-ci ne sont pas non plus obligatoires, ils sont la preuve d'un accueil chaleureux de la part de l'hôtel, ce qui est particulièrement important pour les hôtels de catégorie élevée. Ils sont très fréquents chez les réceptionnistes interviewés dans les entretiens, dont la majorité travaille dans des hôtels de 4 et 5 étoiles, et ils restent peu fréquents dans les dialogues que nous avons observés dans les hôtels 3 étoiles<sup>84</sup>.

Pour souhaiter la bienvenue, les réceptionnistes utilisent le syntagme adjectival *bem-vindo/a(s)*, pouvant être précédé de l'intensificateur *muito* (entretien A) et/ou du verbe *ser* au Présent du Subjonctif (dialogue 1). A travers cet acte expressif, le réceptionniste montre à son interlocuteur le souhait qu'il se sente bien dans l'établissement et il lui dit également que c'est un honneur de l'accueillir chez lui (Palrilha, 2009, p. 47).

(entretien A)      muito bem-vindo a Lisboa [...] muito bem-vindo ao \*H2\*  
                           \*très bienvenu à Lisbonne [...] \*très bienvenu au \*H2\*

(dialogue 1)      seja bem-vinda  
                           soyez la bienvenue

Palrilha (2009) considère en quelque sorte cet acte comme un remerciement, dans la mesure où le locuteur remercie l'allocutaire d'être venu chez lui, d'avoir choisi son hôtel et sa ville. Le remerciement ainsi formulé constitue un acte de langage indirect focalisé sur la personne qu'on remercie. Le locuteur met en valeur l'allocutaire en même temps qu'il le remercie pour son choix. Bien que le réceptionniste puisse expliciter ce qu'il remercie exactement (entretien A), cette information reste dans la plupart des cas implicite (dialogue 1).

Le locuteur de ces énoncés n'est pas seulement le réceptionniste, mais l'entité collective *nós* qui correspond à l'entité hôtel dont le réceptionniste devient donc le

<sup>83</sup> « en fonction de la formule sélectionnée, la salutation sert à établir ou à confirmer une certaine relation interactionnelle, telle qu'elle est définie par des facteurs comme la position sociale, le degré d'intimité et d'affection ». (Haverkate, 1994, p. 85)

<sup>84</sup> La charge de travail dans la réalité du métier oblige les réceptionnistes à se concentrer sur les actes principaux. Cela peut aussi aider à expliquer cette différence.

porte-parole (Marques, 2000, p. 181). C'est en ces termes qu'il formule un autre acte de parole, où il demande au client si c'est la première fois qu'il séjourne dans cet hôtel (entretien F et dialogue 26) :

(entretien F)      *é a primeira vez que está no nosso hotel*  
*c'est la première fois que vous êtes à notre hôtel*

(dialogue 26)      *algum do- dos senhores é a primeira vez que fica conosco*  
*est-ce que quelqu'un d'entre vous messieurs est avec nous pour la première fois*

Le possessif *nosso* (entretien F) et le pronom personnel *conosco* (dialogue 26) de première personne du pluriel rendent visible cette entité collective. Leur explicitation n'étant pas obligatoire, en effet, le réceptionniste aurait pu omettre le premier mot ou remplacer le deuxième par un adverbe de lieu : *é a primeira vez que está no hotel*, *algum dos senhores é a primeira vez que fica aqui*. Cette explicitation montre, pourtant, une intention de la part du locuteur à rendre visible l'équipe d'employés de l'hôtel. Ce *nós* renvoie à la situation d'énonciation et renvoie à un locuteur collectif personnalisé par la figure du réceptionniste. C'est pourquoi il se situe du côté de la détermination, dans le continuum établi par Duarte et Marques (2014, p. 80-81) entre détermination, indétermination et généralisation. Cette stratégie d'inscription énonciative, où le professionnel s'assume volontairement comme porte-parole d'un locuteur collectif, constitue une tentative de rapprochement vers l'allocutaire.

Un troisième acte de parole peut être employé pour saluer le client, celui où le réceptionniste propose son aide. Dans le dialogue 9, le réceptionniste offre son aide sous la forme d'une question. Almeida (1998) affirme que les offres sont souvent formulées en forme de question portant sur les envies ou besoins de l'allocutaire. En effet, en regardant le client arriver à la réception, le réceptionniste formule un acte promissif indirect (Searle, 1975) qui sous-entend sa capacité et sa disponibilité à l'aider, ce que montre le verbe *pouvoir* à la première personne du singulier, *posso* (dialogue 9).

(dialogue 9)      R    bom dia posso ajudar  
                         C1 bom dia  
                         R    bom dia +  
                         C2 eu queria saber se é possível dormir agora  
*R    bonjour puis-je vous aider*  
*C1 bonjour*  
*R    bonjour +*  
*C2 je voudrais savoir s'il est possible de dormir maintenant*

Cet acte de parole fonctionne dans un schéma de paires adjacentes, où le locuteur attend une réponse de l'allocutaire, d'acceptation ou de refus de l'offre. C'est pourquoi la formulation de cet acte contient également un aspect directif, car une réponse de l'allocutaire est attendue. En effet, dans le dialogue présenté, l'acceptation de l'aide est implicite dans la demande du client qui veut aller tout de suite dans sa chambre (dialogue 9).

- Demander le nom ou le code de la réservation

Nous passons à l'analyse des actes de parole qui concernent les procédures d'enregistrement du client à l'hôtel. Dans la plupart des dialogues observés, le client se présente et dit tout de suite à quel nom il a réservé sa chambre, le réceptionniste n'ayant pas besoin de le lui demander. Mais dans certaines situations cela ne se produit pas, comme dans le dialogue 26 où la demande devient obligatoire. Le professionnel va formuler un acte directif direct (entretien C et dialogue 26).

- (entretien C) em que nome está a reserva  
à quel nom est la réservation
- (dialogue 26) C > temos aí ++ très reservas  
R ora em nome de  
C > nous avons lá ++ trois réservations  
R alors au nom de

L'énoncé du dialogue 26 reste suspendu, le locuteur ne le concluant pas, ce que Briz et Albelda (2013) considèrent comme une stratégie de politesse. La phrase en suspension permet de contourner ou d'omettre la conclusion, par conséquent, elle réduit la force argumentative de l'énoncé.

Cet énoncé contient également le marqueur discursif *ora*<sup>85</sup> qui est extrêmement fréquent dans notre corpus. Il sert à introduire l'acte directif de requête, concernant habituellement une procédure obligatoire de l'hôtel : demander le nom ou le code de la réservation (dialogue 26) ou réclamer le règlement (dialogue 28).

- (dialogue 18) ora bom dia + check-out só um segundo  
*\*alors bonjour + départ attendez un instant seulement*
- (dialogue 28) R vai desejar número de contribuinte na fatura  
C não [...]  
R ora são oitenta no total por favor {le client donne sa carte bancaire et la réceptionniste la prend}  
*R désirez-vous votre numéro fiscal dans votre facture*  
C non  
*R \*alors ce sont quatre-vingts euros au total s'il vous plaît {le client donne sa carte bancaire et la réceptionniste la prend}*

I. M. Duarte (1989) distingue essentiellement deux fonctions de ce marqueur : soit il sert d'interjection, soit de connecteur<sup>86</sup>. En ce qui concerne la deuxième fonction, celle qui nous intéresse, l'auteure évoque une valeur de « fronteira [...] limite, margem »<sup>87</sup> (I. M. Duarte, 1989, p. 152) au niveau temporel qui sert d'outil à

<sup>85</sup> Nous connaissons la difficulté à traduire les marqueurs discursifs dans une autre langue, c'est pourquoi nous présenterons uniquement le mot en portugais. Dans la traduction des extraits de notre corpus, nous présentons une traduction approximative, précédée de\*.

<sup>86</sup> L'expression marqueur discursif n'est pas encore aujourd'hui consensuelle. Selon les différents courants, nous retrouverons ces marqueurs sous l'appellation de : « marqueurs pragmatiques, mots du discours, particules discursives, particules énonciatives, connecteurs, etc. » (Coutinho, 2008, p. 193). Peu importe leur dénomination, ces éléments sont une particularité de la langue parlée et apparaissent majoritairement lors d'interactions.

<sup>87</sup> « fronteira [...] limite, marge ». (I. M. Duarte, 1989, p. 152)

l'argumentation ou à la narration. Il met en relief le moment où le locuteur expose de manière claire et définitive ses arguments, par opposition au moment précédent où ils étaient encore méconnus. Il permet également d'enchaîner et d'articuler plusieurs séquences narratives sous un ordre temporel. Ainsi, *ora* sert comme point de repérage aidant à organiser le discours du locuteur, plus précisément son raisonnement (I. M. Duarte, 1989, p. 152). C'est ce que nous constatons dans ces deux extraits (dialogues 26 et 28). Ce marqueur introduit un nouveau sujet, il sert d'outil de structuration textuelle (Carreira, 2001 : 60), aidant le professionnel à organiser son discours. Utilisé au début de l'énoncé du réceptionniste, il prépare l'allocutaire à l'information qui sera donnée ensuite. Par conséquent, il sert une stratégie préventive de l'acte directif destinée à prévenir l'allocutaire d'éventuels problèmes provoqués par l'invasion de son territoire, l'emploi de ce marqueur augmentant le degré de politesse du discours (Briz e Albelda : 2013 : 302-303).

#### ▪ Demander un document d'identité

Pour vérifier la réservation, la loi oblige le réceptionniste à demander un document officiel qui atteste de l'identité du client, soit sa carte d'identité, soit son passeport. Même s'il s'agit d'une procédure institutionnelle attendue par le client, le professionnel envahit son territoire, en lui demandant un objet personnel. La prudence est donc nécessaire, afin de minimiser le plus possible la menace de la face du client. Observons comment nos réceptionnistes formulent cet 'acte directif de réponse physique', comme l'appelle (Casanova, 1996) :

(dialogue 30) ora eu vou precisar de um documento de identificação por favor  
\*alors \*je vais avoir [j'aurai] besoin d'un document d'identité s'il vous plaît

Les réceptionnistes demandent le document à travers un acte directif formulé presque toujours de la même façon : une assertion avec le verbe *precisar* au futur périphrastique (dialogue 30). Au lieu d'interpeller directement le client sur l'obligation de lui donner sa pièce d'identité, le réceptionniste formule un acte indirect où, à travers le verbe *precisar*, il met l'accent sur un besoin individuel le concernant uniquement sans jamais faire de référence à une action à réaliser par l'allocutaire (Gouveia, 2008a). Le recours à une assertion n'oblige pas le client à lui répondre et encore moins à lui donner son document. Ainsi le professionnel donne-t-il l'impression de ne pas envahir son territoire, ce qui serait une menace pour sa face :

La aserción emitida sin más no encierra ningún indicio formal de la intención exhortativa de A, lo que produce la impresión de que no tiene el propósito de amenazar la libertad de acción de B. Esta forma de cortesía negativa le ofrece incluso al interlocutor la oportunidad de responder sólo a la carga asertiva de la locución, sin tener que prestar atención al acto exhortativo implícito.<sup>88</sup> (Haverkate, 1994, p. 23)

---

<sup>88</sup> « L'assertion formulée dans son état pur ne contient pas d'indices formels de l'intention injonctive de A, ce qui donne l'impression qu'elle n'a pas pour objectif de menacer la liberté d'action de B. Cette forme de courtoisie négative donne même à l'allocutaire l'opportunité de répondre uniquement à la valeur assertive de l'énoncé, sans qu'il doive faire attention à l'acte injonctif qui y est implicite » (Haverkate, 1994: 23).

Dans sa thèse de doctorat sur les actes directifs, Casanova (1989) distingue les ordres des souhaits. Les premiers sont formulés uniquement par des locuteurs qui détiennent un certain pouvoir, hiérarchique ou non, et qui, dans le cadre de cette relation hiérarchique, imposent à l'allocutaire le devoir d'obéissance. S'ils ne détiennent pas ce pouvoir, alors les énoncés sont considérés uniquement comme des souhaits. La différence reste dans l'existence, ou non, d'une obligation de la part de l'allocutaire à respecter l'énoncé du locuteur et d'ainsi subir, ou non, une sanction due au non-accomplissement de l'ordre. La volonté du locuteur est donc imposée dans le cas de l'ordre et proposée dans le cas du souhait (Casanova, 1989).

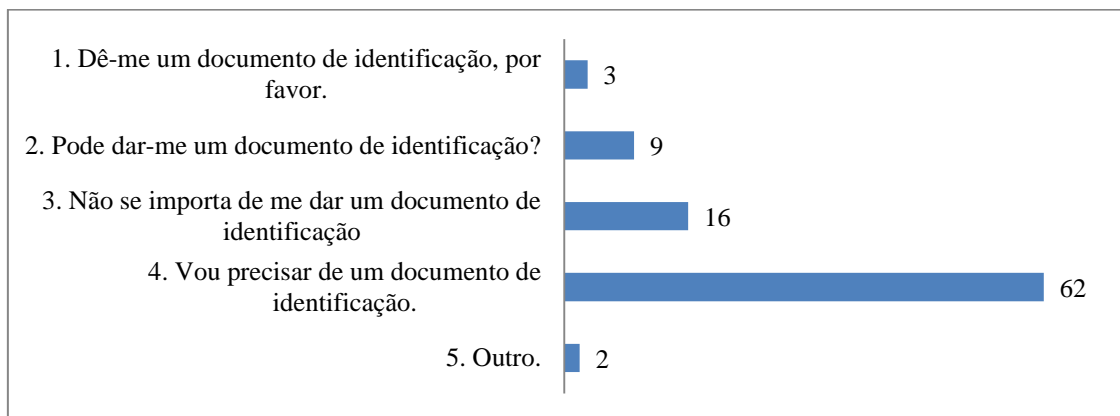
Essayons d'appliquer ces notions de pouvoir et de sanction à notre domaine professionnel, l'hôtellerie. Si le client refuse de donner sa pièce d'identité, ne respectant donc ni le règlement intérieur de l'hôtel, ni la législation nationale dans le secteur, le réceptionniste ne pourra pas lui donner la clé de la chambre, ni l'autoriser à séjourner à cet hôtel. De même, s'il se refuse à donner sa carte de crédit pour payer sa chambre. Dans ces deux situations, il existe une sanction d'ordre commercial, qui découle du pouvoir que détient le réceptionniste en tant que représentant de l'hôtel et qui pourra l'exercer en cas de désobéissance de la part du client. Ainsi, quand le réceptionniste demande la pièce d'identité au client, il formule un acte directif avec la force illocutoire d'un ordre car, comme nous venons de voir, la désobéissance à celui-ci entraînerait une sanction. La formulation d'un acte de langage indirect, sans une explicitation de l'action à réaliser par l'allocutaire, réduit fortement l'obligation imposée dans l'ordre. Celle-ci, une menace par nature à la face du client, est donc fortement minimisée afin de protéger sa face. Ce choix découle du principe de politesse qui va conduire le réceptionniste à formuler cet acte directif comme si c'était un souhait quand, en réalité, il s'agit vraiment d'un ordre. Ce choix d'indirection sert donc à « camuflar o dever de obediência, tornando, em princípio, a relação mais afável »<sup>89</sup> (Casanova, 1989, p. 94).

Ce positionnement est confirmé par les réceptionnistes qui ont rempli notre questionnaire sur internet. Interrogés sur l'énoncé utilisé pour demander le document d'identité au check-in (question 3 du questionnaire), les participants avaient le choix entre cinq options : 1. *Donnez-moi un document d'identité, s'il vous plaît.* ; 2. *Pouvez-vous me donner un document d'identité ?* ; 3. *Serait-il possible d'avoir un document d'identité ?* ; 4. *J'aurais besoin d'un document d'identité;* et 5. *Autre.* Sur un total de quatre-vingt-douze réponses, soixante-deux réceptionnistes disent avoir également recours à l'acte indirect.

---

<sup>89</sup> « [...] cacher le devoir d'obéissance, ce qui rend, en principe, la relation plus aimable » (Casanova, 1989, p. 94).

Graphique 3: Question 3: *À l'enregistrement, comment demandez-vous un document d'identification ?*



Dans un rapport de coût - bénéfice, Haverkate (1994) affirme que le degré de politesse augmente en fonction du degré d'exhortation. Si celui-ci est élevé, alors la politesse augmente aussi. Nous venons de voir que demander un objet personnel est un acte extrêmement délicat et qui exige un degré de politesse accentuée. La formulation d'un acte de langage indirect est une réponse à cette exigence, mais notre corpus nous montre qu'elle n'est pas la seule.

En effet, cet acte indirect est toujours accompagné de formules de politesse qui minimisent l'ordre, lui donnant à nouveau une apparence de souhait ou de demande. Le principal étant *por favor* [s'il vous plaît] (entretien F et dialogue 30), servant à atténuer le côté brusque de l'ordre (Carreira, 2001). Dix-huit participants à l'enquête par questionnaire ont trouvé la proposition donnée insuffisante, et ont donc coché 5. *Autre* et écrit l'acte indirect auquel ils ont ajouté *por favor* (questionnaire 81). Même si d'autres mécanismes peuvent disposer de la même fonction, comme par exemple *só* [seulement] (entretien E) que nous analyserons ensuite, la formule de politesse *por favor* reste la plus répandue.

(entretien E) então preciso só de um bilhete de identidade  
*\*alors j'aurai seulement besoin de votre pièce d'identité*

(questionnaire 81) Vou precisar de um documento de identificação, por favor.  
*J'aurai besoin d'un document d'identification, s'il vous plaît.*

Nous pouvons conclure que les actes indirects et les formules de politesse sont fondamentaux pour demander des documents personnels aux clients. Leur structure syntaxique, à savoir une phrase déclarative avec le verbe *precisar* presque toujours au futur périphrastique suivi de *por favor*, semblent déjà constituer une phrase toute faite et conventionnelle car des réceptionnistes de différentes catégories d'hôtel et régions l'ont employée.

- Demander de signer la feuille d'enregistrement

Ce besoin d'atténuer l'acte directif de réponse physique existe aussi lorsque le réceptionniste demande au client de signer la feuille d'enregistrement. Comme les

exemples le montrent, la demande est à nouveau formulée à travers un acte indirect centré sur le besoin du locuteur et renforcé par la formule de politesse *por favor*, maintenant cumulée avec l'adoucisseur *só* [seulement] (dialogues 9 et 37). Ce renforcement vient du fait qu'il s'agit d'une procédure qui n'est pas attendue par le client car, en effet, elle n'existe pas dans tous les hôtels.

(dialogue 9) + *só* /precisava, precisar/ de uma rúbrica é aqui aqui XX por favor  
+ *seulement* /aurai besoin, avoir besoin/ d'une signature c'est ici ici XX s'il vous plaît

(dialogue 37) vou só precisar por favor que me rubrique aqui {il pointe avec le doigt} aqui também {il pointe à nouveau} o seu contacto telefónico se puder facultar  
*j'aurai seulement besoin s'il vous plaît d'une signature ici {il pointe avec le doigt} ici aussi {il pointe à nouveau} et votre téléphone si vous pouvez le donner*

Dans son étude portant sur la langue espagnole, Haverkate (1994) affirme qu'en ce qui concerne les actes directifs qui comprennent une collaboration de l'allocutaire, tels que les demandes ou les ordres, le locuteur essaie de les formuler de façon à respecter le plus possible l'image négative de son interlocuteur. C'est pourquoi il introduit des mécanismes linguistiques qui visent à réduire l'effort que l'allocutaire doit réaliser, faisant référence à une réduction en termes de temps ou d'énergie. L'auteur donne comme exemples : « ¿ Me ayudas a subir esta maleta, si tienes un momento ? No pesa mucho ». <sup>90</sup> (Haverkate, 1994, p. 24-25).

Dans notre corpus, nous pensons que l'atténuateur *só* est fréquemment employé avec cette fonction, celle de réduire la force illocutoire de l'acte exhortatif, renforçant l'idée que la tâche qui est demandée au client est de petite taille. Il est encore peu étudié dans la langue portugaise. Les dictionnaires de langue portugaise (AA. VV., 2001; *Dicionário da língua portuguesa*, 2012; A. B. de H. Ferreira, 1999; Houaiss, 2003) le répartissent en trois classes morphologiques : adjectif, nom ou adverbe. Le *Dicionário da língua portuguesa contemporânea* (AA. VV., 2001) présente un contexte spécifique de *só* en tant qu'adverbe : « Il présente une valeur de restriction pour emphatiser ou renforcer la notion de petite quantité, dimension, intensité ou numéro ; pouvant servir de paraphrase de « pas plus que ça » <sup>91</sup> (AA. VV., 2001, p. 3431). Cet usage de renforcement est confirmé dans le dictionnaire Houaiss : « souvent considéré comme vocable explétif, même si sa présence peut emphatiser, focaliser stylistiquement un vocable ou un terme d'une phrase » <sup>92</sup> (Houaiss, 2003, p. 3349).

Comme tous les adverbes, *só* est syntaxiquement considéré comme un mot périphérique qui fonctionne en tant que satellite d'un autre mot ou syntagme (M. H. de M. Neves, 1999, p. 234). Dans notre corpus, il est toujours un satellite du verbe, l'élément qui a souvent la plus grande charge exhortative de l'énoncé. Il s'agit donc d'un mécanisme linguistique qui sert à réduire la force de l'injonction de l'acte directif,

<sup>90</sup> « Tu m'aides à monter cette valise, si tu as un moment ? Ce n'est pas très lourd. » (Haverkate, 1994, p. 24-25).

<sup>91</sup> « Apresenta valor restritivo para enfatizar ou reforçar a noção de pequena quantidade, dimensão, intensidade ou número, sendo parafraseável por « não mais do que isso » (AA. VV., 2001, p. 3431).

<sup>92</sup> « frequentemente considerado vocábulo expletivo, embora a sua presença possa enfatizar, focalizar estilisticamente um vocábulo ou termo da frase » (Houaiss, 2003, p. 3349).

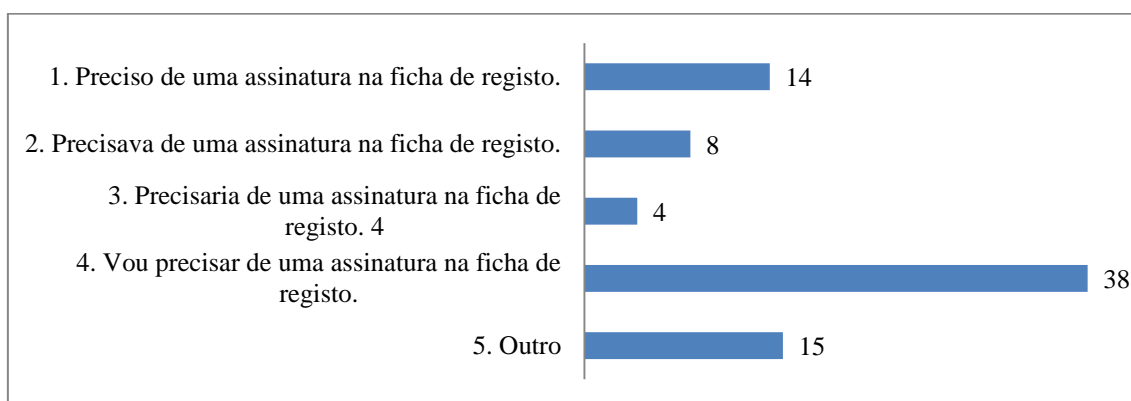
extrêmement élevée dans les actes directifs de réponse physique. Il transmet l'idée que la tâche demandée par le locuteur est minime et ne demande pas trop d'énergie. Si la menace contre sa face est fortement atténuée, l'allocutaire sera davantage prêt à la réaliser. L'usage de ce modalisateur constitue une stratégie qui sert à relativiser le contenu propositionnel car sa force argumentative reste réduite (Briz & Albelda, 2013). Très fréquent dans notre corpus, il est employé systématiquement dans les actes directifs de réponse physique, comme dans le dialogue 21, où le réceptionniste donne des instructions au client pour introduire la clé dans l'interrupteur afin d'avoir de l'électricité dans sa chambre.

(dialogue 21) *é só colocar com a seta para a frente  
il faut juste l'introduire avec la flèche vers vous*

La phrase conditionnelle *se puder facultar* (dialogue 37) constitue un autre dispositif linguistique de relativisation de la demande du locuteur. Cet acte directif gagne un caractère optionnel, ce qui donne plus de liberté à l'allocutaire de refuser la réalisation de la tâche. Demander le numéro de téléphone du client constitue une invasion de son territoire, car c'est un élément extrêmement personnel et normalement peu demandé dans les hôtels.

La réponse à la question 4 du questionnaire que nous avons soumis sur internet confirme le besoin des réceptionnistes d'atténuer les actes directifs. Nous leur avons demandé de signaler le type d'énoncé utilisé pour demander au client de signer la feuille d'enregistrement au check-in. Les quatre premières options présentaient le même énoncé : *avoir besoin d'une signature de la feuille d'enregistrement*. La différence concernait le temps ou le mode verbal : 1. présent de l'indicatif ; 2. imparfait de l'indicatif ; 3. conditionnel et 4. futur périphrastique. Finalement, l'option 5. *Autre* donnait le choix au participant d'écrire un énoncé différent.

Graphique 4 : Question 4: *À l'enregistrement, comment demandez-vous au client pour signer la feuille d'enregistrement ?*



Des soixante-dix-neuf réponses valables<sup>93</sup>, trente-huit réceptionnistes ont préféré l'énoncé 4. avec le verbe au futur périphrastique. Bien que certaines grammaires privilégient l'emploi de l'imparfait de l'indicatif ou du conditionnel dans l'expression

<sup>93</sup> Treize réponses ont été considérées non valides car elles ne répondaient pas à notre question (les participants ont écrit que cette procédure n'existait pas dans leur hôtel).



de la politesse en portugais (C. Cunha & Cintra, 2002; Teyssier, 2006), le premier item n'a obtenu que huit réponses et le deuxième seulement quatre. Des études plus récentes montrent en effet un usage très restreint du conditionnel dans le registre oral (Oliveira, 2013; Oliveira & Duarte, 2012). La préférence pour le futur périphrastique confirme son rôle d'atténuateur dans le milieu hôtelier, dans la mesure où il sert à augmenter le degré de politesse du discours.

La construction périphrastique est utilisée comme un atténuateur de l'ordre, servant à adoucir l'exhortation. L'action à réaliser par l'allocutaire est renvoyée à un temps futur qui est distant et éloigné, le temps de la situation est donc postérieur au temps de l'énonciation (L. F. Cunha, 2016). C'est une menace beaucoup moins forte que l'emploi du Présent de l'Indicatif, où le temps de la situation coïncide avec le moment de l'énonciation. Dans ce cas, le client se sentirait obligé de réaliser l'ordre à cet instant précis, ce qui constitue une menace beaucoup plus élevée pour sa face. La construction périphrastique est donc un mécanisme de figuration qui contribue à adoucir le plus possible l'invasion du territoire du client. Ce mécanisme est utilisé surtout quand l'acte directif est un ordre, c'est-à-dire quand la menace pour le locuteur est plus élevée. Si la menace est moins élevée alors le degré de politesse diminue également (Haverkate, 1994). Cette construction est également utilisée dans d'autres cas, où le réceptionniste doit demander ou ordonner au client de signer un document qui prouve qu'il a demandé un service à l'hôtel (entretien D).

(entretien D)      vou precisar apenas da assinatura para comprovar que solicitou: que fez o pedido  
*je vais avoir besoin seulement de votre signature comme preuve que vous avez sollicité:  
que vous avez fait cette demande*

Le client souhaite que l'hôtel lui achète des médicaments à la pharmacie, ce qui comprend le paiement de la taxe de service, du taxi et des remèdes. Si le client se refuse à signer ce document, où il confirme avoir demandé ce service l'engageant à payer toutes ces dépenses, le réceptionniste détient le pouvoir de refuser de le réaliser. Une fois de plus, la désobéissance du client entraîne une sanction d'ordre commerciale. Cet usage de la construction périphrastique n'est pas très étudiée en portugais, seuls certains dictionnaires la présentant comme modalisateur (AA. VV., 2001, p. 2164; Borba, 2002, p. 909).

Nous pensons que le verbe *precisar* au futur périphrastique a gagné un statut de formule dans le domaine de l'hôtellerie, contribuant à l'un des plus importants mécanismes d'atténuation. Il est systématiquement employé dans des situations où la menace à la face de l'allocutaire reste très élevée : quand le réceptionniste formule des ordres ou dans des situations où le client exprime son mécontentement, comme nous le verrons plus tard (cf. 4.3.1.3.). Il fonctionne comme une stratégie de prévention de la part de ces professionnels, qui, de cette façon, essaient d'éviter des problèmes qui pourraient surgir suite à l'invasion du territoire du client, le lien social entre les interlocuteurs restant donc préservé (Briz & Albelda, 2013).

Les réponses à la question 4 confirment aussi la haute fréquence du modalisateur *por favor*. Des quinze participants qui ont coché l'option 5. *Autre*, treize participants ont

écrit cette formule de politesse dans leurs énoncés. La réponse du participant 13 reste claire sur ce point car il l'ajoute à toutes les options de réponse précédentes.

(questionnaire 13) Qualquer uma das anteriores mas acrescentando o Por Favor  
*Toutes les réponses antérieures mais ajoutant S'Il Vous Plaît*

▪ Indiquer le numéro de la chambre et l'étage

Au moment d'indiquer le numéro de la chambre et l'étage, le réceptionniste peut formuler un acte assertif de deux façons différentes : soit il met l'accent sur la chambre, soit sur le client. La différence tient au degré de proximité qu'il souhaite montrer à son allocutaire. S'il s'agit d'un client qu'il voit pour la première fois, il utilise de façon majoritaire le sujet *quarto* [chambre] avec le verbe au présent (entretien D) ou au futur de l'indicatif (dialogue 9):

(entretien D) R aqui tem a portanto o quarto o seu quarto é o  
*voilà alors la chambre votre chambre est la*

(dialogue 1) R então tem outra vez o seu quarto o quatrocentos e seis  
C < novamente que bom  
R *\*alors vous avez à nouveau votre chambre la quatre cent six*  
C < *à nouveau c'est très bien*

(dialogue 9) R o quarto será o sete vinte e nove no sétimo piso  
R *la chambre sera la sept vingt-neuf au septième étage*

(dialogue 10) R peço imensa desculpa mas  
C1 XXX  
R às vezes não conseguimos  
C2 XX  
R portanto vai ficar no quarto oitocentos e vinte e seis que fica no oitavo andar  
C2 não tem outro /andar, XX/  
R *je présente mes excuses sincères mais*  
C1 XXX  
R *des fois on n'y arrive pas*  
C1 XX  
R *\*alors vous \*allez être [serez] dans la chambre huit cent vingt-six qui est au huitième étage*  
C2 *vous n'avez pas un autre /étage, XX/*

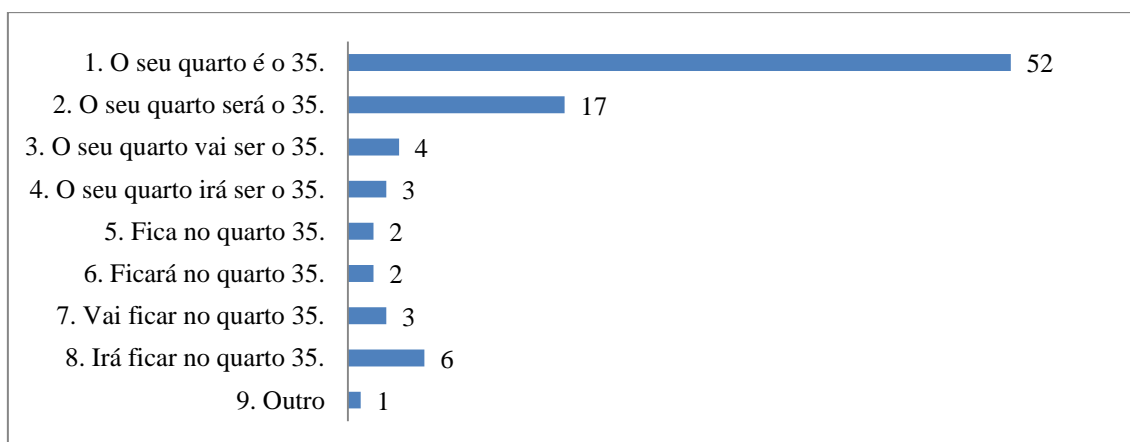
(dialogue 11) R pronto vai ficar no quarto quinhentos e doze que fica no XXXX está bem ++  
R *bon vous \*allez être [serez] dans la chambre cinq cent douze qui est au XXXX d'accord ++*

S'il s'agit de clients réguliers ou de situations où existe une certaine tension, le réceptionniste préfère un énoncé où le client sera mis en valeur, ce qui est une façon de s'approcher de son allocutaire et de lui accorder plus d'importance. C'est le cas du dialogue (1) où un client régulier qui s'adresse aux réceptionnistes par leur prénom. Le dialogue 10, qui concerne un couple de clients qui arrive quatre heures avant l'heure prévue pour l'enregistrement, montre également cette différenciation. Il fait partie d'un groupe de trois dialogues avec le même couple de clients (dialogues 9-11). Lors du premier contact, c'est encore le sujet *quarto* qui est choisi (dialogue 9), mais pour le deuxième et le troisième, le réceptionniste passe au sujet *client*. Ce passage est dû,

d'une part, à la suite des excuses pour l'attente présentées au début du dialogue 10, et d'autre part, au mécontentement des clients concernant l'étage de la chambre attribuée (dialogue 11). Il s'agit de deux situations gênantes pour l'allocutaire, que le réceptionniste essaye de réparer en leur accordant plus d'importance linguistiquement. Le recours au sujet *cliente* [client] constitue donc une stratégie réparatrice (Briz & Albelda, 2013).

Les réponses à la question 5 du questionnaire sur internet confirment également cette différence. Nous avons demandé aux participants de choisir leur énoncé préféré pour indiquer le numéro de la chambre, la consigne ne spécifiant ni un type de client ni une situation précise. Il y avait neuf choix de réponse que nous pouvons répartir en trois groupes : les quatre premiers énoncés mettaient l'accent sur la chambre. La différence concernait le temps verbal utilisé : 1. présent de l'indicatif, 2. futur de l'indicatif, 3. futur périphrastique avec le verbe auxiliaire au présent de l'indicatif ou 4. futur périphrastique avec l'auxiliaire au futur de l'indicatif. Par contre, les options suivantes mettaient l'accent sur le client, la distinction entre chaque phrase étant la même que pour les options précédentes. A savoir, au 5. le verbe au présent de l'indicatif, 6. au futur de l'indicatif, 7. au futur périphrastique avec l'auxiliaire au présent de l'indicatif ou 8. au futur périphrastique avec l'auxiliaire au futur de l'indicatif. Enfin, l'option 9. *autre* donnait la possibilité d'écrire un énoncé différent.

Graphique 5 : Question 5 : *Comment indiquez-vous le numéro de la chambre?*



Nous avons obtenu un total de quatre-vingt-dix réponses. Nous avons comptabilisé, d'un côté, la totalité des réponses concernant les phrases où la chambre a la fonction syntaxique de sujet (options 1, 2, 3 et 4) et, de l'autre, le nombre de réponses où c'est le client qui devient le sujet de la phrase (options 5, 6, 7 et 8). La majorité des participants (soixante-seize), ont choisi des énoncés mettant l'accent sur la chambre. Etant donné qu'il n'y avait aucune précision ni sur le client, ni sur le contexte, ce résultat confirme la préférence pour une assertion centrée sur la chambre comme formulation standard de cet acte assertif. Une analyse des profils des treize participants qui ont préféré des énoncés centrés sur le client (options 5, 6, 7 et 8) montre que ceux-ci

travaillent majoritairement dans des hôtels de catégories plus élevées<sup>94</sup>. Six des dix professionnels en question travaillent dans des hôtels cinq étoiles et deux dans des hôtels quatre étoiles, où les professionnels doivent redoubler d'attention envers leurs clients. En conclusion, la formulation de cet acte assertif peut être influencée par l'intention du réceptionniste d'accorder plus d'importance au client, ceci étant dû à des facteurs divers, tels que le traitement des clients réguliers, des situations de conflit ou des hôtels de plus haute catégorie.

En ce qui concerne le temps verbal de cet acte assertif, le tableau montre le présent de l'indicatif comme le temps privilégié, cinquante-deux participants ayant coché l'option 1. Il est aussi le plus utilisé par les réceptionnistes que nous avons interviewés dans les entretiens (entretien D) et par ceux que nous avons observés sur le terrain (dialogue 1). Le futur de l'indicatif a été choisi par dix-sept réceptionnistes dans ce questionnaire et aussi dans le dialogue 9. Il est ici utilisé comme une marque de politesse, qui reporte l'action à un temps futur. Il n'est pourtant pas très employé dans notre corpus, le futur de politesse étant en effet très rare en portugais (Carreira & Boudoy, 2013). Le faible nombre de réponses de l'énoncé 3 avec le futur périphrastique, seulement quatre, confirme sa fonction comme outil d'atténuation. Il est utilisé dans les dialogues 10 et 11 où, comme nous l'avons vu précédemment, existe une situation de tension entre les interlocuteurs.

Dans certains extraits que nous venons de présenter (entretien D et dialogue 10), les réceptionnistes emploient le marqueur discursif *portanto*, qui est très fréquent dans notre corpus. Lopes, Pezatti, et Novaes (2001) identifient quatre valeurs sémantiques de ce mot : un adverbe, un articulateur discursif, un pointeur de l'interaction et un marqueur conversationnel. En tant qu'articulateur, la valeur qui nous intéresse ici, *portanto* se centre sur le processus de l'information et sert à structurer les différentes parties du discours. Lopes et al. (2001) distinguent quatre usages différents de *portanto* en tant qu'articulateur : le premier, quand il reprend une information précédemment explicitée, le deuxième, quand il donne une suite à l'information précédente, le troisième quand il introduit la coda et le quatrième quand il reformule ce qui vient d'être dit.

Dans la séquence de dialogue avec le couple de clients qui arrive à l'hôtel avant l'heure de l'enregistrement (dialogues 9-11), le réceptionniste indique le numéro de la chambre dès le premier dialogue. La conversation sera interrompue après et reprise plus tard avec un nouveau numéro de chambre. Lors de cette reprise dans le dialogue 10, le locuteur paraphrase l'acte précédent qui commence alors par le marqueur *portanto*. Celui-ci sert donc à répéter une information qui avait déjà été donnée auparavant, ce qui correspond au premier usage de l'articulateur discursif de Lopes et al. (2001).

Dans l'entretien D, le réceptionniste rend la clé de la chambre au client et indique son numéro. Le mot *portanto* introduit la deuxième information qui est une

---

<sup>94</sup> Des treize réponses obtenues, trois participants n'ont pas indiqué leur catégorie d'hôtel. Six travaillent dans un hôtel 5 étoiles, deux dans un hôtel 4 étoiles, un dans un hôtel 3 étoiles et un dans un hôtel 2 étoiles.

suite de la première. Ces deux informations sont complémentaires en hôtellerie, elles apparaissent souvent ensemble. Ainsi, cet articulatoire constitue-t-il un élément de liaison avec de nouvelles informations qui s'enchaînent avec les précédentes, contribuant à la progression thématique du texte (Lopes et al., 2001). C'est le deuxième usage de l'articulatoire discursif.

- Donner la clé de la chambre

Quand le réceptionniste donne la clé de la chambre (ou le mot de passe pour internet), il accompagne ce geste d'un acte assertif qui a comme structure principale l'expression *aqui tem*. Elle semble correspondre aux présentatifs français *voici/voilà*.

- (diálogo 19) L2 então como está + tudo bem  
 L1 cansado  
 L2 {rire}  
 L1 mas isso é: normal  
 L2 é normal {réceptionniste lui donne la clé de la chambre} olhe então aqui tem quarto novecentos e três < nono piso  
 C \*alors comment allez-vous + ça va  
 C fatigué  
 R {rire}  
 C mais ça c'est : normal  
 R c'est normal {réceptionniste lui donne la clé de la chambre} tenez \* alors la voici chambre neuf cent trois < neuvième étage
- (dialogue 21) aqui tem o seu quarto é o número quatrocentos e cinco no quarto piso [...] aqui tem a password para a internet  
 voilà votre chambre c'est la numéro quatre cent cinq au quatrième étage [...] voici le mot de passe pour internet

Composée de l'adverbe de lieu *aqui* suivi du verbe *ter* à la troisième personne du singulier du Présent de l'Indicatif, cette expression est utilisée quand on veut donner, rendre ou montrer quelque chose à quelqu'un (AA. VV., 2001, p. 316). Notre corpus nous montre qu'elle est extrêmement utilisée dans le milieu hôtelier, pouvant fonctionner toute seule (dialogue 1) ou suivie de l'objet que le réceptionniste donne au client (dialogue 21). Dans son étude sur le lexique, Krieg-Planque (2009) identifie quatre caractéristiques pour que les mécanismes linguistiques gagnent le statut de *formule*: « son caractère figé, son inscription discursive, son fonctionnement comme référent social, sa dimension polémique » (p. 13). Le caractère figé fait référence à une structure relativement stable, porteuse d'un sens spécifique et qui est facilement repérable dans le texte. Cette structure est repérable en fonction de son usage dans des contextes spécifiques, les pratiques langagières étant donc déterminantes pour cette classification. *Aqui tem* constitue un matériau linguistique stable et utilisé systématiquement pour accompagner le geste où le réceptionniste donne un objet au client. Bien que cette expression ne respecte pas les deux derniers critères de Krieg-Planque, sur la valeur de référent social et de polémique, elle respecte les deux premiers. C'est pourquoi nous pensons qu'elle peut être considérée comme une *formule*, mais pas au sens strict de Krieg-Planque.

L'énoncé du dialogue 19 est introduit par le marqueur discursif *então*. Exclusif à la langue orale, il est très utilisé dans notre corpus, surtout en intervention initiative. Comme le marqueur *ora* précédemment analysé, *então* a une valeur de structuration discursive, servant à introduire un nouveau sujet dans le discours. Il apparaît souvent en début d'intervention et il fonctionne comme une marque de ponctuation qui exerce sa fonction au niveau de l'énonciation (A. C. M. Lopes, 1996). Dans le dialogue 19, l'interaction était encore au niveau de la séquence d'ouverture avec la salutation entre les participants. Le recours au marqueur *então* permet de changer de thème, et par conséquent de séquence discursive, et de donner la clé de la chambre au client.

Ce marqueur a également une valeur anaphorique, il présuppose des échanges précédents entre les interlocuteurs qui sont ainsi récupérés. Ce structurateur interactionnel fonctionne comme un « mecanismo de sinalização da continuidade discursiva »<sup>95</sup> (A. C. M. Lopes, 1996, p. 186). Dans le dialogue 16, le réceptionniste ouvre l'interaction à l'aide d'*então*, ici renforcé par un marqueur servant à organiser le discours, *ora*. Cette interaction constitue la suite du dialogue 15 où le client avait demandé au réceptionniste une information sur des marchés dans la région. L'utilisation d'*então* au début du dialogue 16 renvoie le discours à une interaction précédente.

(dialogue 16) ora então já tenho aqui  
alors je l'ai déjà

#### ▪ Indiquer l'horaire et le lieu du petit-déjeuner

Pour renseigner le client sur l'horaire et le lieu du petit-déjeuner, le réceptionniste fait appel à la voix passive (entretien F).

(entretien F) ora o pequeno-almoço é servido aqui no nosso restaurante mesmo aqui aqui ao lado da  
receção é servido a partir das sete e meia até às onze da manhã  
alors le petit-déjeuner est servi ici dans notre restaurant exactement ici ici à côté de la  
réception il est servi à partir de sept heures et demie jusqu'à onze heures

Une des fonctions de la voix passive est la focalisation sur le procès de l'action et pas sur l'agent qui l'a réalisé (Estrela, 2011). Dans cet exemple, le réceptionniste met en relief le service proposé au client et non les employés qui l'ont préparé. L'agent qui pratique l'action est occulté volontairement, le locuteur s'efface et, de ce fait, l'allocutaire est valorisé. Le discours est atténué par une stratégie d'occultation du locuteur (Briz & Albelda, 2013), où celui-ci se distancie de l'énonciation pour cacher volontairement sa responsabilité, ce qui a comme effet une valorisation des autres participants à l'interaction.

#### ▪ Prendre congé

Nous analyserons maintenant les énoncés formulés par les réceptionnistes au moment de prendre congé des clients. Contrairement à la séquence d'ouverture, où nous avons analysé l'acte de saluer dans les quatre tâches professionnelles, nous nous

---

<sup>95</sup> « mecanismo de sinalização de la continuidad discursiva » (A. C. M. Lopes, 1996, p. 186).

limiterons maintenant aux énoncés formulés dans l'enregistrement, car ils sont différents dans les trois autres tâches.

En portugais, il est rare que le moment de prendre congé se limite à une salutation de clôture comme : *adeus [au revoir], até logo [à bientôt], bom dia [bonjour]*. Les réceptionnistes ont souvent recours au remerciement pour prendre congé du client. Le remerciement est un acte par lequel le locuteur accuse réception d'avoir reçu un cadeau et exprime sa reconnaissance au responsable de celui-ci (Kerbrat-Orecchioni, 2008). Cet auteur explique que le terme « cadeau » doit être interprété au sens large, pouvant désigner toute action bienfaitrice exercée envers autrui : un service, un compliment, ou autre. Dans le milieu hôtelier, le « cadeau » correspond au séjour du client à l'hôtel du réceptionniste. Ainsi, celui-ci le salue-t-il en le remerciant de sa présence, comme nous le voyons dans l'entretien A<sup>96</sup>. Mais dans la plupart des cas la désignation du « cadeau » est implicite (dialogue 9). L'acte de prendre congé est l'occasion pour le professionnel de remercier le client d'avoir choisi cet hôtel et de lui souhaiter un bon séjour. L'objectif est de lui faire sentir qu'il est chez lui, une attention envers le client qui a comme but principal la construction d'une relation sociale. Il s'agit de la fonction *relationnelle* (Kerbrat-Orecchioni, 2008 : 110), fondamentale en hôtellerie.

(entretien A)      *obrigada por ter vindo*  
                          *merci d'être venu*

(dialogue 9)      C *está bem*  
                          R *obrigada*  
                          C *d'accord*  
                          R *merci*

Dans notre corpus, l'acte expressif de prendre congé peut être accompagné par ce que Kerbrat-Orecchioni (2008) classe comme des salutations complémentaires : les vœux et les projets. Les premiers expriment le souhait du réceptionniste que le client passe un bon séjour et les seconds le souhait de le revoir. En ce qui concerne les vœux, Gonçalves (2013) distingue trois catégories dans la formulation des souhaits en langue portugaise : des phrases introduites par les verbes performatifs *esperar* ou *desejar* au présent de l'indicatif suivis d'une proposition avec le verbe au subjonctif, des phrases au subjonctif introduites par *que* et finalement des formulations routinières. Dans notre corpus, nous avons repéré des exemples de la première (entretiens B et D) et de la troisième catégorie (entretien E)<sup>97</sup>.

(entretien B)      *espero que tenham uma boa estadia*  
                          *j'espère que vous aurez un bon séjour*

(entretien C)      *até amanhã*  
                          *à demain*

(entretien D)      *desejo-lhe uma boa estada [...] esperemos que se possa sentir em casa*  
                          *je vous souhaite un bon séjour [...] espérons que vous pouvez vous sentir chez vous*

<sup>96</sup> Nous l'avons déjà analysé lors de l'acte 'souhaiter la bienvenue' (cf. plus haut).

<sup>97</sup> L'oscillation entre *estada* et *estadia* sera analysé ultérieurement (cf. 4.4.).

- (entretien E)      *boa estadia [...] boa estada [...] e: se precisar de precisar de alguma coisa ligue à receção  
bon séjour [...] bon séjour [...] et: si vous avez besoin de quelque chose appelez la  
réception*
- (dialogue 26)      C obrigado  
R até já  
C merci  
R à toute à l'heure

Le subjonctif (dialogues B et D) est en effet le mode verbal de l'action qui n'a pas encore été réalisée. Dans notre corpus il apparaît dans les actes expressifs après les verbes qui expriment un sentiment du locuteur : *esperar* ou *desejar*.

Les projets, par contre, portent sur l'idée de revoir le client, dans un futur plus ou moins immédiat. Très fréquents dans les dialogues, ils sont formulés avec les expressions très figées *até amanhã* (entretien C) ou *até já* (entretien 26).

Nous avons observé que beaucoup de réceptionnistes, surtout ceux que nous avons interviewés, prennent congé avec un acte promissif indirect. Celui-ci prend la forme d'une phrase conditionnelle (cf. acte de demander de signer la feuille d'enregistrement), où le professionnel offre son aide au client en cas de besoin (entretien E). Ces phrases conditionnelles sont une manifestation de politesse positive, elles constituent des formulations ritualisées qui ont d'une certaine façon perdu leur contenu propositionnel originel (Almeida, 1998). L'interviewé de l'entretien C explique que dans son hôtel, les réceptionnistes doivent toujours offrir leur aide à la fin d'un enregistrement. Il s'agit d'une règle de son hôtel.

- (entretien C)      R agora nós temos que dizer « o meu nome é \*R1\* {prénom et nom} se precisar de alguma coisa disponha » e eu estou me sempre a esquecer de dizer o meu nome pronto mas vou tentar {rire} vou tentar não me esquecer pronto  
E<sup>98</sup> e têm que dizer isso no final < ou no início  
R > no fi- no final « se precisar de: o meu nome é \*R1\* {prénom} se precisar de mais alguma coisa por favor disponha » pronto  
E é uma política do hotel então  
R é é  
*R maintenant on doit dire « je m'appelle \*R1\* {prénom et nom} si vous avez besoin de quelque chose nous sommes à votre service » et j'oublie toujours de dire mon nom enfin mais je vais essayer {rire} je vais essayer de ne pas l'oublier enfin  
E et vous devez le dire à la fin < ou au début  
R > à la f- fin « si vous avez besoin de : je m'appelle \*R1\* {prénom} si vous avez besoin de quelque chose d'autre nous sommes à votre service » enfin  
E alors c'est une politique de l'hôtel  
R oui oui*

L'aide qu'ils offrent au client est suivie d'une exhortation réalisée à travers le présent du subjonctif : *disponha* (entretien C), *ligue* (entretien E). En portugais, l'impératif a uniquement les formes morphologiques qui désignent la deuxième personne du singulier et du pluriel (*tu* et *vós*). Les autres formes viennent du présent du subjonctif et elles désignent la première personne du pluriel (*nós*) et la troisième personne du singulier et du pluriel (*você* et *vocês*). La langue portugaise dispose de

<sup>98</sup> La lettre E correspond à l'enquêtrice.



plusieurs ressources pour exprimer la valeur impérative (cf. 3.3.1.), mais dans notre corpus, le présent du subjonctif reste le plus productif.

Après l'analyse des actes de langage les plus fréquents pour réaliser la tâche professionnelle d'enregistrement, nous passerons maintenant aux actes les plus représentatifs pour donner des conseils et des renseignements aux clients.

### 4.3.1.2 Conseils et renseignements

Cette partie porte sur les réponses que donnent les réceptionnistes, à la suite des demandes qu'ils reçoivent des clients. Nous avons vu précédemment que les clients peuvent avoir des requêtes et des besoins de plusieurs ordres (cf. 4.1.), nous nous limiterons aux plus fréquentes dans notre corpus. Pour cette analyse, nous prendrons en compte les dix-sept dialogues observés à la réception de l'hôtel où le réceptionniste renseigne et conseille le client (dialogues 1-2, 3-4, 5, 6, 12, 13, 14, 15-16, 17, 20, 21, 22, 23, 24 et 25).

Notre analyse comprend trois parties. La première concerne l'acte de conseiller, le réceptionniste étant appelé à faire des propositions de restaurants ou de sites à visiter dans la région. La deuxième porte sur les services, où il est sollicité pour renseigner le client sur un service spécifique (indiquer où se trouve le supermarché) ou pour rendre un service (appeler un taxi). La dernière partie porte sur les actes de langage qui sont communs aux actes de suggérer et de renseigner (indiquer les directions, les horaires et le tarif), qui restent semblables dans leur globalité.

*Suggérer* et *renseigner* constituent des actes directifs non impositifs car l'action à réaliser va rendre service à l'allocutaire, contrairement aux impositifs où l'action est au bénéfice du locuteur (Haverkate, 1994). Les actes directifs non impositifs contiennent moins de stratégies d'atténuation car l'allocutaire est déjà le bénéficiaire de l'action. L'acte de renseigner présente la particularité de ressembler à un acte assertif, par lequel le locuteur cherche à élargir la connaissance du monde de l'allocutaire.

#### ▪ Conseiller des restaurants

Cette analyse porte surtout sur cinq dialogues enregistrés l'après-midi du 30 décembre 2014 dans lesquels le réceptionniste donne des conseils sur des programmes pour la soirée du réveillon (dialogues 1- 2, 3-4 et 5). Il s'agit de dialogues longs où les échanges entre les interlocuteurs sont abondants, les clients posant beaucoup de questions et les réceptionnistes essayant de comprendre les envies des clients pour mieux les conseiller.

(entretien C)      há aqui um tem mesmo aqui o Capa Negra  
                          *il y en a un il y en a un juste ici le Capa Negra*

(dialogue 16)      C há algum restaurante aqui perto de:  
                          R sim < aqui perto  
                          C > XX com fado à noite  
                          R aí não só mais no centro na zona da Ribeira junto ao rio aí é que tem restaurantes  
                          com com fado

C à beira da ponte  
 R sim à beira da ponte dom Luís tem lá pelo menos um restaurante que faz  
 C y a-t-il un restaurant à côté de :  
 R oui < à côté  
 C > XX avec du fado  
 R ici non plutôt dans le centre dans le quartier de Ribeira à côté du fleuve c'est là où vous trouvez des restaurants avec avec du fado  
 C à côté du pont  
 R oui à à côté du pont Dom Luís là vous en trouvez au moins un qui fait du fado

Quand le client demande au réceptionniste de lui proposer un restaurant, la suggestion est, dans la plupart des cas, introduite par les verbes pleins *haver* (entretien C) ou *ter* (entretien C et dialogue 16). Le verbe plein *haver* est utilisé dans sa forme impersonnelle pour indiquer l'existence d'un restaurant qui convient au client. La grammaire de Cunha et Cintra (2002, p. 443) signale que la valeur existentielle est formulée uniquement par les verbes *haver* ou *fazer* [faire], mais l'étude de Christiano (2014) conclut que le verbe *ter* peut également fonctionner en concomitance, surtout dans le registre oral et uniquement dans la norme du Brésil<sup>99</sup>. L'auteur affirme que cet usage reste rare en portugais européen continental, une caractéristique qu'il partage avec les autres langues ibériques qui continuent à préférer les formes dérivées du verbe latin *HABERE* (Christiano, 2014). Une analyse de notre corpus montre que le verbe *ter* est maintes fois employé pour donner des conseils. Nous pensons, néanmoins, que l'usage de ce verbe dans le milieu hôtelier ne correspond pas à la valeur existentielle décrite par Christiano (2014) mais à une autre valeur qui concerne le bénéfice.

Le *Dicionário da língua portuguesa contemporânea* (AA. VV., 2001, p. 3545) signale une signification possible de ce verbe : « pouvoir profiter d'un bénéfice, d'un privilège ou d'un droit » (p. 3545)<sup>100</sup>. L'hôtellerie est un milieu commercial qui essaye de plaire le plus possible au client, c'est pourquoi le réceptionniste emploie ce verbe pour lui indiquer qu'il peut profiter de sa suggestion car l'établissement ou l'endroit conseillés sont totalement disponibles pour l'accueillir. Le verbe *ter* contient l'idée de possession : le client possède une information qui est à son bénéfice. La suggestion ainsi formulée accentue l'idée de bénéfice dont on veut faire profiter l'allocutaire. En résumé, si la valeur existentielle se limite à indiquer l'existence d'un lieu de façon neutre, la valeur de bénéfice valorise l'allocutaire car il se sent détenteur d'une information qui améliore son état.

Dans ces deux extraits de notre corpus, c'est la valeur de bénéfice qui est privilégiée. Dans l'entretien C, le réceptionniste commence par employer la valeur existentielle avec le verbe *haver* (*há aqui*), mais elle est immédiatement remplacée par la valeur de bénéfice (*tem mesmo aqui*). Un exemple plus représentatif est celui du dialogue 16, où malgré la question du client formulée avec le verbe *haver*, faisant référence à la valeur existentielle (*há algum restaurante*), la réponse du réceptionniste privilégie le verbe *ter* employé à deux reprises (*ai é que tem restaurantes com com fado*

<sup>99</sup> Pour étudier certaines différences entre la norme européenne et la norme brésilienne, Christiano (2014) a constitué un corpus oral à partir de la traduction de bandes dessinées et de films en français et en anglais vers ces deux normes.

<sup>100</sup> « poder gozar ou usufruir de um benefício, privilégio ou direito » (AA. VV., 2001, p. 3545)

[...] *sim à beira da ponte dom Luís tem lá pelo menos um restaurante que faz.* Pour conclure, la valeur de bénéfice marquée dans le verbe plein *ter* conjugué à la troisième personne du singulier est très productive dans le milieu hôtelier. Ce verbe interpelle directement l’allocutaire avec une information qui constitue un avantage pour le client et il s’agit d’une tentative du locuteur de s’approcher de lui et de lui donner un accueil plus personnel.

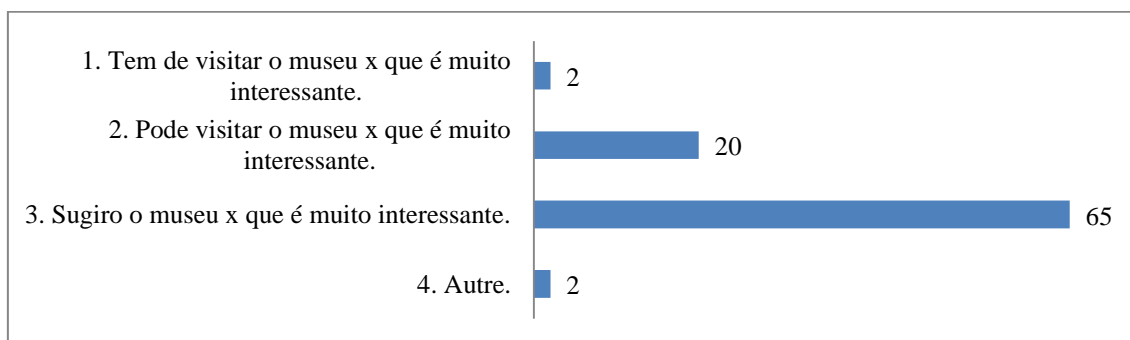
Lorsqu’il s’agit de suggestions spécifiques, célébrer un anniversaire de mariage ou proposer des alternatives à un restaurant déjà complet, il est fréquent d’introduire la suggestion par des verbes performatifs, tels que *sugerir*, *recomendar* (entretien D) ou *aconselhar* (entretien E), ce dernier étant renforcé par l’adverbe *vivamente*. Le recours aux verbes performatifs conjugués à la première personne du singulier met en valeur l’opinion du réceptionniste, celui-ci se responsabilisant totalement par son énoncé. L’adverbe renforce l’acte exhortatif et l’engagement du locuteur.

(entretien D) sugiro [...] é verdade estão a celebrar uma ocasião especial com certeza eh posso recomendar por exemplo o restaurante  
*je suggère [...] c’est vrai que vous fêtez une événement spécial bien sûr eh je peux recommander par exemple le restaurant*

(entretien E) então aconselho vivamente eh o Belcanto  
*\*alors je conseille fortement eh le Belcanto*

Le recours à un verbe performatif comme élément privilégié pour introduire la suggestion est aussi confirmé dans l’enquête que nous avons menée sur internet. Interrogés sur la réponse à donner à un client qui demande un conseil à propos de musées, les participants avaient le choix entre quatre options : 1. *Vous devez visiter le musée x qui est très intéressant*; 2. *Vous pouvez visiter le musée x qui est très intéressant* ; 3. *Je suggère le musée x qui est très intéressant.* ; 4. *Autre.*

Graphique 6 : Question 6 : *Que répondez-vous à un client qui vous demande des conseils sur des musées ?*



Une large majorité des participants, soixante-cinq sur quatre-vingt-huit, disent introduire la suggestion avec un verbe performatif au détriment de la construction modale déontique de l’option 1 ou du verbe modal épistémique de l’option 2.

Dans la plupart des cas, le réceptionniste conseille au client de fréquenter un certain restaurant et, par conséquent, assume son entière responsabilité dans la suggestion. Dans d’autres cas, le réceptionniste fait le contraire, c’est-à-dire qu’il

conseille au client de ne pas aller dans ce restaurant-là. La stratégie du locuteur sera donc l'inverse, celle de se déresponsabiliser de son discours ou de le relativiser. Dans le dialogue 4, le client demande au réceptionniste de choisir un restaurant parmi les deux qu'il lui a proposés, faisant appel à la subjectivité. Le professionnel exprime son opinion de façon très atténuée afin de diminuer le caractère imposé que son avis pourrait comporter.

- (dialogue 4) R o Chapitô + o 100 Maneiras < bistrô ou restaurante  
 C1 > XXX ++  
 C2 qual é que você:  
 C3 recomenda [...]  
 C2 o Chapitô também que falaram que tem uma vista < bonita  
 R > tem < tem  
 C4 > é  
 R uma vista muito bonita  
 C2 é  
 R mas também já ouvi dizer que a cozinha {voix de loin} não é assim nada < de:  
 C2 > ah não é uma maravilha [...]  
 R a vista é espetacular  
 C2 é não é  
 R mas /eu, 0/ acho que a nível de comida: < acho que ficam melhor aqui no:  
 C2 > a cozinha já não é isso não é  
 R no 100 Maneiras sim  
 R *le Chapitô + le 100 Maneiras < bistrot ou restaurant*  
 C1 > XXX ++  
 C2 *lequel vous:*  
 C3 *recommandez [...]*  
 C2 *le Chapitô aussi on nous a dit qu'il a une belle vue*  
 R > *il l'a < il l'a*  
 C4 > *oui*  
 R *une très belle vue*  
 C2 *oui*  
 R *mais j'ai déjà entendu dire que la cuisine {voix de loin} n'est rien < de :*  
 C2 > *ah ce n'est pas une merveille [...]*  
 R *la vue est spectaculaire*  
 C2 *c'est vrai non*  
 R *mais /je, 0/ pense qu'au niveau de la nourriture: < je pense que vous serez mieux ici*  
 au:  
 C2 > *la cuisine ne l'est pas c'est ça non*  
 R *au 100 Maneiras exactement*

En disant *j'ai entendu dire*, le locuteur n'assume pas la responsabilité de son énoncé, attribuée alors à une entité externe qui n'est pas nommée. Cet éloignement du locuteur par rapport à son discours rend celui-ci impersonnel (Briz & Albelda, 2013). Le professionnel essaie de protéger sa face et d'anticiper un éventuel conflit, en se déresponsabilisant d'un énoncé qui présente un avis contraire à celui du client. En effet, il commence par être d'accord avec le client à propos du Chapitô, confirmant que ce restaurant a une très belle vue : *tem tem*<sup>101</sup>. Pourtant, cet accord reste faux. La conjonction *mas* introduit une opinion contraire à celle qui vient d'être exprimée et le réceptionniste donne ensuite un avis négatif sur la cuisine de ce restaurant. Cette stratégie est employée une deuxième fois : le locuteur introduit son avis négatif et, une

<sup>101</sup> La réponse *tem tem*, contenant la répétition du verbe de l'énoncé précédent, est extrêmement fréquente en portugais pour exprimer l'accord avec l'allocataire.

fois que le client l'a compris, il confirme à nouveau l'excellente vue du restaurant pour ensuite répéter son avis défavorable : *a vista é espetacular [...] mas mas /eu, 0/ acho que a nível de comida ficam melhor aqui*. La structure concessive, où le locuteur donne raison à son allocataire et ensuite la réfute, constitue une stratégie de relativisation qui vise à réduire la force argumentative des énoncés (Briz & Albelda, 2013, p. 4).

D'autres recours linguistiques sont utilisés pour relativiser le discours, par exemple la litote : *não é assim nada < de*. Le réceptionniste préfère exprimer son avis à travers une phrase négative qui adoucit son avis négatif, au lieu de passer par une phrase affirmative considérée comme trop directe et par conséquent agressive. Cet énoncé se termine en suspens, le réceptionniste n'arrivant pas à conclure sa phrase avec l'adjectif *spécial*. Il laisse pourtant cette idée dans l'air, le client la comprenant parfaitement et formule une paraphrase. Le réceptionniste implique le client dans la construction du discours, ce qui contribue à l'atténuation de celui-ci. Il conclut en répétant deux fois le verbe performatif *acho que*. La construction avec ce verbe conjugué à la première personne du singulier, précédée ou non par un pronom personnel, est en train de se grammaticaliser : elle a perdu sa valeur sémantique initiale qui était d'introduire la pensée du locuteur et a désormais la fonction de modifier la proposition principale (Posio, 2014, p. 2). Elle devient une construction à valeur épistémique équivalente à un adverbe. En effet, elle pourrait être remplacée par un adverbe de doute dans le dialogue 4 : *a nível de comida: < ficam talvez / possivelmente / provavelmente melhor aqui [au niveau de la nourriture peut-être/probablement vous serez mieux ici]*.

La construction avec ce verbe constitue aussi un mécanisme d'atténuation qui sert à relativiser le discours du locuteur, qui devient moins imposant et par conséquent plus courtois (I. M. Duarte & Marques, 2014). Cette procédure est très productive dans notre corpus. Dans l'entretien E, elle est précédée du pronom personnel *eu*<sup>102</sup>. Dans le corpus analysé par Posio (Posio, 2014), il y a autant d'occurrences avec le pronom personnel que sans lui, 133 dans le premier cas et 138 pour le deuxième. Par conséquent, l'auteur n'arrive pas à trouver une différence significative entre les deux types d'occurrence. Cependant, cela montre que le pronom personnel, non obligatoire en portugais, est quand même très employé à l'oral.

- (entretien E) estava a ver se tinha aqui mais alguma coisa mas eu acho que essas serão sempre as melhores opções  
*je regardais si j'avais quelque chose d'autre mais je pense que celles-ci seront toujours les meilleures options*
- (dialogue 5) C > a dificuldade nossa é que eu quero sem animação e o meu filho quer com animação então  
 R então se calhar escolhem um:: outro sítio e ele depois pode ir à praça do Comércio:  
*C notre difficulté c'est que moi je ne veux pas d'animation et mon fils veut de l'animation*  
 R \*alors peut-être choisissez un :: autre endroit et il peut aller après à la Praça do Comércio

Une autre stratégie pour déconseiller un restaurant fait appel au modalisateur *se calhar*. Dans le dialogue 5, le réceptionniste propose une alternative au client étant

<sup>102</sup> Dans le dialogue 14, l'hésitation de la transcription ne nous permet pas d'attester sa formulation.

donné le problème qu'il lui présente (le père et le fils ont des goûts différents pour le réveillon). Le recours à *se calhar* fonctionne comme un atténuateur de l'acte directif et fait appel à d'autres points de vue dans le discours qui sont ainsi présentés de façon prudente et adoucie, gagnant une valeur d'*(im)possibilité* (Marques, à paraître). En même temps, ce mécanisme constitue une stratégie pour s'approcher de l'allocutaire. Le locuteur l'utilise pour faire appel à un accord avec lui et pour essayer de négocier avec lui la construction du discours (Marques, à paraître).

En conclusion, si l'emploi impersonnel du verbe *ter* est généralisé pour présenter une suggestion, les professionnels disposent d'un ensemble de mécanismes linguistiques qui renforcent ou atténuent leurs propositions. Les intensificateurs servent à conseiller un restaurant et les atténuateurs plutôt à en déconseiller un ou à proposer des alternatives.

- Proposer de regarder le menu

Souvent les hôtels disposent de documents relatifs aux restaurants conseillés : des prospectus, des cartes de visite ou le menu des soirées spéciales, comme le réveillon. Le réceptionniste formule un acte directif par lequel il invite le client à les regarder. Cet acte est composé de deux parties construites systématiquement par les mêmes mécanismes linguistiques :

(entretien E)      *tem aqui o menu se quiser ver*  
                          *ça c'est le menu si vous voulez le voir*

La première partie correspond à l'acte où le réceptionniste montre le document au client. Elle est composée du verbe *ter* conjugué à la troisième personne, de l'adverbe de lieu *aqui* et ensuite de l'explicitation du contenu du document, ici, le menu. Ces mécanismes linguistiques accompagnent le geste du réceptionniste qui présente un document que le client va observer attentivement. S'agissant également d'un présentateur, cette expression semble être plus standard que la formule *aqui tem*, déjà analysée dans la rubrique portant sur l'enregistrement (cf. 4.3.1.1. donner la clé de la chambre). La deuxième partie constitue une offre du professionnel qui invite le client à regarder ce document. Cette invitation est réalisée à travers une phrase hypothétique qui reste incomplète, la subordonnée n'étant pas explicitée. Le réceptionniste ne ressent pas le besoin de formuler la proposition principale, celle-là étant déjà sous-entendue dans la subordonnée. Comme nous l'avons déjà vu (cf. 4.3.1.1. demander le nom ou le code de la réservation), la phrase en suspens constitue une stratégie d'atténuation.

Cette phrase hypothétique constitue un acte indirect par lequel le locuteur fait une offre qui n'est pas attendue de l'allocutaire. Almeida (1996) distingue l'offre de la promesse, la première n'est pas attendue par l'allocutaire, mais la deuxième si. Les actes indirects constituent un recours très productif pour l'offre, car ils atténuent l'obligation de l'accepter pour l'allocutaire. En effet, l'action ne sera réalisée qu'en fonction de la volonté de l'allocutaire qui a par conséquent la liberté de l'accepter ou de la refuser. Etant donné que l'invitation du réceptionniste à regarder le menu n'est pas un acte

attendu par le client, la courtoisie conduit le locuteur à réaliser une offre à l'aide de l'indirection (Almeida, 1996, p. 72).

Cette stratégie est très productive dans notre corpus. Dans le dialogue 1, elle est à nouveau employée à trois reprises : d'abord, pour inviter le client à prendre le menu, ensuite pour lui suggérer la possibilité de trouver d'autres programmes de réveillon et finalement pour lui proposer de confirmer sa réservation plus tard.

- (dialogue 1)
- R *tem aqui eh o menu tem aqui o preço o preço mas este preço é para pessoas fora do hotel os nossos hóspedes são setenta euros está bom + < se quiser levar*  
C *> bacalhau ao forno está + [...] carne eu não como não estou querendo {geste} ++ XX < não ótimo*  
R *> mas depois se quiser também podemos < ver outros*  
C *> ótimo*  
R *locais*  
C *eu acho que eu vou eu acho que eu < vou ficar XX*  
R *> está bom depois se quiser dizer ama-*  
*R ça c'est eh le menu ça c'est le prix le prix mais ce prix c'est pour les personnes extérieures à l'hôtel pour nos hôtes c'est soixante-dix euros d'accord + < si vous voulez le prendre*  
C *> morue au four d'accord + je ne mange pas de viande je n'en ai pas envie {geste} ++ XX < non très bien*  
R *> mais après si vous voulez nous pouvons aussi < voir d'autres*  
C *> très bien*  
R *> endroits*  
C *je pense que je reste je pense que je < reste XX*  
R *> d'accord après si vous voulez dire de-*

Les offres constituent des actes promissifs, mais qui ont un caractère hybride (Almeida, 1998, p. 165), se trouvant à la frontière entre l'acte directif et l'acte promissif. Elles présentent un engagement du locuteur à réaliser une action, tout en sous-entendant une confirmation de l'allocutaire pour réaliser cette même action. Cet extrait est intéressant par les deux occurrences différentes du sujet à la première personne du pluriel, *nossos* et *podemos*. Dans son étude portant sur la langue française, Kerbrat-Orecchioni (2002, p. 46) affirme que *nous* peut avoir trois valeurs distinctes, qu'il peut désigner d'abord le locuteur lui-même, il s'agit de l'emploi rhétorique que l'auteur dit être confiné uniquement à des situations marginales, qu'il peut ensuite désigner le locuteur et l'allocutaire -on l'appelle alors le « nous-inclusif » et qu'enfin il peut désigner le locuteur et une ou plusieurs personnes extérieures à la conversation, une entité globale que l'auteur désigne comme « nous-exclusif ». Chacune de ces trois valeurs peut se diviser en une multiplicité de sujets, selon le genre discursif dans lequel l'interaction se situe. Dans deux études réalisées à propos du discours parlementaire en portugais, les auteures ont identifié une grande variété de sujets de première personne du pluriel : Marques (2000) a trouvé six valeurs et Manole (2015) treize. Les plus représentatifs sont des sujets de deuxième type, désignant le nous-inclusif, les deux autres valeurs étant en nombre plus réduit.

Dans le dialogue 1, la première personne du pluriel est employée à deux reprises : à travers le possessif *nossos hóspedes* et la forme verbale *podemos*. Dans le premier cas, le sujet correspond au locuteur et aux autres employés de l'hôtel et l'allocutaire est absent. Le réceptionniste fonctionne comme un sujet qui représente

l'hôtel dans sa globalité et il s'agit de la troisième valeur identifiée par Kerbrat-Orecchioni (2002), celle du nous-exclusif. Dans le deuxième cas, par contre, le client fait désormais partie du sujet, le réceptionniste lui proposant de regarder ensemble d'autres propositions pour le réveillon. Le sujet correspond donc au locuteur et à l'allocutaire, c'est la deuxième valeur, celle du nous-inclusif. Cet appel à une inclusion de l'allocutaire dans le jeu interactif est un moyen de l'impliquer dans la conversation. Ici il s'agit d'un client régulier qui s'adresse aux professionnels par leur prénom. C'est une façon d'être proche de lui et de rendre le lien social plus étroit.

Dans notre corpus, le nous-exclusif est très fréquent pour désigner l'ensemble des employés de l'hôtel. Mais quelquefois il désigne seulement l'ensemble des réceptionnistes (dialogue 4). Dans les deux situations, le réceptionniste s'assume comme porte-parole d'une unité globale. Cet emploi se fait par courtoisie. Le réceptionniste ne souhaite pas personnaliser son travail mais plutôt le cacher derrière cette entité collective qui correspond à la première personne du pluriel. Cela explique l'autocorrection du réceptionniste du dialogue 4, qui passe du sujet singulier au sujet pluriel.

(dialogue 4) eu vou marcar nós vamos marcar então para as oito < está bem  
*je vais réserver on va réserver pour huit heures < d'accord*

A part le nous-inclusif du dialogue 1, les expressions phatiques *está bom* (dialogue 1) et *está bem* (dialogue 4) contribuent également à impliquer l'allocutaire dans le jeu interactif. Les réceptionnistes concluent leurs énoncés en faisant un appel à l'allocutaire pour qu'il confirme leur explication, cherchant son adhésion. Les éléments phatiques constituent « la marque d'une relation interactionnelle polie qui cherche à captiver la sympathie de l'allocutaire »<sup>103</sup> (Marques, 2002, p. 36).

#### ▪ Conseiller des sites à visiter

Pour conseiller des sites intéressants à visiter, le réceptionniste a recours aux mêmes mécanismes linguistiques que pour introduire un restaurant : le verbe *ter* dans sa forme impersonnelle (entretien B), le verbe performatif *sugerir* (entretien A) ou *aconselhar* (entretien E).

(entretien A) sugiro um motorista particular que vem buscar-lhe e leva-lhe aos pontos mais importantes de Lisboa [...] se optar por fazer um tour de autocarro como sabe não são tão personalizados  
*je suggère un chauffeur particulier qui vient vous chercher et vous emmène aux endroits les plus importants de Lisbonne [...] si vous préférez un tour en bus comme vous le savez ils ne sont aussi personnalisés*

(entretien B) todas as manhãs temos um walking tour que é às dez horas ce- dura cerca de uma hora hora e meia se quiser participar tem de: tem de fazer a reserva na receção na noite anterior porque é apenas para dez pessoas de: de cada vez

<sup>103</sup> « [...] marca de uma relação interaccional cortês, que procura captar a simpatia do alocutário » (Marques, 2002, p. 36).



*tous les matins nous avons une promenade à pied qui est à dix heures en- elle dure environ une heure et demie si vous voulez participer vous devez: vous devez réserver la veille parce que c'est seulement pour dix personnes à : à chaque fois*

(entretien E)      aconselho a ir ver a visitar a feira da Ladra  
*je conseille fortement à aller visiter le marché aux puces*

Encore une fois, certains mécanismes linguistiques aident le réceptionniste à présenter un discours plus courtois, comme la litote à la fin de l'entretien A, *não são tão personalizados*. L'expression phatique qui la précède, *como sabe*, fait référence à la connaissance du monde partagée par les interlocuteurs. Elle contribue à la création d'une complicité et elle réduit leur distance interlocutive, ce qui a comme effet l'atténuation de la force illocutoire de l'acte suivant. Cette expression anticipe l'avis défavorable que le réceptionniste formule ensuite à propos des tours en bus.

Dans l'entretien B, le professionnel fait une offre à travers un acte promissif indirect. Il est formulé à travers une phrase conditionnelle introduite par la conjonction *se* qui régit le verbe au futur du subjonctif. Cette phrase hypothétique réduit fortement l'obligation du client d'accepter l'offre du réceptionniste car elle lui laisse le choix de réserver ou non la promenade à pied. Enfin, il donne des instructions au client pour réserver ce service à travers un acte directif qui contient une justification de la raison pour laquelle la réservation doit être faite la veille. Il s'agit d'un mécanisme d'atténuation qui réduit la force de l'acte directif, car l'allocutaire comprend que la tâche qui lui est demandé est valable et que son temps ou énergie ne sont pas utilisées pour rien.

#### ▪ Donner des renseignements sur les services

Les clients font souvent appel au réceptionniste pour se renseigner sur des services soit proposés par l'hôtel (le parking ou le service réveil), soit gérés par un organisme extérieur à celui-ci (les taxis ou le supermarché).

(entretien D)      tem correios do outro lado da avenida para a direita [...] não eh não precisa de comprar selos pode deixar o postal conosco  
*il y a la poste de l'autre côté de l'avenue vers la droite [...] non eh il n'est pas nécessaire que vous achetiez des timbres vous pouvez laisser la carte postale avec nous*

(entretien E)      sim se precisar só de uma Aspirina nós temos aqui ou Benuron podemos-lhe dar se preferir mesmo comprar algo mais específico tem uma farmácia mesmo aqui ao lado do hotel  
*oui si vous avez besoin seulement d'une aspirine on en a ici ou Benuron on peut vous le donner si vous préférez acheter quelque chose de plus spécifique il y a une pharmacie ici juste à côté de l'hôtel*

(entretien F)      com certeza tem aqui eh mesmo quando sai aqui do hotel virando à esquerda eh à esqu- à esquerda XXX à esqu- à esquerda na rua paralela aqui ao hotel eh tem um mini-mercado onde poderá comprar água e mesmo alguns legumes frutas  
*bien sûr il y en a eh juste quand vous sortez de l'hôtel vous tournez à gauche eh à gau- à gauche XXX à gau- à gauche dans la rue parallèle à cet hôtel eh il y a un petit supermarché où vous pourrez acheter de l'eau et même quelques fruits et légumes*

Dans ces trois extraits, les réceptionnistes renseignent le client à propos de l'existence de certains services proches de l'hôtel : la poste (entretien D), la pharmacie (entretien E) et le supermarché (entretien F). Une fois de plus, les renseignements sont introduits avec le verbe plein *ter* désignant la valeur de bénéfice. Dans ces exemples, le renseignement est accompagné d'une offre que le réceptionniste fait au client à propos du service demandé : dans l'entretien D, il lui propose de laisser ses cartes postales à la réception d'où elles seront envoyées avec le courrier de l'hôtel et, dans l'entretien E, il lui propose des médicaments contre la douleur que l'hôtel met à la disposition des clients. Les deux offres se font à travers le verbe *poder*. Dans le premier cas, elle est faite directement au client qui, ainsi, pourra éviter un déplacement et, dans le deuxième cas, elle est faite à travers l'explicitation d'une capacité de l'hôtel à lui fournir un produit dont il a besoin. Ces offres sont faites au nom de l'hôtel dont le réceptionniste est le porte-parole, comme le montre le pronom personnel *connosco* (entretien D) et le verbe *podemos* (entretien E) à la première personne du pluriel, signifiant la possibilité. Dans l'entretien E, l'offre est réalisée à travers une proposition hypothétique, un moyen très productif que nous avons déjà analysé et qui est aussi employé dans l'entretien B.

Dans certains cas, le réceptionniste est appelé à donner des renseignements sur les services, utilisant un énoncé avec le verbe au présent de l'indicatif. Ce temps verbal désigne un temps de la situation qui coïncide avec le temps de l'énonciation<sup>104</sup>. (L. F. Cunha, 2013) distingue deux types de situations que le présent de l'indicatif peut désigner : les états (*estados*) et les événements (*eventos*). Elle utilise le critère de 'dynamisme' pour rendre compte de la différence entre les deux. Les premiers sont marqués par l'absence d'étapes successives qui permettent la progression de la situation, et sont donc considérés comme non dynamiques. Les deuxièmes, par contre, présentent de petites étapes qui amènent à une succession. C'est pourquoi ils sont considérés comme dynamiques. Notre corpus présente essentiellement des exemples d'états, comme celui de l'entretien B où le réceptionniste renseigne sur les jours d'ouverture du gymnase.

(entretien B)      o ginásio está aberto todos os dias  
                           *le gymnase est ouvert tous les jours*

#### ■ Répondre à une demande pour réaliser un service

Dans certains cas, le client demande des renseignements sur un service que le réceptionniste peut lui rendre, comme par exemple envoyer des cartes postales (entretien D), appeler un taxi (dialogues 12 et 17) ou le réveiller (dialogue 17). La réponse du réceptionniste passe par la formulation d'un acte promissif où il s'engage à réaliser la tâche. Il peut être formulé par plusieurs mécanismes linguistiques souvent combinés entre eux : des adverbes *sim* (entretien D) ou *claro* (dialogues 12 et 17), la locution adverbiale *com certeza* (entretien D) ou le verbe *chamar* à la première personne du singulier (dialogue 12) ou du pluriel (dialogue 17). Précisons que

<sup>104</sup> Ce qui n'est pas toujours le cas (ex. le présent historique).

l'intensificateur *claro* a une valeur emphatique, servant à augmenter la force illocutoire de l'acte. Dans ce cas il intensifie l'engagement du locuteur à réaliser sa promesse.

- (entretien D)      *sim com certeza são quantos postais*  
*oui \*bien sûr combien de cartes postales*
- (dialogue 12)      C pode chamar um táxi para mim < por favor  
R chamo: claro  
*C pouvez-vous appeler un taxi pour moi < s'il vous plaît*  
*R j'appelle : bien sûr*
- (dialogue 17)      C1 domingo não é eu e ela quer dizer nós três mas nós vamos muito cedo  
R sim  
C1 existe no hotel para a gente:  
C2 XX táxi  
C3 < um táxi  
C1 > táxi  
R < chamamos  
C1 > para a gente e me acorda não é  
R claro  
C1 ah porque senão eu perco XXX < XXX  
R > chamamos as vezes que tiver que ser  
*C1 dimanche ce n'est pas moi ni elle c'est-à-dire nous trois mais on part très tôt*  
*R oui*  
*C1 existe-il à l'hôtel pour nous:*  
C2 XX taxi  
C3 < un taxi  
C1 > táxi  
R < on appelle  
C1 > pour nous et vous me réveillez c'est vrai  
R bien sûr  
C1 ah parce que sinon je rate XXX < XXX  
R > on appelle autant de fois que nécessaire

Ces demandes peuvent concerner le moment immédiat ou un moment postérieur. Dans le deuxième cas, le réceptionniste rassure le client en répétant son engagement, maintenant amplifié : *chamamos as vezes que tiver que ser* (dialogue 17).

Même si la plupart des demandes des clients sont satisfaites par les réceptionnistes, le dialogue 6 montre une demande qui n'a pas pu être honorée par la réception. Il s'agit d'un couple de Brésiliens qui avait fait plusieurs réservations pour les jours suivants dans plusieurs hôtels de différentes villes portugaises mais qui a décidé de changer ses plans et a demandé à la réception d'annuler ou de changer certaines de ces réservations.

- (dialogue 6)      C1 nós pedimos ao \*R1\* algumas coisas aí eles fizeram  
R sim eh não foi possível fazer algumas delas  
C1 hum  
R pois porque: isto são coisas com reservas não é assim tão simples então {bruit de papiers} + a reserva para Penela + está feita  
C1 está [...] e de Coimbra não XX vocês:  
R agora é assim não foi possível cancelar as reservas porque eh: +  
C2 XX dinheiro não tinha mais  
R exato porque: isto como foi feito através da Booking os senhores é que têm os códigos para poder ir na internet e têm que fazer < essa alteração  
C2 > hum hum

R ou então via os senhores também podem telefonar mas têm que ser os senhores a telefonar identificarem-se  
 C1 on a demandé des choses à \*R\* ils l'ont fait  
 R oui eh il n'a pas été possible de faire certaines choses  
 C1 hum  
 R oui parce que: ce sont des choses avec des réservations ce n'est pas si simple alors {bruit de papiers} + la réservation pour Penela + est faite  
 C1 d'accord [...] et de Coimbra non XX vous:  
 R bon alors il n'a pas été possible d'annuler les réservations parce que eh: +  
 C2 XX argent il n'y en avait plus  
 R oui parce que: ça comme ça a été fait par Booking c'est vous qui avez les codes pour pouvoir aller sur internet et vous devez faire cette modification  
 C2 > hum hum  
 R ou sinon vous \*vous [os senhores] vous pouvez appeler aussi mais il faut que ça soit \*vous [os senhores] qui appelez et qui vous identifiez

Le réceptionniste parle de l'impossibilité pour la réception de changer les réservations, par conséquent, il formule un ensemble d'actes directifs disant que ce sont les clients qui doivent réaliser eux-mêmes les modifications. C'est pourquoi le discours du réceptionniste sera fortement atténué, afin de diminuer l'atteinte contre la face des clients, menacée non seulement par la non résolution de leur problème, comme par la demande que le réceptionniste leur fait.

Un des mécanismes d'atténuation est l'occultation du sujet : *não foi possível fazer algumas delas [...] não foi possível cancelar as reservas*. A travers cette construction impersonnelle avec le verbe *ser*, le réceptionniste cache l'identité de(s) la(s) personne(s) qui n'a pas pu exécuter le service. Que ce soit le locuteur ou un collègue, occulter l'identité du responsable constitue une stratégie d'autoprotection de la part du réceptionniste vis-à-vis aussi bien de lui-même que de ses collègues : « el atenuante es una especie de máscara tras la cual se esconde el interlocutor y con la que yo se protege »<sup>105</sup> (Briz & Albelda, 2013, p. 302).

Le réceptionniste poursuit son raisonnement par l'explication des raisons qui ont empêché le changement de réservations. La première raison est formulée à travers une litote : *não é assim tão simples*. Elle adoucit le discours, en même temps qu'elle prévient l'allocutaire d'un message moins agréable qui viendra ensuite. La vraie raison vient après, le locuteur expliquant que ce sont les clients qui disposent des codes d'internet permettant de faire les modifications. C'est pourquoi il va demander aux clients de faire eux-mêmes les modifications. L'emploi à trois reprises de la forme d'adresse *os senhores* réduit fortement l'attente qui leur est adressée<sup>106</sup>.

Ce dialogue contient des marqueurs discursifs que nous n'avons pas encore analysés. Le réceptionniste indique aux clients les réservations qui ont été annulées ou modifiées par la réception ; à propos de la demande concernant la réservation de Penela, le réceptionniste introduit une série d'explications sur l'impossibilité de changer d'autres réservations. Ce passage est réalisé à l'aide de la séquence *agora é assim*, composée de deux marqueurs distincts : *agora* et *é assim*. Le premier délimite un thème

<sup>105</sup> « l'atténuateur est une espèce de masque derrière lequel l'interlocuteur se cache et avec lequel il se protège » (Briz & Albelda, 2013, p. 302).

<sup>106</sup> Nous analyserons plus en détail les formes d'adresse dans 4.3.2.

par rapport à un autre (Carreira, 2001, p. 65). Le deuxième sert à introduire les arguments du locuteur.

#### ▪ Indiquer les directions

Quand le client demande des renseignements sur des restaurants, des sites à visiter ou des renseignements sur certains services à l'extérieur de l'hôtel, souvent le réceptionniste donne des informations concernant leur localisation ou leur direction.

La localisation est indiquée à travers l'adjectif *próximo* (dialogue 5) et les verbes *ser* (dialogue 5) ou *ficar* (entretien D) conjugués au présent de l'indicatif. Cette information peut être également donnée par une indication de temps, celui que le client mettra pour s'y rendre : *a < dois minutos daqui* (dialogue 5).

(entretien D) o restaurante etc que fica  
*le restaurant etc qui est*

(dialogue 5) restaurante próximo [...] *a < dois minutos daqui [...]* que é na praça do Comércio  
*restaurant proche [...] à < deux minutes d'ici [...] qui se trouve à la place du Comércio*

Dans certains cas, ce que le client cherche n'existe pas à proximité de l'hôtel, le réceptionniste étant obligé de proposer un restaurant loin de l'hôtel. Il va alors avoir recours à des déictiques spatiaux (adverbes de lieu, prépositions et locutions prépositives de lieu) afin d'indiquer le lieu où le client peut trouver ce qu'il cherche (dialogue 16).

(dialogue 16) C há algum restaurante aqui perto de:  
R sim < aqui perto  
C > XX com fado à noite  
R aí não só mais no centro na zona da Ribeira junto ao rio aí é que tem restaurantes com com fado  
C y a-t-il un restaurant ici à côté de:  
R oui < ici à côté  
C > CC avec du fado le soir  
R là-bas non plutôt dans le centre dans la zone de la Ribeira à côté du fleuve c'est là-bas que vous trouvez des restaurants avec avec du fado

(dialogue 17) C1 sabe a gente estava querendo assim uma casa + não umas caves não é isso mas assim um lugar que vende licor: bebidas tem algum lugar bacana aqui  
C2 tem algum lugar que tem ginjinha < aqui no Porto [...]  
R aí eu já não sei  
C1 vous savez on voudrait quelque chose une maison + pas les caves ce n'est pas ça mais plutôt un endroit qui vend des liqueurs : boissons y a-t-il un endroit chouette ici  
C2 y a-t-il un endroit qui vend la ginjinha < ici à Porto [...]  
R quant à cela je ne sais pas

Il est intéressant d'analyser les différents usages du mot *aí*. Johnen (1994) le considère comme une particule modale, fréquente dans les actes directifs pour renforcer la force illocutoire. Pourtant, ce n'est pas cet usage que nous trouvons dans notre corpus. Si dans le dialogue 16 il est employé comme adverbe de lieu, dans le dialogue 17 il constitue une construction de référence anaphorique, car il sert à reprendre la référence à un élément abordé précédemment (Campos & Xavier, 1991, p. 361). Ainsi,

il reprend la demande que le client vient de faire et est synonyme de *sur ce point-là, quant à ce sujet*.

Souvent le réceptionniste prend un plan pour montrer au client où se trouve un restaurant particulier ou les sites intéressants à visiter. Pour les situer, il formule un acte assertif ayant recours à des déictiques spatiaux, dont les principaux sont les adverbes de lieu et les démonstratifs : *aqui* et *neste/esta* (entretien B). Ils servent à localiser l'hôtel comme point de référence du locuteur :

- (entretien B)      portanto o hotel fica aqui neste sítio aqui ao pé tem esta zona é a zona de Alfama  
*alors l'hôtel se trouve ici dans cet endroit ici à côté il y a cette zone-cci c'est la zone de l'Alfama*
- (dialogue 3)      R1 fica aqui na rua dos Correeiros que é esta rua aqui {il pointe le doigt sur la carte}  
esta esta [...] é o número se- < duzentos e vinte e dois  
C > XX  
R2 é mesmo aqui na Baixa  
*R1 il se trouve ici dans la rue des Coreeiros qui est cette rue-ci {il pointe le doigt sur la carte} celle-ci celle-ci [...] c'est le numéro se- < deux-cent vingt-deux*  
C > XX  
*R2 c'est juste ici dans la Baixa*
- (dialogue 17)    R é esta mesmo é a Garrafeira do Carmo que fica ali perto dos Clérigos [...] {il sort un plan et l'ouvre pour les clientes} portanto aqui é onde têm assim mais o centro ou seja aqui é a zona dos Aliados {il montre sur le plan} já foram ao centro do Porto + já lá estiveram  
C1 já XX lá  
R pronto aqui é onde têm os Aliados aqui têm a torre dos Clérigos mais em cima {il montre sur le plan} aqui na rua do Carmo + fica mesmo aqui à beira da: + têm ali uma fonte que é a praça dos Leões + têm mesmo ao lado chama-se mesmo Garrafeira do Carmo  
C2 ah é XXX você pe- eh imprimir então do Google  
C1 ah  
R têm aí mesmo têm a paragem do: do: ó- do ó- do ónibus  
C1 < é o XX  
R > e também do: eh do do teleférico  
C2 aqui é o centro  
R sim aqui é o centro aqui é onde têm os Clérigos a torre dos Clérigos  
C2 hum hum  
R aqui é mais um bocadinho mais em cima têm ali uma fonte fica mesmo ao lado dessa fonte  
C2 está:  
R chama-se mesmo Garrafeira do Carmo [...] é um bocadinho antes ali de um de um hospital  
*R c'est celle-ci c'est la Garrafeira do Carmo qui se trouve là-bas à côté des Clérigos [...] {il sort un plan et l'ouvre pour les clientes} alors ici c'est là que vous avez plutôt le centre c'est-à-dire ici c'est la zone des Aliados {il le montre sur le plan} êtes-vous déjà allés dans le centre de Porto + vous avez déjà été là-bas*  
C1 déjà XX là-bas  
*R bon ici c'est là que vous avez les Aliados ici vous avez la tour des Clérigos un peu plus en haut {il signale sur la carte} ici à la rue du Carmo + elle se trouve juste ici à côté de la: + là-bas vous avez une fontaine qui est la place des lions + vous avez juste à côté ça s'appelle exactement Garrafeira do Carmo*  
C2 ah oui XXX vous pe- eh imprimer alors du Google  
C1 ah  
R avez-vous avez juste à côté vous l'arrêt de: de : b- de b- de bus  
C1 < oui le XX  
R > et aussi du eh du du tram

C2 *ici c'est le centre*

R *oui ici c'est le centre ici c'est où vous avez les Clérigos la tour des Clérigos*

C2 *hum hum*

R *ici c'est un petit peu plus en haut là-bas vous avez une fontaine ça se trouve juste à côté de cette fontaine*

C2 *d'accord:*

R *ça s'appelle exactement Garrafeira do Carmo [...] c'est là-bas un peu avant un hôpital*

Mais le point de référence n'est pas toujours l'établissement hôtelier, souvent il correspond directement au site que le réceptionniste veut montrer. Dans le dialogue 3, ces déictiques spatiaux ont comme point de référence d'abord l'hôtel, ensuite la rue où se trouve le restaurant et finalement le quartier de ce dernier. Plus complexe semble être le cas du dialogue 17, où différents points de référence se succèdent.

Les clients demandent au réceptionniste d'indiquer un bar qui vend des liqueurs, notamment la typique *ginjinha*. Il a une idée vague d'un établissement de ce genre, alors il cherche sur internet le nom et la localisation exacts et ensuite il les transmet aux clients. Dans cette explication, il transforme la position des interlocuteurs dans le jeu interactif, par la suite, le locuteur et l'allocutaire deviennent une seule entité. Le verbe *ter* conjugué plusieurs fois à la troisième personne du pluriel marque cette implication. Cette entité va se déplacer plusieurs fois, provoquant des points de repère différents qui vont s'enchaîner.

Plusieurs plans se superposent dans ce dialogue. D'un côté, la position géographique réelle des interlocuteurs comme point de référence, l'hôtel, et, par conséquent, leur éloignement par rapport au centre ville et au bar. D'un autre côté, le positionnement imaginé par le réceptionniste qui renvoie le dialogue vers plusieurs points de référence qui se reconstruisent au fur et à mesure de son explication. La stratégie du locuteur passe par l'imagination, il demande aux clients d'imaginer le quartier et les points de repère. Ce plan imaginaire renvoie à une connaissance du monde partagée par les interlocuteurs. Bien que touristes, les clients affirment avoir déjà été au centre ville de Porto, ce qui autorise le réceptionniste à concevoir ce plan imaginaire et à y faire entrer ses interlocuteurs.

Dans son étude pionnière portant sur la deixis, Karl Bühler (1985) crée le concept d'*origo*, correspondant aux coordonnées énonciatives du sujet, *moi-ici-maintenant*. Le locuteur montre le monde à partir de ces trois coordonnées. Une des façons de le montrer est la deixis *am phantasma* que Fernanda Irene Fonseca (Fonseca, 1992, p. 91) résume comme la capacité à utiliser des déictiques qui font appel à un champ monstratif imaginaire, cela grâce à la mémoire ou à la reconstruction de l'imagination. C'est ce qui fait ce réceptionniste. Cet auteur affirme que le comportement des déictiques peut être perçu uniquement si on tient compte de l'interdépendance entre le langage et le contexte (Fonseca, 1992, p. 139). L'analyse des déictiques spatiaux doit donc être réalisée en prenant en compte cette intention explicite du locuteur à amener l'allocutaire dans ce monde imaginaire.

Dans cet extrait, l'adverbe de lieu de proximité *aqui* est employé pour des positions géographiques différentes, montrant les différents points de référence du

locuteur. Le premier est l'hôtel, où se trouvent physiquement les interlocuteurs. Cet établissement est éloigné du centre ville, c'est pourquoi l'adverbe de lieu *ali [là-bas]*, désignant l'éloignement face aux interlocuteurs, est employé pour marquer la distance par rapport à celui-ci. Ensuite, le réceptionniste prend un plan, il l'ouvre pour les clients et montre le centre ville. Le point de référence va alors changer et devenir le centre de Porto, notamment une avenue et un monument très emblématiques. C'est l'emploi répété de l'adverbe de lieu de proximité *aqui* accompagné de ces deux sites qui marque ce nouveau positionnement du locuteur : *aqui é onde têm assim mais o centro ou seja aqui é a zona dos Aliados [...] pronto aqui é onde têm os Aliados aqui têm a torre dos Clérigos*. Après avoir montré le centre ville sur la carte, il explique où se trouve le bar. Le point de référence va à nouveau changer. Il devient alors l'établissement commercial: *aqui na rua do Carmo*. C'est à partir de ce positionnement qu'il va nommer des points de repère dans la rue (une fontaine, une place, un arrêt de bus et de tram et un hôpital) et ainsi indiquer leur distance par rapport au bar. La fontaine et l'hôpital sont désignés par l'adverbe de lieu *ali* qui indique un éloignement vis-à-vis du locuteur : *têm ali uma fonte que é a praça dos Leões [...] é um bocadinho antes ali de um de um hospital*.

D'autres mécanismes linguistiques peuvent aussi être considérés comme des déictiques spatiaux, car ils contribuent à la localisation géographique d'un local. Le diminutif *bocadinho* (dialogue 17) est ici utilisé pour donner l'idée que la distance est courte par rapport au point de repère. Cette distance n'est pourtant pas très précise mais plutôt approximative et vague, ce qui montre un éloignement du locuteur par rapport à son énoncé et donc une stratégie de politesse. Un autre mécanisme présent est l'adverbe *mesmo*, répété plusieurs fois par le réceptionniste avec une idée d'exactitude géographique (AA. VV., 2001, p. 2448). Il pourrait être remplacé par l'adverbe *exatamente*. Il a un rôle de modalisateur, servant à montrer le point de vue du locuteur.

On demande quelquefois au réceptionniste d'expliquer l'itinéraire de la réception de l'hôtel jusqu'à un endroit précis : le spa de l'hôtel (entretien A), un monument comme la tour des *Clérigos* (entretien C) ou l'arrêt de bus (dialogue 37). Celui-ci formule des actes directifs avec des instructions à suivre pour arriver à l'endroit souhaité, comme nous l'observons dans les exemples suivants :

- (entretien A)      sai pela porta principal vira à direita e segue as setinhas até eh as setinhas do jardim até à até ao spa  
*vous sortez par la porte principale vous tournez à gauche et vous suivez les petites flèches jusqu'à eh les petites flèches du jardin jusqu'à jusqu'au spa*
- (entretien C)      chegando ao final dessa rua vai encontrar outros semáforos  
*en arrivant à la fin de cette rue vous allez trouver une autre feu rouge*
- (dialogue 37)      pronto é só descer a rua até ao final primeira à direita depois à esquerda e desce a rua Santa Catarina que é a rua comercial toda mesmo até ao final OK o bilhete compra conosco



*bon il faut seulement descendre la rue jusqu'au bout première à droite puis à gauche et vous descendez la rue Santa Catarina qui est la rue commerçante toute vraiment jusqu'au bout OK le billet vous l'achetez chez nous*

Les réceptionnistes formulent des actes directifs de réponse verbale de quatre façons différentes. La première, la plus courante, correspond à un énoncé avec un verbe de mouvement (*sair, virar, seguir, descer*) conjugué au présent de l'indicatif (entretiens A et C, dialogue 37). Ce temps verbal est employé dans les actes directifs pour donner des instructions au client. La préférence pour le présent de l'indicatif, et non le présent du subjonctif avec valeur d'impératif comme on pourrait s'y attendre, constitue une forme délicate qui sert à réduire la menace que l'exhortation exerce sur le client (C. Cunha & Cintra, 2002). Le subjonctif n'est jamais employé, les réceptionnistes préférant utiliser le présent de l'indicatif qui a également une valeur d'impératif, car il met plus en relief le plan imaginaire décrit par le réceptionniste (Casanova, 1989, p. 498).

Le deuxième moyen pour exprimer les actes directifs dans les directions est le gérondif (entretien C). Il exprime une action qui est en cours, pouvant marquer l'antériorité ou la simultanéité par rapport à l'action de la phrase principale. La relation entre les deux phrases peut être de deux types : soit elles ont une forte dépendance au niveau prosodique et syntaxique, soit elles sont autonomes au niveau prosodique, ce qui entraîne une liaison syntaxique plus faible. Ce fait est souvent marqué à l'écrit par une virgule (Oliveira, 2013). Dans le premier cas, le gérondif apparaît normalement en position finale et il exprime une action simultanée. Dans le deuxième, il apparaît plutôt en position initiale pour désigner une action immédiatement antérieure à celle de l'action principale. Dans l'entretien C, le gérondif se trouve en position initiale, désignant une action qui se réalise immédiatement avant celle de la phrase principale. C'est l'usage le plus fréquent du gérondif dans notre corpus.

Les deux autres façons de formuler l'acte directif sont employées par le réceptionniste du dialogue 37. La première correspond à la construction avec le verbe *ser*, suivie de l'atténuateur *só* et du verbe principal : *é só descer*. Cette construction est fortement atténuée. L'agent qui doit réaliser l'action n'est pas spécifié, ce qui contribue à la formulation d'un discours impersonnel. Finalement, le réceptionniste indique la direction à travers un énoncé où le verbe est omis, les indications du contexte le permettant : *primeira à direita depois à esquerda* (dialogue 37).

Quand le réceptionniste explique la direction au client, il l'accompagne souvent de l'indication du temps nécessaire pour parcourir le trajet. Le réceptionniste introduit dans son discours des mécanismes linguistiques donnant l'idée d'un laps de temps approximatif. Il s'agit de l'expression *mais ou menos* (dialogue 15), de l'adverbe *ái* (dialogue 15), de l'expression *no máximo* (dialogue 17) et de l'hésitation *dez quinze minutos* (dialogue 17).

(dialogue 15)      *são: aí quinze minutos penso eu até ali à zona dos Carvalhos mais ou menos quinze minutos*  
*c'est: environ quinze minutes je pense jusque là-bas à la zone des Carvalhos plus ou moins quinze minutes*

(dialogue 17)    como vão sair muito cedo dez quinze minutos no máximo  
*comme vous sortez très tôt dix quinze minutes maximum*

La durée est ainsi présentée de façon approximative, ces mécanismes linguistiques adoucissent la menace à la face du client, ce qui constitue une stratégie pour rendre l'acte moins fort. En les formulant, le locuteur s'engage moins dans ce qu'il dit, il prend ses distances. C'est ce que Duarte et Marques (2014) désignent comme *désinscription énonciative*, ce qui a comme effet un éloignement du locuteur par rapport à l'énonciation et donc un discours plus courtois. Le verbe *penso* (dialogue 15), que nous avons analysé précédemment (cf. plus haut), modalise cette assertion, ce qui constitue également un mécanisme d'atténuation. C'est la même chose pour l'emploi d'une justification qui est ici introduite par la conjonction causale *como* (dialogue 17).

#### ▪ Donner des instructions

Quelquefois le réceptionniste explique le fonctionnement d'un service au client et il lui donne des instructions sur une procédure à réaliser. Dans l'entretien F, le réceptionniste donne des instructions au client à propos du parking dont la clé doit être remise à la réception une fois la voiture garée.

(entretien F)    depois terá que devolver a chave aqui na receção  
*après vous devrez rendre la clé ici à l'accueil*

Cette explication est réalisée à l'aide du futur de l'indicatif, un temps verbal qui désigne des faits probables ou dont on est sûr qu'ils vont se dérouler dans l'avenir. L'usage de cette valeur sémantique de futur est relativement rare dans le registre oral (C. Cunha & Cintra, 2002), les locuteurs préfèrent employer le présent de l'indicatif, le futur périphrastique ou la construction périphrastique *haver + de + infinitif*. L'usage du futur ici concerne plutôt une valeur modale. Etant donné que ce temps verbal est peu fréquent à l'oral, son emploi avec sa valeur temporelle normale de postériorité devient une stratégie d'atténuation. Il s'agit d'une exhortation qui attende à la face de l'allocutaire mais l'emploi de ce temps minimise la réalisation des instructions que le réceptionniste est en train de donner au client. La modalité déontique d'obligation est ici présente à travers la construction périphrastique construite avec le verbe *ter*. L'emploi de ce temps verbal fait appel à un effort de l'allocutaire pour ne réaliser cette action que dans un temps plus éloigné et, par conséquent, beaucoup plus vague.

#### ▪ Indiquer l'horaire

Quand on demande au réceptionniste d'indiquer l'horaire d'un service, il passe par la même stratégie que ce que nous venons d'analyser. Il a recours à des mécanismes linguistiques qui présentent un temps approximatif, comme s'il ne voulait pas assumer son affirmation et donc ne pas l'imposer au client.

(dialogue 1)    R > tudo aberto normalmente fecha assim por volta das: cinco seis da tarde < não fecha antes  
C > ah está está está < perfeito

R > só se for coisas mais pequeninas mas a maioria vai ficar aberto até cinco seis da tarde  
 R > *tout ouvert normalement ça ferme plutôt aux environs de: cinq six heures de l'après-midi* < *ça ne ferme pas avant*  
 C > *ah d'accord d'accord d'accord* < *parfait*  
 R > *seulement s'il s'agit de choses très petites mais la plupart restent ouverts jusqu'à cinq six heures de l'après-midi*

Le client demande l'horaire d'ouverture des magasins le lendemain, étant donné que c'est le 31 décembre. Le réceptionniste répond en employant un grand nombre de mécanismes linguistiques qui indiquent un temps approximatif et qui, par conséquent, contribuent à la non responsabilisation du locuteur par son affirmation. Il s'agit de l'adverbe *normalmente* et *assim*, de l'expression *por volta das*, de l'hésitation *cinco seis da tarde*, de la litote *não fecha antes*, de l'adverbe *só* et du diminutif *pequeninas*.

### ▪ Indiquer un tarif

Un tarif est proposé par le verbe *custar* (entretien E) ou *ser* (dialogue 5) suivis du montant. Le locuteur peut également avoir recours à la construction avec le verbe *ter* : *tem um custo de* (entretien B).

(entretien B) ah tem um custo de {bruit de SMS} quinze euros por noite  
*ah il coûte {bruit de SMS} quinze euros par nuit*

(entretien E) eh as chamadas custam vinte e cinco cêntimos por impulso  
*eh les appels coutent vingt-cinq centimes par*

(dialogue 24) é um euro dois pacotinhos  
*c'est un euro deux petits paquets*

Le diminutif du dialogue 24 adoucit l'acte assertif qui gagne un poids persuasif. Il s'agit d'un client qui demande le prix des biscuits qui se trouvent au bar, le réceptionniste adoucit la réponse pour dire que ce n'est pas très cher, par conséquent, il invite le client à les prendre.

### ▪ Demander la confirmation du client

Certains hôtels, surtout ceux de catégorie élevée, réservent des restaurants, des visites guidées ou autres à la place du client. Ils demandent confirmation à l'allocutaire pour réaliser ce service par un acte directif de réponse verbale.

(dialogue 3) R1 /é, eh/ querem fazer o pagamento dos cinquenta por cento: para garantia da reserva  
 < sim  
 C1 > está  
 C2 > é não é  
 R1 OK  
 C1 hum hum  
 R2 ou podemos debitar na < conta se quiser  
 R1 > ou debitamos no quarto  
 R2 no quarto  
 R1 debitamos no quarto sim  
 C1 ah  
 R2 < lançar

R1 > é um bocadinho  
 C1 < está  
 R2 > o pagamento  
 R1 mais cómodo  
 R2 depois paga < no final  
 R1 /oui, eh/ voulez-vous faire le paiement des cinquante pour cent: pour garantir la réservation < oui  
 C1 > d'accord  
 C2 > oui oui  
 R1 OK  
 C1 hum hum  
 R2 ou on peut faire le débit sur < votre compte si vous voulez  
 R1 > ou on fait le débit sur la chambre  
 R2 sur la chambre  
 R1 on fait le débit sur la chambre oui  
 C1 ah  
 R2 < lancer  
 R1 > c'est un peu  
 C1 < d'accord  
 R2 > le paiement  
 R1 plus commode  
 R2 après vous payez < à la fin

(dialogue 4) eu vou marcar nós vamos marcar então para as oito < está bem  
 je vais réserver on va réserver alors pour huit heures < d'accord

Dans le premier extrait, le réceptionniste demande la confirmation pour effectuer le règlement du dîner de réveillon tout de suite et, dans le deuxième, il souhaite confirmer l'heure à laquelle les clients souhaitent réserver un restaurant. Ces exemples nous montrent deux façons de demander une confirmation au client : la première constitue une interrogation réalisée directement à l'allocutaire à l'aide du verbe *querer* (dialogue 3) suivi de *sim*. La deuxième reste beaucoup moins directe. Là, le réceptionniste formule un énoncé où il s'engage à réserver une table pour huit heures (dialogue 4). Cet énoncé met l'accent sur un engagement du locuteur, ce qui pourrait nous amener à penser qu'il s'agit d'un acte promissif. Cependant, l'élément phatique *está bem*<sup>107</sup> à la fin de l'énoncé, à travers lequel il explicite sa demande pour une confirmation du client, montre sans aucun doute que c'est d'un acte directif qu'il s'agit. Il n'a pas l'intention d'informer les clients sur ce qu'il va faire, mais plutôt de leur demander si l'heure est bien celle qu'ils souhaitent. Il s'agit d'un acte hybride, où la formulation d'un acte en cache un autre, l'acte promissif cachant le vrai acte directif dans ce cas. Le locuteur formule ce type d'actes par des questions courtoises car son intention est d'atténuer la force exhortative des actes directifs.

Le dialogue 3 présente un enchaînement d'énoncés entre deux réceptionnistes et deux membres d'une famille de quatre clients qui se superposent systématiquement, ce qui rend sa lecture plus difficile. Après que le réceptionniste 1 a demandé la confirmation du client, le réceptionniste 2 conseille au client de ne pas payer tout de suite et de mettre le paiement sur le compte de la chambre, expliquant que c'est plus commode car, dans ce cas, le paiement est réalisé au départ avec toutes les autres

<sup>107</sup> Le dialogue 3 contient également un autre élément phatique, *sim*, ce qui montre que cet acte se fait sur la base d'une négociation entre les interlocuteurs (cf. Marques, 2002).

dépenses du séjour. Ce conseil se fait de façon extrêmement adoucie, car les réceptionnistes ne veulent rien imposer aux clients. Parmi les éléments exprimant la politesse, nous trouvons la phrase conditionnelle *se quiser* (cf. plus haut) et le diminutif *bocadinho*.

Comme en portugais en général, le diminutif avec le suffixe *-inho* est très fréquent dans notre corpus. Pedro (1993, p. 413) affirme que la fréquence élevée de diminutifs est la marque d'une société ouverte où les sentiments et les émotions sont exprimés de façon explicite. Dans le dialogue 3, les réceptionnistes expriment ouvertement leur opinion, en conseillant au client de régler le dîner du réveillon à la fin du séjour, car c'est plus commode. C'est au client de décider s'il accepte ou non leur conseil. Le recours au diminutif adoucit le discours, réduisant l'obligation du client à accepter la proposition des réceptionnistes : « l'usage du diminutif atténue clairement le besoin de réciprocité de la part de l'interlocuteur et il indique un partage des règles sociales, de proximité sociale, alors il ne menace pas la face de l'interlocuteur »<sup>108</sup> (Pedro, 1993, p. 411). Ainsi, le diminutif est-il une marque de subjectivité du locuteur qui, par le respect des règles sociales entre les interlocuteurs, adoucit son opinion pour ne pas l'imposer à l'allocutaire.

Le réceptionniste peut également avoir recours à l'imparfait de l'indicatif pour demander la confirmation du client (dialogue 4). En effet, ce temps verbal est très utilisé dans notre corpus, pour formuler des demandes au client, comme demander le numéro de la chambre (dialogue 24).

(dialogue 4) e qual é que era a hora que queria o jantar  
*et quelle \*était [serait] l'heure à laquelle vous \*vouliez [voudriez] le dîner*

(dialogue 24) podia-me dizer qual é o número do quarto por favor  
*\*pouviez [pourrez]-vous me dire quelle est le numéro de la chambre s'il vous plaît*

L'imparfait est souvent utilisé avec sa valeur sémantique de passé, pour décrire une action qui s'est déroulée dans un temps antérieur au temps de l'énonciation. Pourtant, dans ces deux exemples, le temps de la situation n'est pas antérieur au temps de l'énonciation. L'imparfait désigne plutôt une valeur de postériorité par rapport au moment présent car le temps de la situation est postérieur au temps de l'énonciation (Oliveira & Duarte, 2012). Il s'agit d'une des principales valeurs de ce temps verbal, la valeur modale, assurée aussi par le conditionnel. Le locuteur évite de formuler une affirmation catégorique qui montre son intention ou son autorité et, par conséquent il exprime une certaine déférence envers son allocutaire. Etant donné que le locuteur n'est pas sûr de la réaction de son interlocuteur, il préfère employer l'imparfait : c'est une stratégie discursive qui ouvre la possibilité à l'allocutaire de proposer d'autres réponses (Oliveira, 1987).

---

<sup>108</sup> « [...] o uso do diminutivo mitiga claramente a necessidade de reciprocidade por parte do interlocutor e indica uma partilha de regras sociais, de proximidade social e, portanto, não ameaçadora da face do interlocutor » (Pedro, 1993, p. 411).

L'usage de l'imparfait introduit un effet de politesse, qui serait moins fort si on employait le présent de l'indicatif ou l'impératif. Le locuteur utilise l'imparfait pour faire une demande de façon polie et ainsi réduire la menace que l'exhortation exerce sur la face de l'allocutaire. Ce temps verbal au service de la politesse peut apparaître tout seul (dialogue 4) ou accompagné d'autres éléments qui atténuent encore plus l'acte directif. C'est le cas du dialogue 24, où la construction périphrastique avec le verbe *poder* double l'effet atténuateur.

Dans l'usage courant non-marqué, l'imparfait remplace souvent le conditionnel. Ce dernier est en effet très peu fréquent dans notre corpus. Les réceptionnistes ne l'emploient jamais dans les dialogues (mais certains clients l'utilisent), il est rare dans les entretiens et, dans les questionnaires où il n'est choisi que par quatre participants, sur soixante-dix-neuf, pour demander au client de signer la fiche de registre (cf. 4.3.1.1). L'imparfait est donc un temps verbal très productif pour exprimer la politesse dans les actes directifs, surtout quand la menace à l'allocutaire reste modérée. Son degré d'atténuation est quand même moins fort que le futur périphrastique, qui est la construction préférée par les réceptionnistes pour formuler les actes de langage où la menace à la face du client est très élevée, comme dans les ordres.

- **Confirmer la réalisation d'un service**

A la fin de la demande du client, le réceptionniste conclut le dialogue par la confirmation que la réservation a été effectuée. Il s'agit d'un acte assertif où il transmet au client le résultat accompli à travers la voix passive (entretien B). Dans d'autres cas, le service sera réalisé plus tard. Dans le dialogue 15, le client demande au réceptionniste d'écrire sur une feuille de papier les renseignements qu'il vient de donner à l'oral et celui-ci s'apprête à répondre positivement à la demande. Il formule deux actes promissifs avec le verbe au présent de l'indicatif où il s'engage à tout noter sur une feuille de papier qu'il donnera au client plus tard.

(entretien B)      *pronto fica marcado então*  
                           *\*bon c'est marqué \*alors*

(dialogue 15)      C *pode marcar isso tudo*  
                           R *marco:*  
                           C *XX até já senhor*  
                           R *eu já eu já lhe coloco aqui na: no papelzinho está bem*  
                           C *está bem*  
                           C *pouvez-vous noter tout ça*  
                           R *je note :*  
                           C *XX à tout à l'heure monsieur*  
                           R *je je vous le note tout de suite ici sur : sur un petit bout de papier d'accord*  
                           C *d'accord*

Dans notre corpus, la valeur de futur est souvent exprimée par le présent de l'indicatif, un phénomène qui est très répandu dans la langue courante (Carreira & Boudoy, 2013). Dans le dialogue 15, le présent de l'indicatif désigne une action qui va se réaliser dans un avenir plus ou moins immédiat et postérieur au temps de l'énonciation. Il est fréquent surtout dans des situations qui désignent des événements,

c'est-à-dire dynamiques (Oliveira, 2013) (cf. plus haut). Il est souvent accompagné d'expressions adverbiales qui expriment l'avenir, même si celles-ci peuvent être absentes quand le contexte est suffisamment large et permet une inférence temporelle future. C'est ce qui se passe dans certains actes promissifs, comme le dialogue 15, où le verbe d'événement *colocar*, accompagné de l'adverbe de temps *já*, engage le locuteur à montrer le prospectus au client dans un futur immédiatement postérieur au temps de l'énonciation<sup>109</sup>.

Dans le dialogue 15, le premier acte promissif est composé uniquement d'un verbe performatif à la première personne du singulier (*marco*), où le locuteur prend seul la responsabilité de réaliser la tâche demandée par le client. Même s'il s'agit déjà d'un énoncé avec une forte charge de responsabilisation, il formule un deuxième énoncé qui augmente son degré de responsabilisation. Ici le verbe est précédé du pronom personnel *eu*, qui n'est pas obligatoire en portugais. L'employer correspond à une volonté expresse du locuteur d'être responsable de l'action (I. M. Duarte & Marques, 2014), action qu'il va réaliser dans les plus brefs délais, comme l'indique l'adverbe de temps *já* exprimant l'immédiat et qui est très fréquent dans les actes promissifs.

En effet, sa volonté de rassurer le client est grande. Le pronom personnel *lhe* montre une stratégie de rapprochement vers l'allocutaire et le diminutif *papelzinho* contribue à diminuer la charge de la tâche à exécuter par le réceptionniste. Ce sont des formules de politesse. Finalement, l'expression phatique *está bem* sert non seulement à se rapprocher du client, mais aussi à annoncer la fin de la conversation, dont le début avait déjà été donné par l'allocutaire dans son énoncé précédent. C'est une procédure fréquente dans notre corpus, celle d'utiliser cette expression phatique pour annoncer la fin du dialogue.

(dialogue 12) R demora no máximo cinco minutos para mesmo na porta está bem  
C OK obrigado  
R bom dia: até logo  
*R ça prend cinq minutes maximum et il s'arrête juste devant la porte d'accord*  
C OK merci  
*R bonne journée: à toute à l'heure*

## ■ Prendre congé

Nous analyserons maintenant les stratégies linguistiques utilisées par les réceptionnistes pour prendre congé des clients. Nous avons constaté que, dans cette tâche professionnelle (les conseils et les renseignements) ainsi que dans la tâche suivante (les plaintes et les réclamations), les réceptionnistes utilisaient les mêmes mécanismes linguistiques pour saluer les clients. C'est pourquoi nous les analyserons ensemble. Observons :

(dialogue 14) R < obrigado  
C > obrigado  
R bom dia  
*R < merci*

---

<sup>109</sup> Si l'engagement est très marqué, souvent il est formulé directement au futur simple de l'indicatif.

C > *merci*  
R *bonne journée*

(dialogue 16) C *obrigadinho*  
R *de nada: disponha*  
C *merci beaucoup*  
R *de rien nous sommes à votre service*

(dialogue 36) C *muito obrigada*  
R *não ora < essa*  
C > *até já*  
R *até já*  
C *merci beaucoup*  
R *non il n'y a pas de raison*  
C > *à tout à l'heure*  
R *à tout à l'heure*

En ce qui concerne la salutation principale, nous observons que le remerciement est encore une fois utilisé pour prendre congé (dialogue 14). Cependant, si lors de l'enregistrement, et au départ comme nous verrons ci-dessous, les réceptionnistes remercient le client d'avoir choisi leur hôtel, dans cette tâche-là, le remerciement est majoritairement du côté du client. Ce dernier remercie le réceptionniste pour ses conseils, les informations qu'il lui a données ou encore de lui avoir rendu un service ou de l'avoir aidé à résoudre un problème. C'est pourquoi la salutation privilégiée sera plutôt la réponse à un remerciement de la part de l'allocataire : *de nada* (dialogue 16) ou *ora essa* (dialogue 36).

La réponse au remerciement peut être suivie, ou non, de la formulation de vœux ou de projets. Les premiers restent rares, le seul que nous avons trouvé étant *bom dia* (dialogue 14). En ce qui concerne les projets, la formule routinière *até já*, exprimant le souhait de revoir le client prochainement, reste très utilisée (dialogue 36). Un autre type de projet est formulé par le réceptionniste dans le dialogue 16, quand il propose au client de l'aider dans le futur, si besoin. Cette offre se fait à travers un acte promissif indirect, *disponha*, qui constitue la forme abrégée de l'énoncé que nous avons analysé précédemment pour l'enregistrement (cf. 4.3.1.1. prendre congé), *se precisar de mais alguma coisa disponha*. Il s'agit à nouveau d'une forme ritualisée qui exprime l'attention que l'hôtel porte au client.

### 4.3.1.3 Plaintes et réclamations

Les plaintes et les réclamations du client que nous allons analyser maintenant se rencontrent dans toute interaction où le client n'est pas satisfait d'un service de l'hôtel et réclame un changement. Notre analyse porte sur trois dialogues (dialogues 10, 31 et 36) qui se déroulent dans trois hôtels différents de la ville de Porto, chacun comportant une plainte différente. Dans le dialogue 10, il s'agit d'un couple à qui on a donné une chambre au huitième étage et qui souhaite changer pour une chambre quelques étages en-dessous. Dans le dialogue 26, un client se plaint du mauvais fonctionnement de la télévision de sa chambre. Enfin, le dialogue 31 a lieu lors de l'enregistrement d'un client habituel qui aura d'autres collègues de travail logés dans le même hôtel. Leurs



réservations ont été faites par une agence de voyages. Ce dialogue contient deux réclamations distinctes : d'abord le client sollicite une chambre fumeur, ce qui ne lui a pas été attribué au départ, et ensuite il se rend compte qu'une de ses collègues n'a pas de chambre réservée et il en réclame une. Nous avons donc quatre réclamations, trois portant sur l'attribution de la chambre au moment de l'enregistrement et qui surgissent alors que le client dialogue avec le réceptionniste. L'autre réclamation porte sur le mauvais fonctionnement d'un appareil dans la chambre du client, qui va à la réception avec l'intention de réclamer.

#### ▪ Répondre à une demande de changement

Quand le client expose son mécontentement et demande qu'on résolve son problème, le réceptionniste lui répond de trois façons différentes : soit il se limite à enregistrer la réclamation, soit il nie immédiatement la possibilité de résoudre le problème, soit il demande au client d'attendre pour vérifier ce qu'il peut faire. Nous allons observer maintenant les mécanismes linguistiques utilisés dans chacune des trois situations décrites.

Dans le dialogue 31, le client va à la réception pour demander le réglage de la télévision de sa chambre qui a un problème de réception des chaînes. Le réceptionniste reçoit la réclamation avec l'énoncé *muito bem*, ce qui constitue un acte hybride, à la frontière entre acte assertif et acte promissif. Cet énoncé confirme que la demande du client a bien été enregistrée et, en même temps, le réceptionniste promet qu'on va s'occuper de réparer la télévision. Ce type d'énoncés surgit quand le réceptionniste estime qu'il s'agit d'une réclamation facile à résoudre.

(dialogue 31) C queria-lhe perguntar se seria possível alguém ir lá sintonizar a televisão porque aquilo está tudo dessintonizado  
R trezentos e dezanove  
C sim que alguém andou para lá e aquilo só tem XX  
R muito bem  
*C je voudrais vous demander s'il serait possible que quelqu'un aille régler la télévision car les chaînes sont toutes dérégées*  
*R trois cent dix-neuf*  
*C oui car quelqu'un l'a touchée et elle n'a que XX*

Dans d'autres contextes, la réclamation peut être plus difficile à gérer, comme par exemple quand le client souhaite une chambre différente de celle qui lui a été attribuée au départ. La réponse du réceptionniste sera essentiellement de deux types : où il nie immédiatement l'existence d'une chambre avec les caractéristiques souhaitées, ou il demande au client du temps pour vérifier que d'autres chambres sont disponibles.

En ce qui concerne le premier cas, nier l'existence d'une autre chambre constitue une menace à la face du client, dans la mesure où l'hôtel de son choix ne dispose pas à ce moment-là du produit qui lui conviendrait. Le réceptionniste est conscient que ce refus donne une mauvaise image de l'hôtel, c'est pourquoi il le formule avec des stratégies qui atténuent ce refus.

(dialogue 10) R portanto vai ficar no quarto oitocentos e vinte e seis que fica no oitavo andar

C1 > não tem outro /andar, XX/  
 R só no oitavo  
 C2 não tem:  
 C1 mais baixo não tem  
 C2 não  
 R neste momento que esteja quarto limpo só tenho mesmo no oitavo  
 R *alors vous serez dans la chambre huit cent vingt-six qui se trouve au huitième étage*  
 C1 > vous n'avez pas un autre /étage, XX/  
 R *seulement au huitième*  
 C2 vous n'avez pas:  
 C1 *plus en-dessous vous n'avez pas*  
 C2 non  
 R *en ce moment une chambre qui soit propre je n'en ai une qu'au huitième étage*

Dans ce dialogue, le refus est fait à travers la formulation d'une phrase de type affirmatif qui indique clairement quelles sont les chambres disponibles à ce moment-là. Le fait qu'il n'y ait pas la chambre souhaitée n'est pas valorisé linguistiquement. Ce point de vue est à nouveau formulé positivement avec l'intensificateur *mesmo* puis par une justification de cette absence de chambre (c'est le matin et les femmes de ménage n'ont pas encore eu le temps de nettoyer toutes les chambres). L'acte assertif ne constitue pas par nature un acte menaçant pour la face de l'allocutaire. Pourtant, dans ce contexte il le devient, c'est pourquoi il est formulé avec des stratégies d'atténuation qui adoucissent le refus qui y est sous-entendu.

Une autre façon de répondre à une réclamation est de demander au client d'attendre un moment afin de réaliser les procédures nécessaires. Dans le dialogue 36, la cliente demande une chambre fumeur pour elle et pour sa collègue qui viendra plus tard. Le réceptionniste répond par un acte directif où il demande au client l'autorisation de chercher dans son ordinateur une chambre fumeur disponible et de vérifier la deuxième réservation. Ce qu'il demande alors vraiment, c'est du temps pour pouvoir mieux servir le client.

(dialogue 36)

C > eh:: é de:: é de fumadores este < XXX  
 R > prefere que seja de fumadores  
 C < prefiro  
 R > deixe-me ver se eu tenho disponível começa por aí + penso que sim mas deixe-me reconfirmar  
 C eu e a: e a \*C1\* {prénom} que vem a seguir também  
 R \*C1\* {prénom} ++  
 C deve ter  
 R eu não tenho ninguém com:  
 C aí tem + e se não tem não + < eu sinceramente já  
 R > acho que a única X acho que a única senhora é mesmo a dona \*C2\* {prénom} não tenho XX para mais  
 C não::  
 R deixe-me reconfirmar que é para não:  
 C veja < lá  
 R > não haver erro [...] deixe-me ver se ela não está é a chegar com chegada para amanhã  
 C > eh:: *c'est pour:: c'est pour fumeurs cette < XXX*  
 R > *vous préférez que'elle soit pour fumeurs*  
 C < *je préfère*  
 R > *permettez-moi de voir si j'en ai de disponible ça commence par là + je pense que oui mais permettez-moi de confirmer à nouveau*

C *moi et: et \*C1\* {prénom} qui vient après aussi*  
 R *\*C1\* {prénom} ++*  
 C *vous devez l'avoir*  
 R *je n'ai personne avec:*  
 C *bah oui + et si vous n'en avez pas + < sincèrement je ne*  
 R *> je pense que la seule X je pense que la seule dame c'est uniquement vous madame*  
*\*C2\* {prénom} je n'ai plus XX en plus*  
 C *non::*  
 R *permettez-moi de confirmer à nouveau pour ne pas:*  
 C *regardez < bien*  
 R *faire des erreurs [...] permettez-moi de voir si sa date d'arrivée n'est pas demain*

Cette demande se fait avec le verbe *deixar* au présent du subjonctif, suivi du pronom complément d'objet indirect à la première personne et des verbes *ver* ou *reconfirmar*<sup>110</sup>. Les occurrences de présent du subjonctif à valeur impérative sont très fréquentes dans notre corpus (cf. 4.3.1.1.).

Le verbe *deixar* a, dans ce type d'énoncés, la valeur de permission ou d'autorisation et l'action retombe sur le destinataire de l'énoncé (A. S. da Silva, 2010, p. 363). En effet, c'est le client qui va accorder, ou non, du temps au réceptionniste. Le réceptionniste demande au client du temps pour vérifier la réponse à la demande qu'il a formulée. Elle est réalisée à travers une interpellation directe avec le verbe à la troisième personne du singulier du présent du subjonctif, où la tâche à réaliser par le client est explicitée.

Cet énoncé est formulé dans la première situation quand la cliente demande une chambre fumeur (*deixe-me ver se eu tenho disponível*). Dans la deuxième situation, il commence par nier l'existence de la réservation de l'autre femme de deux façons : par une phrase négative, mettant l'accent sur l'inexistence de la réservation (*eu não tenho ninguém*) et une phrase affirmative où il met l'accent sur les réservations existantes (*acho que a única X acho que a única senhora é mesmo a dona \*C2\* {prénom}*). Étant donné le mécontentement de la cliente, il demande plusieurs fois l'autorisation de chercher la réservation éventuelle de sa collègue et il essaie ainsi de calmer la tension existante (*deixe-me reconfirmar que é para não [...] deixe-me ver se ela não está é a chegar com chegada para amanhã*.)

Le dialogue se fait en négociation entre les interlocuteurs, le réceptionniste n'impose pas au client un temps d'attente, il le lui demande. Le client a le pouvoir de l'autoriser ou de refuser, ce qui lui donne l'impression d'être toujours le maître de son temps et la menace contre son territoire en tant qu'allocutaire est donc fortement diminuée. Si le client accorde son autorisation, c'est parce qu'il estime que l'attente est justifiée. Il s'agit donc d'une fausse demande qui a pour but de donner l'impression au client qu'on demande son accord, alors qu'en réalité le réceptionniste ne l'attend pas. C'est le Principe de Courtoisie qui conduit le réceptionniste à formuler cette demande qui n'est que rhétorique.

<sup>110</sup> Nous trouvons également d'autres atténuateurs que nous avons déjà analysés précédemment : l'intensificateur *mesmo*, les verbes performatifs *penso que* et *acho que*.

Cette demande est extrêmement fréquente dans notre corpus, elle apparaît dans d'autres situations de réclamation comme quand le client, par exemple, demande le prix de la chambre et souhaite une réduction (entretien A). Mais elle n'apparaît pas seulement dans des situations de réclamation, elle apparaît aussi dans les autres macro-tâches après une demande du client : demander l'heure du repas de la Saint Sylvestre et demander si la réception a réservé le restaurant que le client avait demandé (dialogue 4). Dans ces extraits, le verbe *deixar* est suivi d'autres verbes, tels que : *falar* (entretien A), *verificar* (entretien D) et *confirmar* (dialogue 4).

- (entretien A) C olhe e então não pode fazer por trezentos e cinquenta [...]  
 R dê-me só um bocadinho deixe-me ver o que é que é possível fazer  
*C bah et \*alors vous ne pouvez pas faire à trois cent cinquante*  
*R donnez-mois une petite seconde permettez-moi voir ce qu'il est possible de faire*
- (dialogue 4) C1 é as opções são  
 R eh as opções deixe-me só confirmar aqui com o meu < colega [...]  
 C2 a gente tinha pedido uma: eh /tipo, XX/ uma: reserva para hoje também será que vocês < conseguiram para o restaurante  
 R > deixe-me < só confirmar aqui  
*C1 oui les options sont*  
*R eh les options permettez-moi seulement de confirmer avec mon < collègue [...]*  
*C2 on avait demandé une: eh /genre, XX/ une: réservation pour aujourd'hui aussi est-ce que vous < l'aviez fait pour le restaurant*  
 R > permettez-moi < seulement de confirmer ici

Nous avons déjà vu à plusieurs reprises que les actes directifs attentent à la face du client. En effet, demander au client d'attendre menace son territoire, dans la mesure où on lui fait perdre son temps. C'est pour cette raison que cet acte est accompagné de l'atténuateur *só* (dialogue 4), qui réduit l'effort demandé au client et, par conséquent, adouci la menace qui lui est faite (cf. 4.3.1.1.). Dans l'entretien A, cet acte directif présente aussi une autre formulation : l'emploi du verbe *dar* au présent du subjonctif avec valeur d'impératif (*dê-me só um bocadinho*). L'intention du locuteur reste pourtant la même. Il s'agit de demander du temps à l'allocutaire pour vérifier la possibilité de répondre positivement à sa demande. L'atténuateur *só* est présent et avec la même fonction. Un autre atténuateur ici présent est le diminutif *um bocadinho* qui sert à donner l'impression de raccourcir le temps d'attente demandé au client.

Le diminutif est un atténuateur très fréquent dans notre corpus. Dans le dialogue 36, le client régulier parle des caractéristiques de sa nouvelle chambre qu'il connaît déjà : elle donne sur le devant et dispose de deux lits séparés. Pourtant, le réceptionniste est obligé de rectifier ce qu'il dit car il s'agit d'une autre chambre qui donne sur l'arrière et qui a un lit double. Cette correction se fait à l'aide de deux diminutifs, *sossegadinho* et *quartinho*, renforcés par deux comparatifs, *é mais sossegadinho* et *é mais simpático*. Ces deux emplois de diminutifs atténuent le fait que la chambre attribuée n'est pas celle que l'allocutaire connaît déjà et à laquelle il s'attend. La subjectivité du locuteur constitue une stratégie réparatrice qui vise à compenser la déception du client en lui faisant croire que cette chambre est mieux que celle qu'il connaît.

- (dialogue 36) C é para a frente

R não para este lado + é mais < sossegadinho  
 C > para este + OK é que a minha colega a última vez também ficou para aqui mas  
 XXX [...] ai se não dorme comigo não há problema < as camas são duas  
 R > é cama de casal não: é cama de casal  
 C ai em vez de é de casal  
 R é:: mas este quatinho é mais simpático  
 C ai é  
 C *c'est sur le devant*  
 R *non c'est pour ce côté-là + c'est beaucoup plus < tranquille*  
 C > *pour celui-là + OK car ma collègue la dernière fois elle était aussi de ce côté-ci*  
*mais XXX [...] bah si elle ne dort avec moi ce n'est pas un problème < il y a deux lits*  
 R > *c'est un lit double non: c'est un lit double*  
 C *ah bon à la place de c'est un lit double*  
 R *oui:: mais cette chambre est beaucoup plus sympathique*  
 C *ah bon*

## ▪ S'excuser

L'acte expressif d'excuse correspond à l'« expression de regret par rapport à un comportement négatif, dont la responsabilité est attribuée au locuteur »<sup>111</sup> (Palrilha, 2009, p. 35). C'est un acte extrêmement poli et ritualisé par lequel le locuteur fait une évaluation négative de son comportement, dont il assume la responsabilité face à l'allocutaire. Présenter ses excuses constitue une stratégie réparatrice qui vise à garder l'équilibre rituel de l'interaction (Kerbrat-Orecchioni, 1994). L'excuse présuppose l'existence d'une offense qui a été, ou qui sera, commise par le locuteur ou par l'organisme qu'il représente. La conséquence de cet acte est l'invasion du territoire de l'allocutaire. Le locuteur essaie, donc, de neutraliser cette offense à travers un acte de langage symbolique fort qui vise à contrebalancer une situation interactive devenue fragile. L'excuse répare l'affront fait à l'allocutaire, permettant ainsi le maintien harmonieux de la relation entre les interlocuteurs :

Ce type d'échange vaut donc moins par le contenu (fort pauvre en général) des propos tenus, que par ses effets sur la relation interpersonnelle : son efficacité tient au fait qu'en s'excusant, l'offenseur indique à l'offensé qu'en dépit de l'offense commise (pour telle ou telle raison), il désire malgré tout que l'interaction puisse se poursuivre sur un mode relativement harmonieux. (Kerbrat-Orecchioni, 1994, p. 150)

Dans l'extrait suivant, le client se plaint que le pommeau de douche soit tombé pendant qu'il prenait sa douche. A la suite de plusieurs solutions qu'il a présentées pour minimiser le problème, toutes refusées par le client, le réceptionniste présente ses excuses de ne pas pouvoir résoudre le problème à 23h mais seulement le lendemain.

(entretien B) L2 ora eu peço imensa desculpa realmente não vai ser possível resolvermos a sua situação hoje só mesmo amanhã de manhã eh consigo ter uma pessoa cá às x horas para resolver isso eh eu hoje não tenho local onde possa tomar banho amanhã de manhã posso verificar se tenho disponível outro quarto: que lhe possa ceder para tomar banho se precisar antes desta hora caso contrário temos a pessoa que arranja:  
 L1 hum hum  
 L2 que chega às x horas pedimos imensa desculpa pelo incómodo

<sup>111</sup> « Este acto consiste na expressão de arrependimento por um comportamento negativo, da responsabilidade do falante » (Palrilha, 2009, p. 35).

L2 *alors je vous demande pardon il ne sera vraiment pas possible de résoudre votre situation aujourd'hui seulement demain matin eh je peux avoir quelqu'un ici à x heures pour résoudre ça eh moi aujourd'hui je n'ai pas d'endroit où vous pouvez prendre votre douche demain matin je peux vérifier si j'ai une autre chambre disponible: à vous céder pour prendre votre douche si vous en avez besoin avant cette heure-là sinon on a la personne qui pourra la réparer*

L1 *hum hum*

L2 *qui arrive à x heures je vous demande pardon de ce qui s'est passé*

Bien que les excuses soient fréquentes dans les entretiens, aucun des trois dialogues portant sur des plaintes ou des réclamations n'en présente. Cet acte reste rare dans les trente-sept dialogues observés sur le terrain, il n'apparaît que trois fois et lors d'autres tâches professionnelles.

Voici deux de ces situations : le dialogue 10, où le réceptionniste s'excuse à propos du temps qu'il a mis pour attribuer une nouvelle chambre et le dialogue 26 où il s'excuse de s'être trompé sur le numéro de la chambre attribuée à l'enregistrement. L'effet réparateur est visible ici, notamment dans le dialogue 10, où les clients attendaient depuis un moment l'attribution d'une nouvelle chambre, ce qui a provoqué une longue attente et donc une perte de temps pour les clients. L'excuse apparaît comme une stratégie réparatrice de la gêne provoquée par l'hôtel.

(dialogue 10) R *peço imensa desculpa mas*  
C *XXX*  
R *às vezes não conseguimos*  
R *je vous demande pardon mais*  
C *XXX*  
R *des fois on n'y arrive pas*

(dialogue 26) R *\*C2\* {prénom et nom} quatrocentos e quatro e o senhor \*C3\* {prénom et nom} + ai*  
C *< quatrocentos e dois*  
R *> quatrocentos e dois peço desculpa*  
R *\*C2\* {prénom et nom} quatre cent quatre et monsieur \*C3\* {prénom et nom} + oh*  
C *< quatre cent deux*  
R *> quatre cent deux pardon*

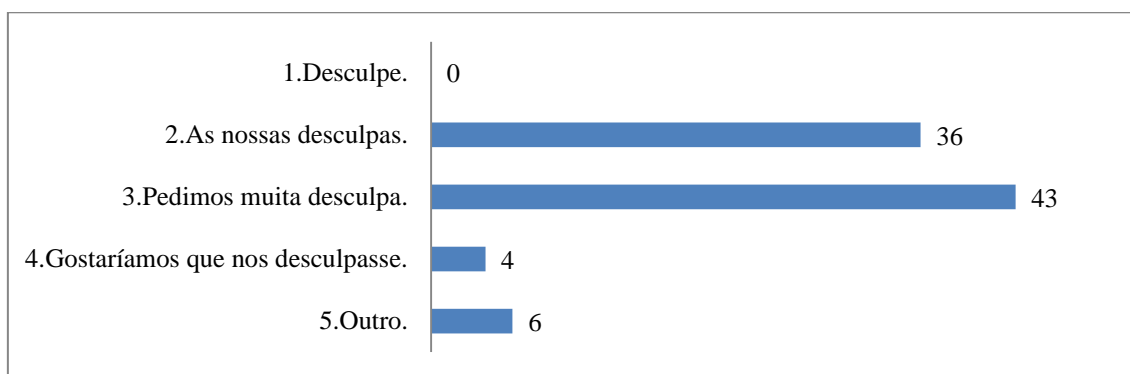
Les mécanismes linguistiques utilisés pour la formulation de cet acte sont presque toujours la locution verbale *pedir desculpa* qui est une formule lexicalement explicite de l'excuse (Carreira, 2001, p. 99). Le verbe performatif *pedir*, explicitant l'action réalisée par le locuteur, est employé à la première personne du singulier, les réceptionnistes assumant ainsi entièrement leur faute.

Cette locution est employée avec des mécanismes linguistiques qui aident à réparer la menace contre le client. En effet, Palrilha (2009, p. 53) affirme que les actes expressifs sont extrêmement ritualisés. C'est pourquoi le locuteur qui veut augmenter son expressivité doit avoir recours à des intensificateurs. L'intensificateur *imensa* renforce la demande du réceptionniste et la justification de cette excuse permet au client de comprendre les raisons de cet acte (entretien B et dialogue 10). Résoudre le problème du client seulement le lendemain (entretien B) ou le faire attendre constituent des fautes plus graves, c'est pourquoi les deux stratégies sont employées : l'intensificateur et la justification. Une petite confusion au moment de l'indication du numéro de la chambre

de chaque client à l'enregistrement (dialogue 26) constitue donc une faute moins importante, vu l'absence d'intensificateurs ni de justifications.

La locution verbale *pedir desculpa* est la préférée des réceptionnistes pour formuler l'acte d'excuse. Dans le questionnaire que nous avons réalisé sur internet, nous avons demandé aux participants d'indiquer leur réaction face à un client qui se plaint d'avoir vu un cafard dans sa chambre. Ils avaient le choix entre cinq options: 1. *Excusez-moi/nous* ; 2. *Nos excuses* ; 3. *Nous vous demandons pardon*; 4. *Nous aimerions que vous nous excusez* ; et 5. *Autre*.

Graphique 7 : Question 8 : *Imaginez qu'un client se plaint d'avoir vu un cafard dans sa chambre. Que lui répondez-vous ?*



Les réponses à cette question ont demandé un traitement attentif. En effet, vingt-six participants avaient d'abord coché l'option numéro 5. *Autre*, mais une lecture soignée de leurs réponses nous a permis de repérer les mécanismes linguistiques utilisés et, dans la plupart des cas, de les distribuer dans les options présentées. Ainsi, sur un total de quatre-vingt-neuf réponses valides, quarante-trois participants ont choisi l'énoncé avec la locution verbale *pedir desculpa* et trente-six ont coché l'énoncé avec l'expression *as nossas desculpas*. Même si la locution verbale reste la plus utilisée, la deuxième formulation est aussi très employée.

La locution verbale est employée à la première personne du pluriel ou du singulier et l'énoncé est composé de l'intensificateur *muita*, renforçant l'acte expressif. D'autres participants utilisent un synonyme, *imensa* (questionnaire 51), qui semble être le plus utilisé dans ce domaine professionnel. Que ce soit dans les entretiens ou dans les dialogues, les réceptionnistes utilisent systématiquement *imensa* et jamais *muita*.

L'expression *As nossas desculpas*, classée comme désignation présentative ou déictique (Carreira, 2001, p. 98), peut être également accompagnée d'intensificateurs, tels que *mais sinceras* (questionnaire 37). Dans certains cas, elle est précédée du verbe performatif *apresentar* (questionnaire 33).

(questionnaire 33) *Apresento as nossas desculpas.*  
*Je présente nos excuses.*

(questionnaire 37) *As nossas mais sinceras desculpas.*  
*Nos plus sincères excuses.*

(questionnaire 51) *Peço imensa desculpa.*  
*Je vous demande pardon*

## ▪ Montrer de l'empathie

Les réceptionnistes que nous avons interviewés distinguent les situations où la faute est attribuée à l'hôtel des situations où il n'en a pas la responsabilité. Si dans le premier cas ils présentent leurs excuses, comme nous venons d'analyser, dans le deuxième ils vont plutôt faire preuve de leur solidarité avec l'allocutaire par rapport à ce qui lui est arrivé (Palrilha, 2009, p. 43). C'est un acte expressif qui consiste à montrer son empathie et qui est différent de l'acte de s'excuser.

(entretien C) E então quais são as diferenças en- entre pedir desculpa e lamentar  
R para mim eh um pedir desculpas tem que t- ser eh o o culpa do hotel ou seja por negligência não haver um colchão em condições é negligente não é ou ou em que hotel realmente tenha culpa no no facto de não prestar o melhor serviço ao cliente aí acho que nós /devemos, podemos/ um pedido de desculpas se é um cliente ao lado que está a fazer barulho nós não não temos culpa disso não é nós tentamos resolver a situação mas lamentar lamentamos o sucedido mas não quer dizer que nós tenhamos culpa do sucedido para mim é essa diferença  
*E quelles sont alors les différences en- entre s'excuser et montrer son empathie*  
R pour moi eh s'excuser doit a- être eh la la faute de l'hôtel c'est-à-dire une négligence ne pas avoir un matelas en condition c'est négligent non ou ou où l'hôtel a vraiment la responsabilité de ne pas donner le meilleur service au client quant à cela je pense qu'on /doit, peut/ s'excuser si c'est un client qui est à côté qui fait du bruit on ce n'est ce n'est pas notre faute non on essaie de résoudre la situation mais on montre de l'empathie on montre de l'empathie par rapport à ce qui s'est passé mais ça ne veut pas dire que c'est notre faute pour moi c'est ça la différence

L'acte d'excuse est utilisé en cas de négligence (entretien C), le locuteur assumant que lui-même, ou l'hôtel, ont commis une faute et que celle-ci est à l'origine de la réclamation du client. Par conséquent, il donne raison au client. Cependant, l'emploi du verbe *lamentar*, formulation préférée pour l'acte que nous analysons, n'entraîne pas une responsabilisation. Le locuteur se limite à exprimer sa compassion pour le problème vécu par le client, sans en assumer – ni lui, ni l'hôtel – la responsabilité.

Cette distinction est confirmée dans le *Dicionário da Língua Portuguesa Contemporânea* (AA. VV., 2001). La locution verbale *pedir desculpa* est définie comme : une action où le locuteur dit « qu'il regrette sincèrement une faute commise »<sup>112</sup> (AA. VV., 2001, p. 2796). Cette locution sous-entend la réalisation d'une faute réalisée, assumée et que le locuteur regrette. Par contre, le verbe *lamentar* est défini par le dictionnaire comme signifiant « exprimer son chagrin, sa peine, sa compassion »<sup>113</sup> (AA. VV., 2001, p. 2219). Ici, le locuteur n'assume aucune faute, il se montre solidaire du client, il comprend sa situation, mais il ne s'assume pas comme responsable. Kerbrat-Orecchioni (2008, p. 123) a déjà remarqué cette distinction en français entre « Je m'excuse / Excusez-moi » et « Je suis désolé ». Si les deux premiers énoncés constituent des réalisations directes de l'acte d'excuse, le troisième est polysémique et peut exprimer « soit un repentir (en cas de responsabilité du locuteur),

<sup>112</sup> « dizer que se lamenta sinceramente uma falta cometida » (AA. VV., 2001, p. 2796).

<sup>113</sup> « afirmar a sua pena, o seu dó, a sua compaixão » (AA. VV., 2001, p. 2219).



soit une simple commisération empathique (en cas de non-responsabilité de ce même locuteur) » (Kerbrat-Orecchioni, 2008, p. 123).

Cet acte est employé quand le client se plaint du bruit de la chambre voisine de la sienne (entretien C). Il s'agit alors d'un problème dont la responsabilité n'est pas attribuée à l'hôtel mais à d'autres personnes.

(entretien C) se há um cliente que está lá que está a fazer barulho nós não temos culpa não é nós « olhe lamento então vou vou já vou já ver o que é que se passa e vamos já tratar do assunto »  
*s'il y en a un client qui est là qui fait du bruit ce n'est notre faute non on « tenez je suis désolé alors je vais je vais toute suite voir ce qui se passe on va toute suite régler cette situation »*

En ce qui concerne le questionnaire que nous avons réalisé sur internet, nous avons déjà présenté précédemment nos conclusions à la question 8. Il est intéressant de vérifier que l'acte de montrer de l'empathie est formulé par sept participants qui au départ avaient coché l'option 5. *Autre*<sup>114</sup>. Quatre d'entre eux accompagnent cet acte de la présentation de leurs excuses et il n'est donc pas possible de dire que tous les réceptionnistes s'abstiennent de s'excuser pour ne pas donner raison au client. Au contraire, ces deux actes sont complémentaires. Ils peuvent fonctionner ensemble ou séparément.

Cet acte est toujours formulé avec les mêmes éléments linguistiques : le verbe performatif *lamentar* à la première personne du singulier, souvent suivi de l'intensificateur *muito* ou *imenso* et de l'expression de la gêne occasionnée *sucedido* (questionnaire 6).

(questionnaire 6) Lamentamos muito pelo sucedido e desde ja as nossas mais sinceras desculpas.  
*Nous sommes vraiment désolés de ce qui s'est passé et tout d'abord nos excuses les plus sincères.*

L'acte qui consiste à montrer son empathie et l'acte d'excuse sont dans la plupart des cas accompagnés d'un acte promissif dans lequel le réceptionniste fait des propositions au client pour résoudre son problème, ce que nous analysons ci-dessous.

#### ▪ Proposer des solutions

Une fois que le client a manifesté son mécontentement, le réceptionniste lui propose des solutions à travers la formulation d'actes promissifs, sous la forme de promesses ou d'offres, par lesquels il s'engage à réaliser une action dans un futur plus ou moins immédiat. Almeida (1996, 1998) les distingue en fonction de leur attente ou non par l'allocataire : ces promesses sont souhaitées par le client et par conséquent attendues tandis que les offres, elles, ne sont pas demandées et ne sont donc pas attendues. Nous allons procéder à une analyse des deux dispositifs, tout aussi fréquents l'un que l'autre dans notre corpus.

---

<sup>114</sup> Rappelons que vingt-six participants ont coché l'option 5. *Autre*.

Dans les promesses, le professionnel s'engage à réaliser une action et ces promesses se focalisent sur la capacité ou la disponibilité du locuteur à la réaliser. Dans les exemples suivants, il s'engage à appeler une femme de ménage pour nettoyer tout de suite la chambre (entretien E) et à prendre des mesures immédiates pour remédier au problème de la présence d'un cafard dans la chambre du client (questionnaires 11 et 83).

(entretien E) então pedimos imensa desculpa eu vou já pedir à nossa colega para subir ao quarto para proceder à limpeza se quiser como temos quartos disponíveis também lhe posso fazer < transferir para outro quarto  
*\*alors on vous demande pardon je vais toute suite demander à notre collègue pour monter dans votre chambre et faire le ménage si vous voulez comme on a des chambres disponibles je peux aussi vous transférer vers une autre chambre*

(questionnaire 11) Vamos tomar medidas imediatas e pedimos as nossas sinceras desculpas.

*On va prendre toute suite des mesures et on vous demande pardon vraiment.*

(questionnaire 83) Lamentamos toda a situação, iremos rapidamente solucionar o problema e chamar o nosso diretor de serviço.

*Nous sommes désolés de toute cette situation, on va résoudre le problème tout de suite et appeler notre directeur de service.*

Comme nous l'avons dit, le plaignant attend des promesses. C'est pourquoi elles seront formulées presque toujours directement et sans avoir recours à des stratégies de politesse très importantes, comme l'indirection. Le client attend une solution rapide à son problème, la notion de temps devient donc fondamentale. Ces actes promissifs sont presque toujours formulés au futur périphrastique où le verbe IR est conjugué au présent (entretien E et questionnaire 11) ou au futur de l'indicatif (questionnaire 83). Dans la question 8 du questionnaire, qui portait sur l'acte de s'excuser, dix-sept réceptionnistes (sur les vingt-six qui ont coché l'option *autre*) ont introduit une promesse avec le verbe au futur périphrastique. Un seul a employé le présent de l'indicatif. Les réceptionnistes vont aussi utiliser d'autres éléments linguistiques qui transmettent ce caractère immédiat : des adverbes de temps *já* (entretien E) ou *rapidamente* (questionnaire 83) et l'adjectif *imediatas* (questionnaire 11). Précisons que l'adverbe *já* est le plus fréquent dans ce contexte.

Quant aux offres, ce sont des suggestions du réceptionniste pour résoudre le problème du client. S'agissant d'actes qui n'ont pas été sollicités par l'allocutaire, le réceptionniste les formule à partir des croyances qu'il a sur celui-ci. Almeida (1998) affirme que les offres sont réalisées presque toujours de façon indirecte. Comme le réceptionniste n'est pas sûr des désirs du client, il préfère être prudent et passer par l'indirection, comme stratégie préventive de l'éventuel refus que le client peut faire à son offre. C'est le principe de courtoisie une fois de plus.

A partir de son corpus de dialogues informels, l'auteure distingue trois types d'énoncés dans la formulation des offres : les phrases interrogatives, la formulation la plus fréquente, les assertions et les phrases conditionnelles. Dans notre corpus, nous trouvons des assertions et des propositions conditionnelles mais les phrases interrogatives restent rares. Dans les assertions, le locuteur montre sa disponibilité ou son envie de réaliser une action (Almeida, 1998, p. 177), comme dans l'entretien D où

le réceptionniste suggère le changement de catégorie de chambre du client. L’assertion est réalisée avec le verbe performatif *dar*, un synonyme d’*oferecer* qui est très fréquent dans un cadre commercial (Almeida, 1996, p. 87). Il est accompagné du pronom complément d’objet indirect *lhe*, une tentative de se rapprocher de l’allocutaire et de lui montrer sa totale disponibilité pour trouver les meilleures solutions à son problème. Ce pronom sera également utilisé dans l’entretien E, *também lhe posso fazer*, et dans le dialogue 10, *consigo-lhe arranjar*.

- (entretien D)      posso dar-lhe um upgrade para esta categoria  
*je peux vous donner un upgrade pour cette catégorie-là*
- (dialogue 10)      R    se quiser esperar um bocadinho para fazer o check-in entretanto consigo-lhe  
                           arranjar outro  
                           C1 está bem  
                           R    quer esperar um bocadinho  
                           C2 XX  
                           R    eu já vejo < com a minha colega  
                           R    *si vous voulez attendre un petit peu pour faire le check-in pendant ce temps-là je  
                           peux vous trouver une autre chambre*  
                           C1 *d'accord*  
                           R    *voulez-vous attendre un petit peu*  
                           C2 XX  
                           R    *je vais voir toute suite avec ma collègue*

La phrase conditionnelle est également utilisée pour faire une offre. Dans le dialogue 10, le réceptionniste propose au client d’attendre qu’une chambre soit libérée à un étage inférieur et, dans l’entretien E, il lui propose de changer pour une chambre déjà nettoyée.

Dans une situation de tension comme les réclamations, la phrase conditionnelle adoucit la solution présentée au client. L’offre gagne un caractère suggestif, ce qui donne à l’allocutaire plus de liberté pour l’accepter ou la refuser. La phrase conditionnelle sous-entend une phrase interrogative indirecte, le réceptionniste préférant poser la question d’une façon extrêmement indirecte pour ne pas attenter à la face client. Ce type de proposition est fortement déterminé par la courtoisie, car le côté conditionnel est uniquement conventionnel (Almeida, 1998, p. 200). Dans le dialogue 10, l’offre est renforcée par le diminutif *bocadinho* qui, en réduisant le temps d’attente, contribue à l’effet courtois de cet énoncé.

Les offres peuvent être structurées sous un schéma organisé en trois ou cinq parties (schéma proposé par Houtkoop-Steenstra, cité par Almeida, 1998, p. 200), le dialogue 10 étant un exemple typique du schéma de deuxième type. Cinq parties y sont facilement repérables : la proposition de l’offre (*se quiser esperar um bocadinho para fazer o check-in entretanto consigo-lhe arranjar outro*), l’acceptation de l’offre (*está bem*), la demande de confirmation (*quer esperar um bocadinho*), la confirmation (XX) et la conclusion (*eu já vejo < com a minha colega*).

#### 4.3.1.4 Départ

L'analyse suivante porte sur les actes de langage associés à la tâche de départ. Ce travail prend en compte les six dialogues de départ de notre corpus (dialogues 7, 8, 18, 32, 33 et 34), ainsi que le seul à présenter un contexte de paiement, le dialogue 28 avec un client qui arrive à l'hôtel sans réservation.

- Demander si le séjour s'est bien passé

Cet acte est très fréquent dans les entretiens réalisés auprès des réceptionnistes, mais il est inexistant dans les dialogues observés sur le terrain. Il est formulé à l'aide des verbes *correr* ou *gostar* conjugués à la troisième personne du singulier du *pretérito perfeito simples* de l'indicatif<sup>115</sup>. Ce temps verbal est employé pour désigner une action conclue dans un temps antérieur au temps de l'énonciation. Il est fréquent dans les actes directifs de réponse verbale<sup>116</sup>.

(entretien A)      como é que correu a estadia  
                          *comment s'est passé votre séjour*

(entretien E)      eh então e gostou da estada gostou do hotel correu tudo bem  
                          *eh alors et le séjour vous a plus l'hôtel vous a plu tout s'est bien passé*

(entretien F)      gostou da sua estadia gostou do hotel  
                          *le séjour vous a plu l'hôtel vous a plu*

Le verbe *gostar* est une interpellation directe à l'opinion du client, celui-ci étant mis en valeur car occupant la fonction de sujet (entretiens F), alors que le premier verbe a un sujet indéterminé (entretiens A). Il ne nous est pas possible d'établir une différence significative entre ces deux types d'énoncés comme nous l'avons fait pour l'acte *indiquer le numéro de la chambre* (cf. 4.3.1.1.). Dans les entretiens, ils sont employés dans les mêmes contextes pragmatiques et ils sont inexistant dans les dialogues. Nous pensons cependant que les différences ne sont pas très significatives, comme le montre le double usage de l'entretien E.

- Demander le numéro de la chambre

Au moment de leur départ, quand les clients arrivent à la réception, certains formulent la demande de départ. La réponse du réceptionniste est d'abord de demander le numéro de la chambre du client, comme nous pouvons l'observer dans le dialogue suivant :

---

<sup>115</sup> En français, ce temps verbal peut correspondre au passé simple ou au passé composé. Pourtant, le *pretérito perfeito composto* ne correspond pas au passé composé en français qui se distingue de plusieurs langues romanes (Oliveira & Leal, 2012). Teyssier (2006) contourne cette problématique le traduisant par *parfait*. Nous préférons, pourtant, la prudence de Carreira et Boudoy (2013) et gardons son nom en portugais.

<sup>116</sup> Comme dans les réclamations où le réceptionniste présente des explications sur ce qui s'est passé :  
(entretien A)      foi um problema de sistema que nós tivemos eh e que sobrelotou o número de vendas  
                          *c'est un problème du système que nous avons eu eh et qui a surchargé le nombre de ventes*

- (dialogue 8) C *é só para fazer o check-out*  
R *diga-me só < o número do quarto*  
C *je voudrais seulement faire le check-out*  
R *dites-moi seulement < le numéro de la chambre*

Le réceptionniste ratifie la demande du client à travers la formulation d'un acte directif de réponse verbale avec un énoncé où le verbe est au présent du subjonctif<sup>117</sup>. Le subjonctif a remplacé progressivement l'impératif dans l'expression de l'ordre, étant donné que la troisième personne est devenue beaucoup plus employée que la deuxième en portugais contemporain (Fonseca, 1994). Ainsi, il s'agit du subjonctif mais avec valeur d'impératif, comme nous l'avons déjà indiqué précédemment.

Haverkate (1994, p. 165-166) considère que la phrase impérative<sup>118</sup> peut être courtoise dans des échanges verbaux routiniers où le rôle des participants est déjà bien défini. C'est le cas de l'hôtellerie, où les dialogues constituent des échanges d'ordre commercial entre intervenants ayant des rôles déjà prédéfinis : d'un côté, le vendeur qui correspond au réceptionniste, et de l'autre l'acheteur, c'est-à-dire, le client. Les procédures réalisées par le réceptionniste sont plus ou moins semblables dans tous les hôtels. Par conséquent, demander le numéro de chambre du client constitue une demande courante et même attendue par celui-ci. C'est pourquoi le réceptionniste n'a pas besoin d'avoir recours à l'indirection ni à des verbes modaux pour formuler cette demande car il réalise un énoncé où il explicite clairement la tâche à réaliser par le client et où il l'interpelle directement avec le verbe au présent du subjonctif avec sa valeur impérative. S'agissant d'un acte directif, menaçant pas nature, le marqueur *só* sert quand même d'atténuateur du discours.

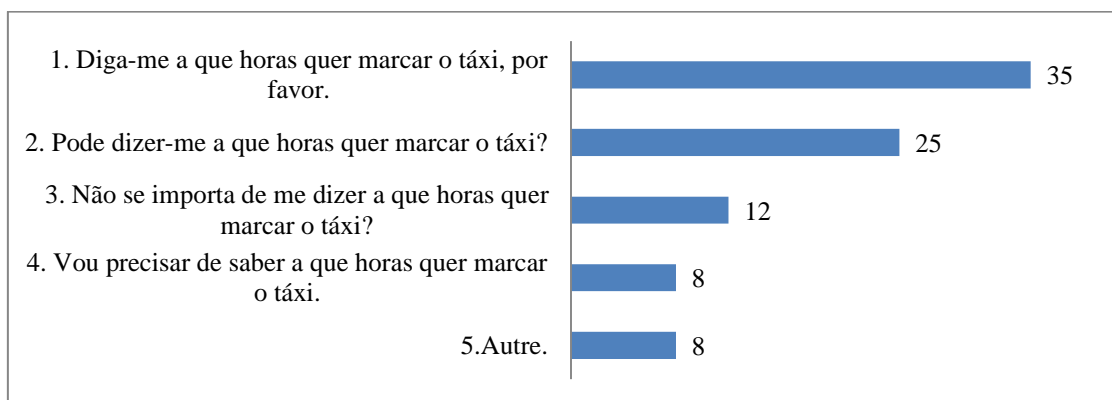
La formulation d'une demande de réponse verbale par un acte direct avec un verbe au présent du subjonctif suivi d'un atténuateur est très productive dans notre corpus. Elle est confirmée dans le questionnaire que nous avons diffusé sur internet. La question 3 interrogeait les participants à propos de l'énoncé à employer pour demander l'heure du taxi à réserver pour le client le lendemain. Le choix se faisait entre cinq options : 1. *Dites-moi l'heure à laquelle vous voulez le taxi, s'il vous plaît.* ; 2. *Pouvez-vous me dire à quelle heure vous voulez le taxi ?* ; 3. *Serait-il possible de savoir l'heure à laquelle vous voulez le taxi ?* ; 4. *J'aurais besoin de savoir l'heure à laquelle vous voulez le taxi ;* et 5. *Autre.* Sur un total de quatre-vingt-huit réponses, trente-cinq réceptionnistes ont préféré ce type de formulation, en détriment d'autres marquées par la modalité ou par l'indirection.

---

<sup>117</sup> C'est le même cas pour le verbe *diga* dans le dialogue 1, où le réceptionniste invite le client à formuler sa demande : C *uma coisa* / R *diga*. [*C une chose* / *R dites-moi*].

<sup>118</sup> Dans son étude sur la langue espagnole, l'auteur fait toujours référence à la phrase impérative, sans spécifier la forme grammaticale du verbe.

Graphique 8 : Question 7 : *Imaginez qu'un client vous demande de réserver un taxi pour le lendemain. Que lui répondez-vous ?*



Un autre choix intéressant par rapport à la demande du numéro de la chambre du client est le verbe qui explicite la tâche à réaliser par le client.

(entretien D) com certeza recorde-me só por favor o número do seu quarto  
*bien sûr rappelez-moi seulement s'il vous plaît le numéro de votre chambre*

(entretien E) lembre-me só qual era o quarto  
*rappelez-moi seulement quelle était la chambre*

(entretien F) podia-me só relembrar o /número, nome/ do seu quarto por favor  
*pouvez-vous seulement rappeler le /numéro, nom/ de votre chambre s'il vous plaît*

Les verbes *recordar*, *lembrar* ou *relembrar* [rappeler] font référence à une information que le réceptionniste possède déjà, mais qu'il a momentanément oubliée et il fait appel au client pour combler son trou de mémoire. Ce n'est plus le nom qu'il demande, mais plutôt de l'aide pour résoudre son problème, l'acte ainsi formulé devenant plus courtois, comme le dit le réceptionniste de l'entretien D :

(entretien D) R é muito mais elegante dizeres « não se importa de recordar o seu nome » recordar como se tu já o soubesses mas  
E sim  
R tivesses momentaneamente esquecido e às vezes é isso mesmo e então eu digo « com certeza recorde-me só por favor o número do seu quarto »  
*R c'est beaucoup plus poli de dire « serait-il possible de me rappeler votre nom » rappeler comme si tu le savais déjà mais*  
E oui  
*E tu l'avais momentanément oublié et quelquefois c'est exactement ça et alors je dis « bien sûr rappelez-moi seulement s'il vous plaît le numéro de votre chambre »*

## ■ Recevoir la clé

Dans la plupart des dialogues observés, le client se présente à l'accueil et donne la clé de sa chambre, le réceptionniste n'ayant pas besoin de la lui demander. Celui-ci formule alors un énoncé où il demande la permission au client de récupérer un objet, en ayant recours au verbe *poder* à la première personne (dialogue 34).

(dialogue 34) olá bom dia ++ posso {bruit de la clé sur le comptoir}  
*salut bonjour ++ puis-je {bruit de la clé sur le comptoir}*

## ▪ Demander le règlement

Le moment de régler dépend du règlement intérieur de chaque hôtel, certains hôtels le réclamant à l'enregistrement et d'autres au départ. Le paiement se fait de plus en plus en dehors de la réception : d'une part, beaucoup de clients règlent leur chambre au préalable sur internet et, de l'autre, les entreprises paient directement à l'hôtel le séjour de leurs professionnels. Nous n'avons donc qu'un dialogue évoquant le paiement (dialogue 28), c'est pourquoi notre analyse se basera majoritairement sur les six entretiens.

Avant de réclamer la somme que le client doit régler, le réceptionniste lui demande s'il a eu d'autres dépenses qui s'ajouteraient à la facture. Il s'agit d'un acte directif de réponse verbale, formulé avec le verbe *ter* ou *consumir* (entretien C), désignant de façon directe ce qu'a consommé ou non le client. En effet, cela semble être une procédure courante qui n'est pas une attaque contre la face de l'allocutaire et la présence de stratégies d'atténuation ne semble pas être nécessaire.

(entretien C)      *teve algum consumo extra consumiu [...] teve teve o carro na nossa garagem [...] e a garrafa de água do quarto consumiu  
avez-vous eu des extras avez-vous consommé [...] avez-vous mis avez-vous mis la voiture dans notre garage [...] et la bouteille d'eau de la chambre l'avez-vous consommée*

La formulation d'un énoncé qui réclame le paiement d'un service constitue un acte menaçant pour la face du client qui voit son territoire menacé car on lui demande de donner son argent. Le réceptionniste formule un énoncé comprenant le mot *total*, précédé d'un article indéfini (entretiens B, D et E) ou d'une préposition (dialogue 28), et accompagné de différents verbes au présent de l'indicatif : *ter* (entretien B), *ser* (entretien B et dialogue 28), *fazer* (entretiens D et E) ou *perfazer* (entretien E) :

(entretien B)      *tem um total de x euros  
vous avez un total de x euros*

(entretien D)      *faz um total de trezentos e cinquenta euros por favor  
ça fait un total de trois-cent cinquante euros s'il vous plaît*

(entretien E)      *ora então eh perfaz um total de  
\*alors ça fait un total de*

(dialogue 28)      *ora são oitenta no total por favor {le client donne sa carte bancaire}  
\*alors ça fait quatre-vingts euros au total s'il vous plaît*

Les réceptionnistes formulent cet acte directif de réponse physique à travers une assertion où ils indiquent la totalité de la somme due par le client. Il ne s'agit pas d'une interpellation directe de celui-ci, ce qui serait considéré comme trop menaçant pour sa face mais d'une information qui a comme véritable but d'amener l'allocutaire à agir, c'est-à-dire à payer sa chambre. La présence de l'adoucisseur *por favor* (entretien D et dialogue 28) confirme que c'est d'une demande dont il s'agit. C'est donc un acte de langage indirect ne fournissant au client aucune indication quant à la tâche à réaliser. En

effet, cette explicitation n'est pas nécessaire : le client comprend l'objectif de l'énoncé et il lui donne tout de suite sa carte de crédit (dialogue 28).

Pour demander la carte de crédit, nous observons que les réceptionnistes ont recours aux mêmes stratégies que celles qu'ils emploient pour demander la carte d'identité ou le passeport (cf. 4.3.1.1.). A nouveau, il s'agit d'un acte indirect centré sur le besoin du locuteur qui emploie le verbe *necessitar* (entretien B), un synonyme de *precisar*, à la première personne du singulier au futur périphrastique.

(entretien B)      vou necessitar do do seu cartão de crédito apenas como garantia para para extras  
*j'aurai besoin de de votre carte de crédit uniquement comme garantie pour les extras*

(entretien D)      vou só pedir-lhe o cartão de crédito se não se importa como já sabe uma garantia dos extras é uma formalidade (D)  
*je vous demande seulement la carte de crédit si ce n'est pas gênant comme vous le savez c'est une garantie pour les extras, c'est une formalité*

Les énoncés ne contiennent jamais de référence à la tâche à réaliser par le client, ce qui serait trop menaçant pour sa face. Il s'agit à nouveau d'un ordre, car le refus serait considéré comme une désobéissance, ce qui entraînerait une sanction commerciale, à savoir ne pas autoriser le client à séjourner dans cet hôtel. Encore une fois, cet ordre est extrêmement atténué afin de ne pas trop menacer la face du client. Les atténuateurs *só* (entretien D) et son synonyme *apenas* (entretien B) sont un exemple de cette intention d'atténuation.

Dans ces deux énoncés, le réceptionniste justifie la raison pour laquelle il demande une carte de crédit au client : pour servir de garantie. Le réceptionniste de l'entretien D complète sa justification en expliquant qu'il s'agit d'une procédure formelle. L'acte de justifier est un autre moyen d'atténuation (Briz & Albelda, 2013, p. 302). Il sert à expliquer au client les raisons qui poussent à lui demander telle ou telle chose pour qu'il en comprenne la pertinence et ait conscience que son effort est justifié.

Pour demander au client de taper son code sur la machine, le réceptionniste va formuler un acte directif avec le verbe *confirmar* suivi d'atténuateurs (dialogue 28).

(dialogue 28)      confirme só senão ela vai desligar {le client tape son code} [...] confirmar por favor  
{bruit du client qui tape son code sur le lecteur}  
*confirmez-le sinon elle s'éteint {le client tape son code} [...] confirmer s'il vous plaît*  
{bruit du client qui tape son code sur le lecteur}

Dans le premier énoncé, l'utilisation du présent du subjonctif à valeur d'impératif est compensée par l'atténuateur *só* et par l'explicitation de la conséquence si le client ne réalise pas la tâche indiquée. Cette prudence est encore visible dans le deuxième énoncé qui utilise le même verbe à l'infinitif et l'atténuateur *por favor*. La présence de ces adoucisseurs est due au fait que le réceptionniste demande au client d'accomplir une tâche de réponse physique, ce qui entraîne plus d'efforts pour le client qu'une simple réponse verbale.



- **Confirmer la procédure de départ**

Le départ est finalisé quand le réceptionniste confirme au client qu'il n'a plus rien à régler à l'hôtel. Il formule un acte composé par le pronom *tudo*, précédé du verbe *estar* (entretien C et dialogue 7) et souvent complété par un adjectif, comme *correto* (dialogue 8) quelquefois au superlatif.

(entretien C)      pronto então está tudo  
                          \**bon* \**alors tout est bon*

(dialogue 7)      está tudo certíssimo  
                          *tout est bon*

Dans l'entretien C, le réceptionniste introduit son énoncé par le marqueur discursif *pronto*, très fréquent dans notre corpus et qui n'a pas d'équivalent dans les autres langues romanes. Issu d'une grammaticalisation de l'adjectif *pronto*, il a deux valeurs sémantiques principales : une valeur rétrospective, désignant un processus achevé et une valeur prospectrice, annonçant un processus qui peut encore se réaliser (A. S. Silva, 2010). Dans l'entretien C, il annonce la fin de l'interaction, il sert à finaliser le discours entre les interlocuteurs, ce qui correspond à la première valeur d'A. S. Silva (2010, p. 363), la valeur rétrospective. Dans ce contexte où le client attend le feu vert de la part du réceptionniste, *pronto* fait aussi référence à la connaissance du monde que partagent les interlocuteurs (Marques, 2014).

- **Inviter à laisser les bagages**

Un autre acte de langage qui nous semble intéressant, c'est quand le réceptionniste propose au client de garder ses bagages à la réception de l'hôtel. Formulé dans une situation de départ (entretien F), il peut surgir également dans des situations d'enregistrement, par exemple quand les clients attendent que leur chambre soit prête et vont prendre leur petit-déjeuner (dialogue 10), ou quand le client doit aller garer sa voiture qui est mal garée (dialogue 21). Dans les trois contextes, les mêmes mécanismes linguistiques sont employés: le verbe *poder* à la troisième personne du singulier ou du pluriel du présent de l'indicatif, suivi du verbe *deixar* et d'un adverbe de lieu (*aqui, cá*).

(entretien F)      vai pretender deixar aqui a sua bagagem ou já está mesmo de partida [...] ah muito bem  
                          então pode deixar aqui conosco  
                          *désirez-vous laisser ici votre bagage ou vous partez tout de suite [...] ah d'accord alors*  
                          *vous pouvez le laisser ici avec nous*

(dialogue 10)      e se quiserem podem pode deixar cá deixar aqui a mala  
                          *et si vous voulez vous pouvez laisser ici laisser ici le sac*

(dialogue 21)      pode deixar aqui  
                          *vous pouvez laisser ici*

Ces énoncés contiennent une proposition conditionnelle, qui est explicite dans le dialogue 10. Searle (1975) affirme qu'un acte promissif indirect peut être réalisé à travers une proposition hypothétique dans laquelle l'antécédent correspond à une des

conditions préliminaires. Le choix de la proposition conditionnelle est dû à une question de courtoisie, le réceptionniste faisant une offre adoucie sous la forme d'une hypothèse, dont la réalisation dépend uniquement de la volonté du client. Nous avons déjà analysé la réalisation de ce type d'actes sous forme d'une proposition conditionnelle lors de l'enregistrement (cf. 4.3.1.1.). Ici e, les actes promissifs réalisés de façon indirecte constituent des réalisations extrêmement conventionnelles et marquées par la politesse (Almeida, 1996 : 92).

#### ■ Prendre congé

Cette analyse des mécanismes linguistiques utilisés pour prendre congé prendra en compte les principes théoriques déjà utilisés dans le chapitre sur l'enregistrement, à savoir : une analyse de la salutation principale, des vœux et des projets (cf. 4.3.1.1.). Si la salutation principale n'est pas différente de celle de l'enregistrement, nous verrons que les vœux et les projets seront très différents.

- |               |  |
|---------------|--|
| (entretien A) | muito obrigada por ter vindo e espero vê-lo em breve novamente<br><i>merci beaucoup d'être venu et j'espère vous revoir bientôt</i>  |
| (entretien C) | boas festas [...] um bom fim de semana [...] até uma próxima esperamos que seja breve<br><i>bonnes fêtes [...] bon week-end [...] à la prochaine espérons que ça soit bientôt</i>  |
| (entretien E) | então boa tarde boa viagem e volte sempre<br><i>alors bon après-midi bon voyage et revenez quand vous voulez</i>   |
| (entretien D) | esperamos ter o prazer da sua visita no futuro muito obrigada pela preferência obrigada pela visita<br><i>nous espérons avoir le plaisir de votre visite dans le futur merci merci de nous avoir choisis merci de votre visite</i> |
| (dialogue 8)  | obrigado até à próxima<br><i>merci et à la prochaine</i>   |
| (dialogue 32) | muito: obrigada [...] boa viagem obrigada<br><i>merci beaucoup [...] bon voyage merci</i>  |

Comme pour l'enregistrement, les réceptionnistes saluent le client en le remerciant. Cet acte expressif est réalisé à travers l'adjectif *obrigado* précédé ou non de l'intensificateur *muito*, pouvant être complété par ce pour quoi les professionnels remercient, dans le cas présent, le fait d'avoir choisi cet hôtel (entretiens A et D). Dans l'entretien A, le locuteur emploie l'infinitif personnel au passé à la troisième personne du singulier car c'est un complément de l'adjectif *obrigado* suivi de la préposition *por* qui introduit une proposition infinitive<sup>119</sup>. Le portugais est une des rares langues romanes où l'infinitif peut présenter des marques grammaticales de personne et de nombre<sup>120</sup>. C'est une forme verbale particulièrement complexe pour les apprenants non

<sup>119</sup> Elle peut aussi introduire un nom (entretien D).

<sup>120</sup> Oliveira (2013) fait référence au galicien.

natifs. Dans notre corpus, elle apparaît surtout dans les phrases qui expriment le but après la conjonction *para*<sup>121</sup>.

En ce qui concerne les vœux, nous observons qu'il s'agit surtout de formules routinières exprimant le souhait vis-à-vis du client pour un futur très immédiat et qui n'a aucun rapport avec le réceptionniste. Le souhait qu'il passe un bon après-midi, *boa tarde* (entretien E) ou un bon week-end, *bom fim de semana* (entretien C), qu'il fasse un bon voyage, *boa viagem* (entretien E et dialogue 32) ou qu'il passe de bonnes fêtes, *boas festas* (entretien C).

Quant aux projets, ils expriment l'envie que le client revienne à l'hôtel, ce qui est une façon de dire qu'il sera toujours le bienvenu dans cet établissement. Exprimer ce souhait est important pour fidéliser le client, comme le confirme le réceptionniste de l'entretien A : « *convidas a voltar muito importante* »<sup>122</sup>.

Nous avons déjà eu l'occasion de distinguer les trois catégories identifiées par Gonçalves (2013) dans la formulation de ces actes expressifs. Lors des formalités de départ, nous en avons identifié deux : des énoncés avec le verbe *esperar* suivis du verbe à l'infinitif personnel (entretiens A et D) ou au présent du subjonctif (entretien C) ; et des formules routinières, tels que *até à próxima* (dialogue 8) ou *até uma próxima* (entretiens C). Nous attirons l'attention sur les formules routinières qui sont les plus fréquentes dans notre corpus, soit dans les entretiens, soit dans les dialogues.

Nous avons identifié une autre forme de formulation de projets, des énoncés qui ont recours au présent du subjonctif à valeur impérative : *volte sempre* (entretien E). Il s'agit de la première catégorie de Gonçalves (2013), où la première partie avec le verbe *esperar* ou *desejar* est omise. Elle devient donc une phrase injonctive avec une valeur de courtoise, existant dans des situations très routinières et où le rôle des participants est déjà bien identifié. Cette expression a le statut de formule, tel que nous l'avons défini auparavant.

Nous pouvons conclure que la stratégie préférée des réceptionnistes pour saluer le client quand il part est composée d'un remerciement suivi d'un vœu, d'un projet ou des deux à la fois. Si ces trois types d'actes expressifs sont formulés de façon très synthétique dans les dialogues, les entretiens nous montrent que des énoncés plus développés ou spécifiques peuvent être formulés. A ce titre, nous pouvons comparer les différents mécanismes linguistiques de remerciement et d'expression d'un vœu entre le dialogue 8 (*obrigado até à próxima*) et l'entretien D (*esperamos ter o prazer da sua visita no futuro muito obrigada pela preferência obrigada pela visita*).

---

<sup>121</sup> Ce type de phrases est souvent employé pour justifier l'acte directif du réceptionniste. Par exemple: (dialogue 4) e qual é que era a hora que queriam o jantar para a gente saber para também: fazermos < ali a gestão das reservas [et quelle \*était [serait] l'heure à laquelle vous \*vouliez [voudriez] le dîner pour qu'on sache pour qu'on fasse aussi: < la gestion des réservations]

<sup>122</sup> « tu l'invites à revenir très important » (entretien A).

Nous venons d'analyser les principaux actes de langage que le réceptionniste réalise dans chacune des quatre tâches professionnelles qu'il a à mener. Nous avons également identifié et analysé les moyens linguistiques utilisés dans leur formulation.

Nous concluons que le genre discursif de la transaction commerciale en hôtellerie présente un degré de modalisation du discours très élevé. Il existe un grand nombre d'actes hybrides qui apparemment prennent la forme d'un acte mais sous lequel va se cacher un autre. Le recours à l'indirection et à l'atténuation sont donc extrêmement importants pour la langue parlée des réceptionnistes d'hôtel. Le recours à ces procédés conduit à une augmentation du degré de politesse dans le discours. Le langage est donc au service de l'accueil du client, si important dans ce secteur et ces pratiques langagières apportent la preuve de l'importance qu'on lui accorde.

### 4.3.2 Formes d'adresse

Nous allons maintenant analyser les formes d'adresse utilisées dans le milieu hôtelier<sup>123</sup>. Notre focus porte sur le *tratamento* allocutif. Nous souhaitons analyser la façon de s'adresser à un adulte et à un enfant, comme sujet ou vocatif. Nous avons deux objectifs distincts : connaître les formes d'adresse préférées en hôtellerie et analyser les facteurs qui influencent leur usage.

Pour ce faire, nous avons analysé les trois sous-parties de notre corpus et les résultats seront présentés en deux parties différentes. Dans un premier temps, nous analyserons les dires des réceptionnistes sur ce qu'ils affirment réaliser au contact de la clientèle. Ces données indirectes sont recueillies à partir des entretiens auprès des réceptionnistes et auprès d'autres professionnels ainsi que des réponses aux questions numéro 9, 10 et 11 du questionnaire réalisé sur internet. Dans un deuxième temps, nous décrirons l'usage réel de ce système dans les dialogues observés à la réception de plusieurs hôtels puis nous les comparerons avec leurs déclarations sur l'usage de ce système, obtenues lors des entretiens et des réponses au questionnaire.

Commençons par les déclarations des réceptionnistes. Lors des entretiens, nous avons demandé aux interviewés les formes d'adresse qu'ils utilisaient pour s'adresser aux clients adultes et aux enfants. Cette question a été posée directement aux réceptionnistes (entretiens A, B, C, D, E et F). Elle a été également soulevée dans la conversation que nous avons menée avec la chef de réception (entretien H) et la directrice du département commercial (entretien I). C'est pour cette raison que nous prenons également en compte les opinions de ces deux professionnels qui ont une large expérience dans le travail à la réception. Le tableau suivant présente une synthèse de toutes ces réponses.

---

<sup>123</sup> Cette partie reprend notre communication (cf. S. M. Lopes, 2017).

Tableau 12 : Déclarations sur l'usage des formes d'adresse dans les entretiens

	Adultes	Enfants
Entretien A	<i>o/a senhor/a</i> + nom <i>o doutor</i> (sollicité par le client)	traitement verbal : tutoiement
Entretien B	traitement verbal : vouvoiement	(pas de réponse)
Entretien C	<i>o senhor</i> + prénom + nom <i>a Dona</i> + prénom + nom <i>o doutor</i> (sollicité par le client)	traitement verbal : tutoiement
Entretien D	<i>o/a senhor/a</i> + prénom + nom <i>o doutor</i> + prénom; <i>o/a doutor/a</i> + nom (clients préalablement identifiés par l'hôtel)	traitement verbal : tutoiement traitement verbal : vouvoiement (si les parents de l'enfant le vouvoient)
Entretien E	traitement verbal : vouvoiement <i>o/a senhor/a</i> + nom (clients réguliers)	traitement verbal : tutoiement
Entretien F	<i>o/a senhor/a</i> + prénom	traitement verbal : tutoiement
Entretien H	<i>o/a senhor/a</i> + prénom + nom <i>o/a senhor/a</i> + nom (moins fréquent) <i>o senhor doutor</i> (sollicité par le client)	<i>o/a menino/a</i> + prénom
Entretien I	<i>o/a senhor/a</i> + prénom + nom <i>o doutor</i> (clients préalablement identifiés par l'hôtel)	<i>o/a menino/a</i> + prénom prénom + vouvoiement

Quatre réceptionnistes affirment qu'ils préfèrent la forme nominale pour s'adresser à un interlocuteur adulte, notamment avec le nom du client. Ils emploient la forme *o/a senhor/a* suivie uniquement du prénom (entretien F), uniquement du nom<sup>124</sup> (entretien A) ou des deux à la fois (entretiens C et D). Ce choix est fait également par les deux autres professionnels qui préfèrent la construction *o/a senhor/a* suivie du prénom et du nom du client (entretiens H et I) ou seulement du nom, quoique moins fréquemment (entretien H). La forme d'adresse désignant le titre, *o/a doutor/a*, est peu utilisée. Elle est réservée aux clients qui, à la réception donnent leur nom et prénom précédés du titre, ce qui est une incitation pour les réceptionnistes à s'adresser à eux sous cette forme nominale (entretiens A et B). La chef de réception affirme procéder de la même façon, mais le titre est précédé d'*o/a senhor/a* (entretien H), une forme d'adresse qui est considérée comme extrêmement courtoise. Le titre peut être également utilisé pour des clients qui occupent des postes hiérarchiquement très élevés et pour lesquels l'hôtel a déjà une forme d'adresse prédéfinie (entretiens D et I). Ce tableau nous montre que la forme verbale n'est la préférée que de deux réceptionnistes (entretiens B et E) et qu'aucun réceptionniste n'a déclaré employer la forme pronominale.

Observons maintenant les réponses au questionnaire sur internet, qui interrogeait directement les participants sur la forme d'adresse employée avec un allocataire adulte dans une situation de check-out. Les questions numéro 9 et 10 portaient sur le

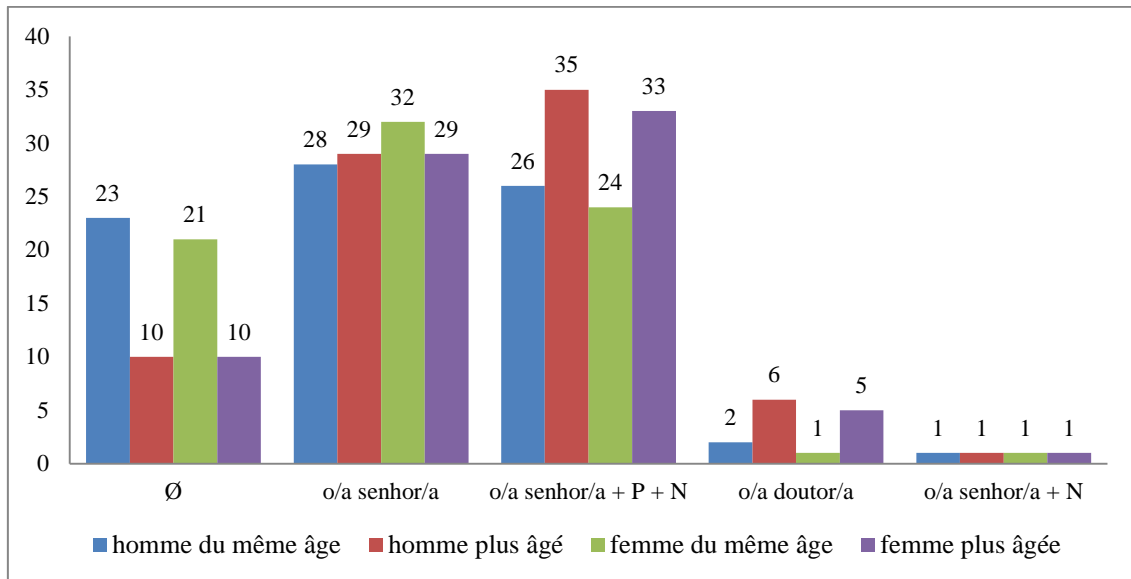
<sup>124</sup> Nous commentons cet usage plus bas.

*tratamento* à utiliser pour demander au client s'il avait consommé quelque chose du minibar (cf. annexe E). Contrairement aux entretiens où aucune proposition de réponse n'était suggérée, le questionnaire présentait plusieurs choix de réponse. Dans les deux questions, les participants avaient le choix entre la forme verbale de vouvoiement, la forme nominale *o/a senhor/a*, la forme nominale *o/a senhor/a* suivie du prénom et du nom du client, le titre académique *o/a doutor/a* et l'option *autre* où ils pouvaient écrire librement une autre réponse.

Dans l'objectif de déterminer si certaines variables influencent l'usage de ce système, les deux questions présentaient différents profils d'allocutaires. La question 9 portait sur la relation avec un nouveau client, relation marquée par une certaine distance entre les interactants alors que la question 10 portait sur le traitement d'un client régulier, la relation entre les interactants étant de proximité. Chaque question était divisée en deux rubriques : a) et b). Les rubriques 9a) et 9b) concernaient un allocutaire de sexe masculin et les rubriques 9b) et 10b) un allocutaire du sexe féminin. Chaque rubrique questionnait sur le traitement d'un allocutaire du même âge que le locuteur et d'un allocutaire plus âgé. En conclusion, le questionnaire visait d'abord à déterminer, les formes linguistiques les plus employées dans ce secteur professionnel et ensuite de voir à quel point le degré de familiarité, le genre et l'âge influencent l'usage de ce système dans ce champ professionnel.

Le graphique suivant montre les réponses à la question 9 concernant le *tratamento* d'un nouveau client c'est-à-dire, un allocutaire homme ou femme avec qui le réceptionniste a peu de familiarité. Nous comptons un total de quatre-vingts réponses pour un client du sexe masculin du même âge que le réceptionniste (colonne bleu), quatre-vingt-une réponses pour un client homme plus âgé (colonne rouge), soixante-dix-neuf réponses pour une cliente de sexe féminin du même âge que le réceptionniste (colonne verte) et soixante-dix-huit réponses pour une cliente plus âgée (colonne violette).

Graphique 9 : *Tratamento* à un allocataire avec peu de familiarité (question 9)<sup>125</sup>



En ce qui concerne l'allocataire de sexe masculin du même âge (colonne bleue), les réceptionnistes signalent trois traitements différents : la forme nominale *o senhor* (vingt-huit réponses), la construction nominale *o senhor* suivie du prénom et du nom du client (vingt-six réponses) et la forme verbale (vingt-trois réponses). Cependant, pour un client plus âgé (colonne rouge), il y a une claire préférence pour les formes nominales. Les réceptionnistes emploient la forme *o senhor* suivie du prénom et du nom du client (trente-cinq réponses) ou uniquement la forme *o senhor* (vingt-neuf réponses). Quoiqu'à petite échelle, cette tendance existe aussi pour la forme nominale désignant le titre du client qui est deux fois plus importante quand il s'agit d'un client plus âgé (deux réponses pour un client du même âge et six pour un client plus âgé).

Quant au *tratamento* pour une femme, le tableau montre une préférence pour la forme nominale *a senhora* quand il s'agit d'une cliente du même âge (trente-deux réponses) mais on peut observer que les deux formes préférées des réceptionnistes pour s'adresser à un allocataire masculin sont également utilisées en grand nombre pour un allocataire féminin : la forme nominale *a senhora* suivie du prénom et du nom (vingt-quatre réponses) et le traitement verbal (vingt-et-une réponses). En ce qui concerne une cliente plus âgée, le tableau nous montre les mêmes résultats que ceux recueillis pour l'allocataire masculin : une grande réduction de la forme verbale (dix réponses), en faveur de la forme nominale *a senhora* suivi du prénom et du nom de la cliente (trente-trois réponses). Le recours au titre de la cliente est passé d'une seule réponse à cinq réponses.

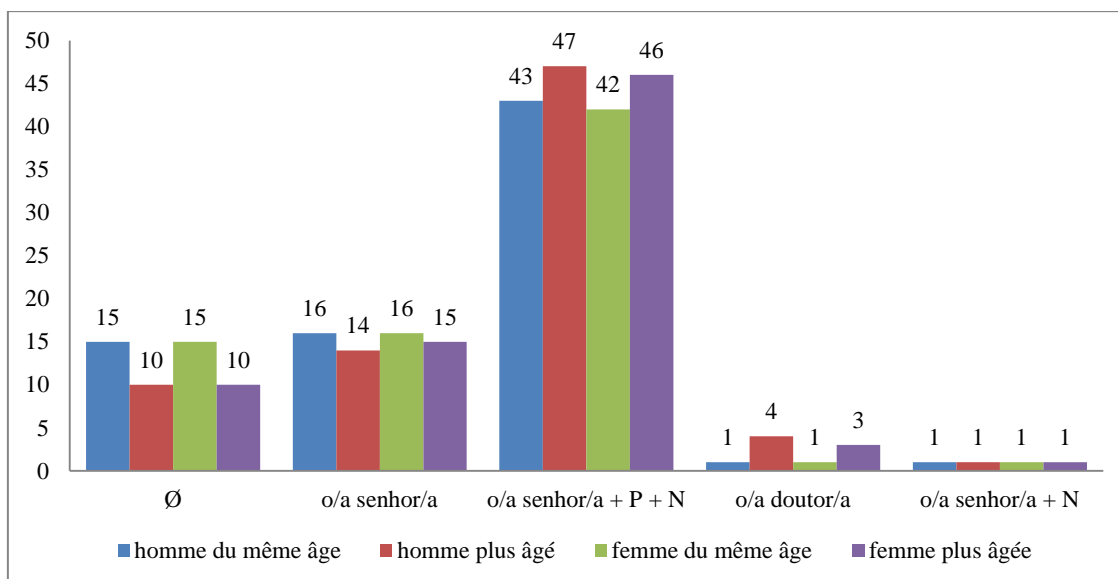
Nous avons voulu voir s'il existe des différences pour un client régulier c'est-à-dire pour un allocataire qui a une relation de proximité élevée avec le réceptionniste. La question 10 présentait exactement le même cas de figure que la question 9 pour un client nouveau. Les options de réponses étaient aussi les mêmes (le traitement verbal, la

<sup>125</sup> Pour une question d'espace, tous les graphiques suivants contiennent la lettre P pour désigner le prénom et la lettre N pour désigner le nom du client.

forme nominale *o/a senhor/a*, la forme nominale *o/a senhor/a* suivie du prénom et du nom du client, le titre académique et l'option *autre*, où les participants pouvaient écrire une forme d'adresse alternative). La seule différence portait sur le profil du client, maintenant un client régulier c'est-à-dire quelqu'un qui est déjà venu plusieurs fois à l'hôtel.

Le graphique suivant concentre les réponses des réceptionnistes sur le *tratamento* d'un allocataire plus familier. Il compte soixante-seize réponses pour un client du sexe masculin (le même nombre de réponses pour un client du même âge ou plus âgé) et soixante-quinze réponses pour une cliente du sexe féminin (le même nombre de réponses pour une cliente du même âge ou plus âgée).

Graphique 10 : *Tratamento* à un allocataire avec plus de familiarité (question 10)



Ce graphique montre une préférence très claire pour l'emploi de la forme nominale *o/a senhor/a* suivie du prénom et du nom du client, tant pour un allocataire de sexe masculin que de sexe féminin : client homme du même âge (quarante-trois réponses), client homme plus âgé (quarante-sept réponses), cliente femme du même âge (quarante-deux réponses) et cliente femme plus âgée (quarante-six réponses). Plus de la moitié des participants optent pour cette forme nominale aux contours nets de Weinrich (1986, cité par Carreira, 1997), plutôt que pour des formes aux contours faibles, comme la forme verbale ou la construction nominale *o/a senhor/a* sans le nom du client.

En somme, les analyses des entretiens et du questionnaire nous permettent de conclure que ces réceptionnistes affirment utiliser plutôt les formes nominales pour un allocataire adulte avec une préférence pour la construction *o/a senhor/a* suivie du prénom et du nom de l'allocataire. Cette forme d'adresse est déjà celle qui est préférée dans l'administration en portugais européen (Carreira, 1997, 2001). Notre corpus montre que son usage s'étend aussi au milieu hôtelier. En effet, la plupart de ces interviewés affirment qu'il est très important de connaître le client et de dire son nom. C'est une façon de mieux l'accueillir, de lui faire sentir qu'il est un client particulier, comme s'il était à la maison.

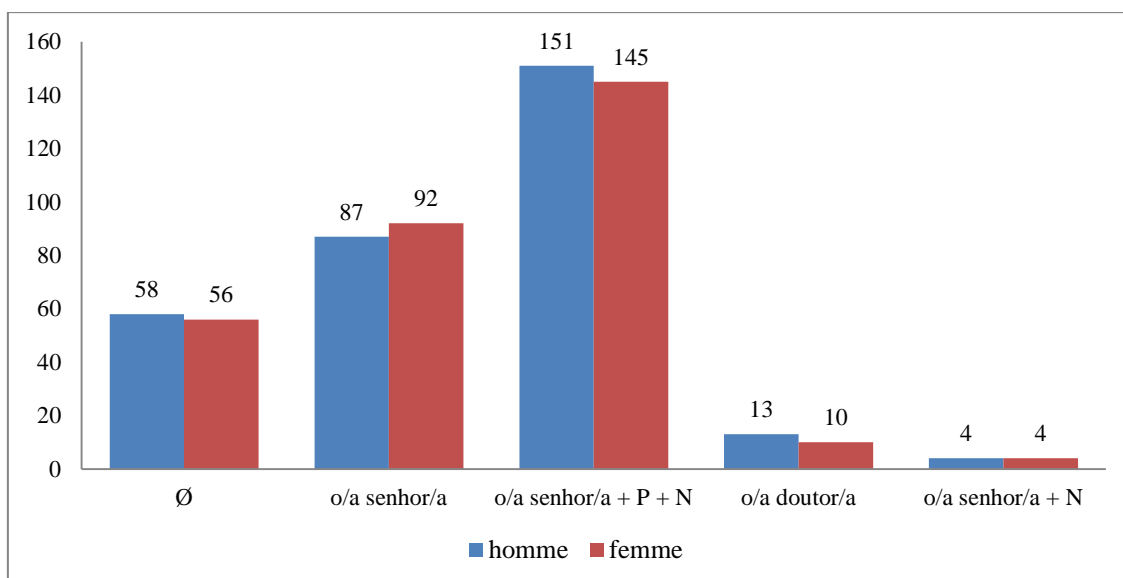


Une fois analysé les formes d'adresse préférées par les réceptionnistes, passons maintenant à l'analyse des facteurs qui déterminent leur emploi. Dans les entretiens, on peut constater que le genre, l'âge et le degré de familiarité n'influencent pas beaucoup l'usage des formes d'adresse. Une distinction de genre est faite uniquement par la réceptionniste de l'entretien C, qui emploie la forme nominale *a dona* suivie du prénom et du nom pour s'adresser à une cliente de sexe féminin. En outre, la proximité entre les interlocuteurs constitue un critère uniquement pour le participant de l'entretien E qui préfère la construction *o/a senhor/a* suivie du nom pour un client régulier, contrairement à la forme verbale qu'il utilise pour la plupart des clients. Le seul critère dont la plupart de ces participants reconnaissent qu'il les influence est la catégorie professionnelle du client. Les interviewés affirment avoir recours au titre du client à la demande de celui-ci ou quand l'hôtel l'a déjà préalablement décidé cette forme pour un client qu'il connaît déjà. Mais presque tous les participants affirment que ces situations sont peu fréquentes.

Les réponses au questionnaire nous permettent pourtant de formuler des conclusions distinctes. Une fois analysées de façon isolée les réponses aux questions 9 et 10, nous avons ensuite procédé à une analyse globale où toutes les réponses aux rubriques 9a), 9b), 10a) et 10b) avaient été mises ensemble. Notre objectif était d'évaluer si les variables genre, âge et degré de familiarité déterminent l'usage des formes d'adresse. Pour cela, nous avons eu recours à un travail de traitement statistique, le test  $\chi^2$ <sup>126</sup>.

Commençons par la variable *genre*. Notre objectif est de savoir si les formes d'adresse employées sont différentes pour un allocataire homme ou femme. Dans le graphique suivant, nous présentons toutes les réponses des réceptionnistes pour un allocataire homme (trois cent treize réponses) et pour un allocataire femme (trois cent sept réponses).

Graphique 11 : *Tratamento* en fonction du genre de l'allocataire

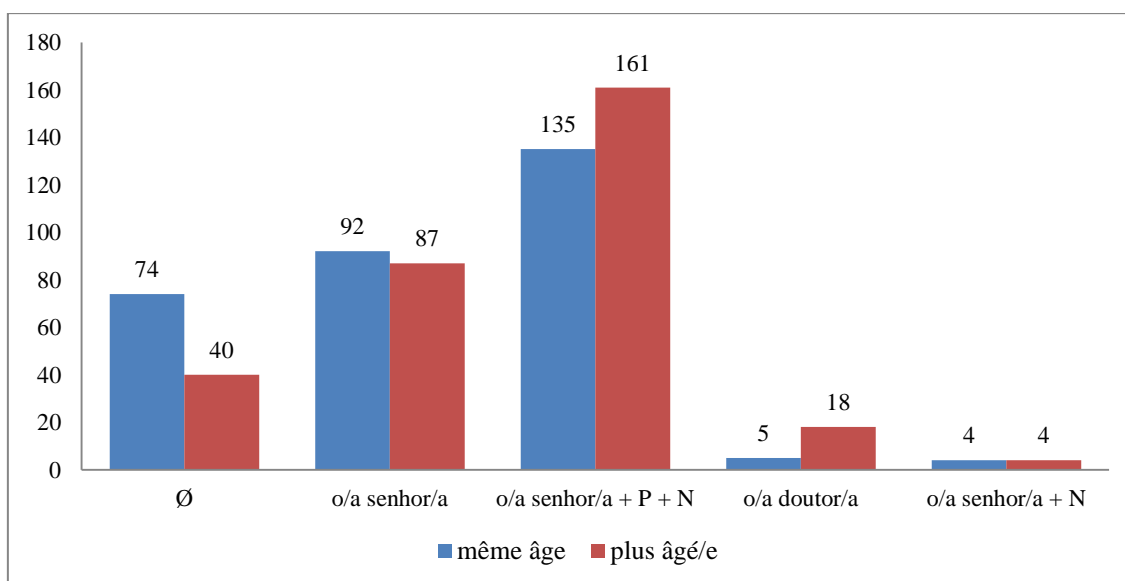


<sup>126</sup> Nous remercions vivement l'aide de Nuno José Lopes pour ce traitement statistique.

Le graphique nous montre que les réceptionnistes utilisent les mêmes formes d'adresse pour un interlocuteur homme ou femme, puisque le nombre de réponses pour chaque forme d'adresse est similaire dans les deux cas. En effet, la forme verbale est employé cinquante-huit fois pour les hommes et cinquante-six fois pour les femmes ; la forme nominale *o/a senhor/a* obtient quatre-vingt-sept réponses pour les hommes et quatre-vingt-douze pour les femmes et la forme nominale *o/a senhor/a* suivie du prénom et du nom du client compte cent cinquante-et-une réponses pour les hommes et cent quarante-cinq pour les femmes. Etant donné qu'il n'y a pas de différence significative entre ces deux groupes ( $\chi^2(5) = 0.6338$ , NS), nous pouvons conclure que le genre n'est pas une variable qui détermine l'usage des formes d'adresse dans ce contexte professionnel.

Analysons une deuxième variable, l'âge. Nous souhaitons savoir si le *tratamento* d'un interlocuteur du même âge que celui du locuteur est différent de celui adressé à un allocataire plus âgé. Le graphique suivant montre les réponses obtenues pour un allocataire du même âge (trois cent dix) et pour un allocataire plus âgé (trois cent dix également).

Graphique 12 : *Tratamento* en fonction de l'âge de l'allocataire

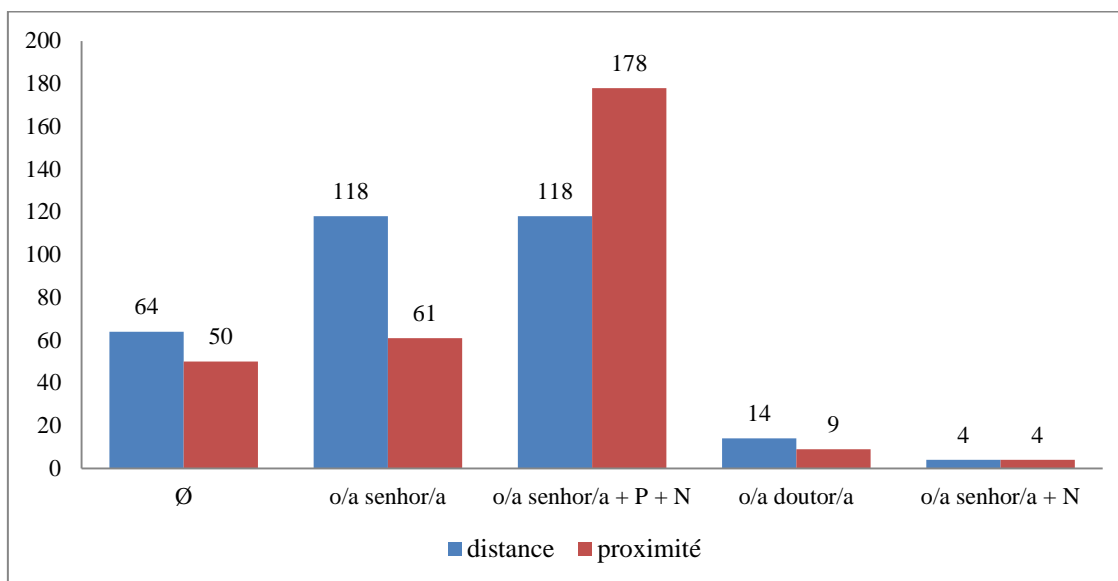


Une observation attentive de ce graphique révèle que les réceptionnistes utilisent différentes formes d'adresse en fonction de l'âge de l'interlocuteur. La forme verbale compte soixante-quatorze réponses pour un allocataire du même âge, mais ce nombre diminue considérablement quand il s'agit d'un interlocuteur plus âgé pour lequel on compte seulement quarante réponses. La différence apparaît aussi pour la forme nominale *o/a senhor/a* suivie du prénom et du nom de l'allocataire. Le nombre de réponses pour un interlocuteur plus âgé est largement supérieur (cent soixante-et-une réponses), au nombre de réponses obtenues pour un client du même âge (cent trente-cinq). La forme nominale désignant le titre du client présente aussi une différence de nombre. Des cinq réponses concernant un allocataire du même âge, on passe à dix-huit réponses pour un allocataire plus âgé, ce qui est plus que le triple. La différence entre

ces deux groupes est significative ( $\chi^2(5) = 19.9116$ ,  $p < .01$ ), dans la mesure où les réceptionnistes emploient différentes formes d'adresse en fonction de l'âge de l'allocataire. Ainsi, l'âge est-il une variable qui détermine l'usage des formes d'adresse dans ce contexte professionnel.

La dernière variable à analyser est le *degré de familiarité*. Le graphique suivant compare les réponses adressées à un nouveau client, avec qui le réceptionniste a une relation distante (trois cent dix-huit réponses) et à un client régulier avec qui il a une relation proche (trois cent deux réponses).

Graphique 13 : *Tratamento* en fonction du degré de familiarité avec l'allocataire



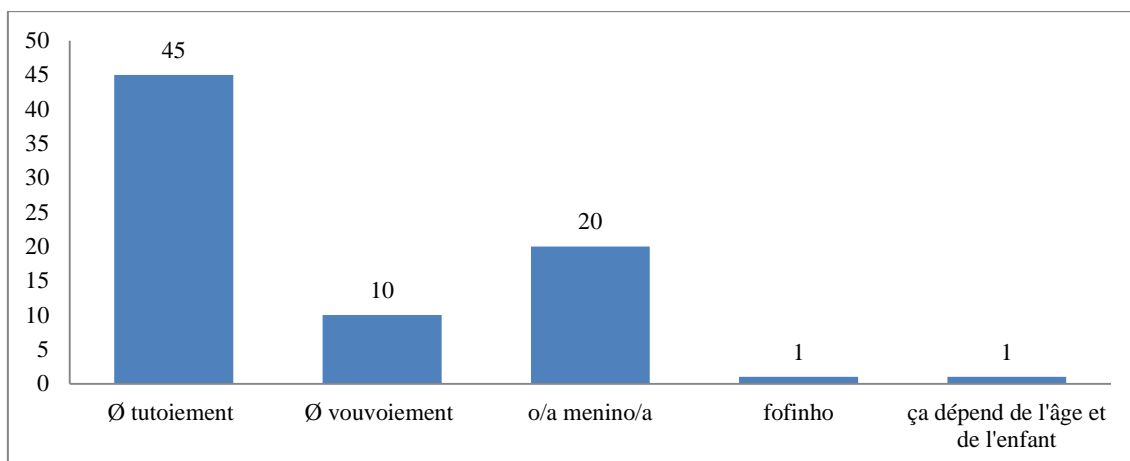
Le graphique montre que les réceptionnistes affirment employer des formes d'adresse différentes s'il s'agit d'un nouveau client ou d'un client régulier. La forme nominale *o/a senhor/a* contient cent dix-huit réponses pour le premier type d'allocataire mais ce choix connaît une réduction importante quand il s'agit d'un client régulier pour lequel on a seulement soixante-et-une réponses. La forme nominale *o/a senhor/a* suivie du prénom et du nom du client compte cent dix-huit réponses mais lorsqu'il s'agit d'un client régulier les réponses obtenues sont en nombre largement supérieur : cent soixante-dix-huit. La différence entre les données concernant un allocataire distant et un allocataire proche est significative ( $\chi^2(5) = 32.7548$ ,  $p < .001$ ). Nous concluons que le type de relation existant entre les interlocuteurs est une variable qui détermine largement l'usage des formes d'adresse en hôtellerie au Portugal.

L'analyse des réponses au questionnaire nous permet de conclure que l'âge et surtout le degré de familiarité déterminent un usage particulier des formes d'adresse dans le secteur de l'hôtellerie en portugais européen. Face à un allocataire plus âgé ou familier, les réceptionnistes disent préférer les formes aux contours nets donnant le nom du client plutôt que des formes aux contours faibles sans éléments très précis sur les clients (Weinrich, 1986, cité par Carreira, 1997). Comme nous l'avons vu ci-dessus, les formes aux contours nets révèlent une attention et un soin double de la part des réceptionnistes envers les clients.

En ce qui concerne le *tratamento* à employer avec les enfants, dans les entretiens tous les réceptionnistes affirment préférer la forme verbale avec le tutoiement (entretiens A, B, C, D, E et F), exception faite dans l'entretien D où le participant dit vouvoyer les enfants dans le cas où ses parents le vouvoient. Les autres professionnels interviewés préfèrent, néanmoins, la forme nominale avec la construction *o/a menino/a* suivie du prénom (entretiens H et I) ou uniquement le prénom (entretien I). Dans ce cas, le vouvoiement est le traitement préféré.

La question 11 du questionnaire sur internet interrogeait les participants sur le traitement à utiliser quand ils offraient un chocolat à un enfant (cf. annexe F). Les participants pouvaient choisir entre la forme verbale de tutoiement, la forme verbale de vouvoiement, la forme nominale avec *o/a menino/a* et dans l'option *autre*, ils pouvaient écrire autre chose. Nous comptabilisons un total de soixante-dix-sept réponses réparties dans le graphique X.

Graphique 14 : Adresse aux enfants



La forme verbale est celle que préfèrent ces réceptionnistes, notamment le tutoiement, qui compte plus de la moitié des réponses (quarante-cinq). Cette préférence avait déjà été confirmée par tous les réceptionnistes lors des entretiens. Un traitement plus formel avec la forme nominale *o/a menino/a* est celui que choisissent vingt participants et le traitement verbal de vouvoiement celui de dix participants.

Nous avons essayé de comprendre les raisons du vouvoiement de la part de certains professionnels et avons observé leur profil. Les deux professionnels interviewés lors des entretiens travaillent dans deux hôtels 5 étoiles considérés de luxe, ce qui peut être un indice du recours à un traitement plus formel mais les profils des participants qui ont choisi ce traitement plus formel dans le questionnaire (la forme verbale de vouvoiement et la forme nominale *o/a menino/a*) sont extrêmement variés. Il s'agit d'hommes et de femmes de tous âges et d'expérience variable, travaillant dans des hôtels de toutes catégories : 2, 3, 4 ou 5 étoiles. On ne peut donc pas affirmer que le traitement formel est réservé à un certain type de catégorie d'hôtel.

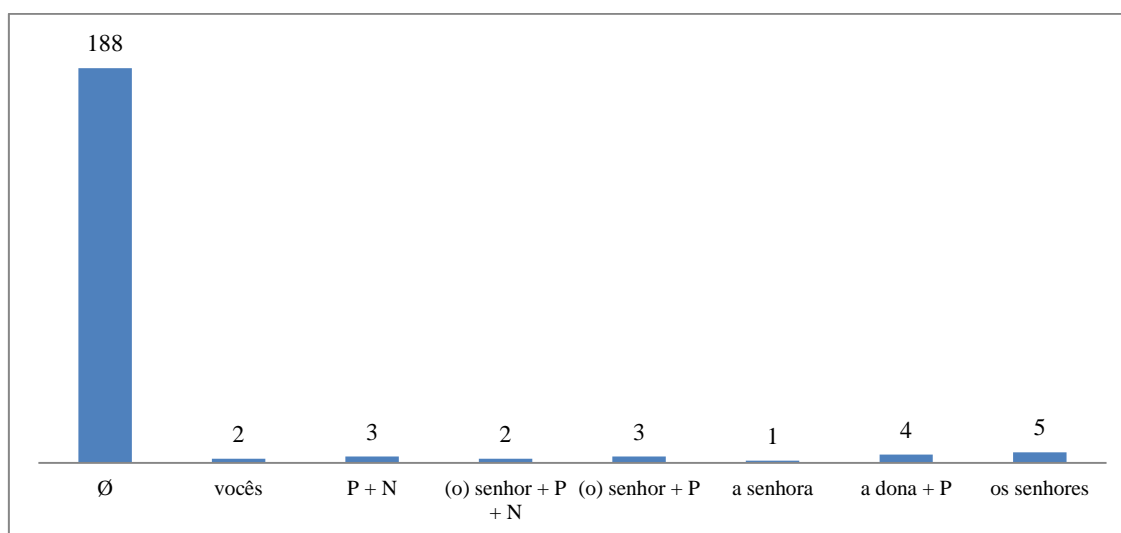
Pour conclure sur ce point, on peut dire que la forme verbale de tutoiement est la préférée des réceptionnistes pour s'adresser à un enfant. Le recours au traitement plus

formel (le vouvoiement et la forme nominale *o/a menino/a*) découle d'un choix personnel de chaque professionnel et non d'une pratique généralisée dans le secteur.

Nous venons d'analyser les entretiens et le questionnaire montrant les déclarations des réceptionnistes sur ce qu'ils pensent réaliser dans leur quotidien professionnel. Passons maintenant à l'analyse de ce qui se pratique dans les dialogues authentiques à la réception des hôtels. Ces observations nous donnent la possibilité d'analyser le comportement réel de la part de ces professionnels. Nous confronterons ensuite les deux types de données, directes, celles des dialogues et indirectes, celles des entretiens et questionnaires, afin de vérifier s'il y a une cohérence entre ce que les réceptionnistes disent faire et ce qu'ils font dans la réalité.

Nous avons comptabilisé un total de deux cent huit occurrences d'adresses (verbale, nominale ou pronominale) dans les trente-sept dialogues observés (cf. annexe X). Ces occurrences concernent uniquement les cas où le traitement est obligatoire à cause de la présence du verbe dans la phrase qui oblige à mettre un sujet un sujet. Ainsi, nous ne tiendrons pas compte des situations où la forme d'adresse est facultative<sup>127</sup>.

Graphique 15 : L'usage des formes d'adresse dans les dialogues



Ces résultats ne laissent aucun doute sur la préférence pour l'adresse verbale dans la pratique professionnelle. Il est employé cent dix-huit fois, ce qui correspond à 90% du total des occurrences. L'adresse nominale est employée dix-huit fois et l'adresse pronominale deux fois seulement. L'usage de l'adresse verbale est le plus naturelle en portugais.

Ce fait nous semble extrêmement intéressant, surtout si nous comparons ces résultats avec les entretiens et le questionnaire dans lesquels les réceptionnistes ont dit préférer largement les formes nominales et, plus spécifiquement, la construction *o/a senhor/a* suivie du prénom et/ou du nom du client. Nous pouvons conclure, qu'il y a une disparité entre les déclarations des réceptionnistes sur l'usage qu'ils pensent faire du système des formes d'adresse et l'usage réel qu'ils en font. En effet, le croisement entre

<sup>127</sup> Dans les phrases où il n'y a pas de verbe (ex. souhaiter la bienvenue : *Bem-vindo !*).

les trois parties de notre corpus nous permet de dire que les réceptionnistes affirment employer les formes nominales mais que, dans la réalité de leur métier, c'est la forme verbale qu'ils utilisent de façon majoritaire.

L'exemple de la réceptionniste de l'entretien F est éclairant. Elle est aussi une des réceptionnistes des dialogues 1, 2, 3, 4 et 6. En entretien, elle affirme préférer une forme nominale composée d'*o/a senhor/a* suivie du prénom du client, mais, dans les dialogues, elle emploie cinquante-cinq fois la forme verbale sur un total de cinquante-huit occurrences qui lui sont attribuées. Elle n'emploie le traitement nominal que trois fois, toujours la forme *os senhores* dans un contexte où l'emploi d'une forme nominale est obligatoire (voir plus bas). Elle n'emploie jamais la forme nominale qu'elle affirme utiliser, *o/a senhor/a* suivie du prénom, même quand elle s'adresse à une cliente régulière (dialogues 1 et 2).

La réceptionniste de l'entretien D nous aide à mieux comprendre ce décalage entre les représentations des réceptionnistes et leur pratique réelle. Elle signale plusieurs raisons pour le recours systématique au traitement verbal.

- (entretien D)
- L1 disseste há pouco que: vocês tratavam o cliente pelo nome [...]
- L2 deves sempre tratar com o primeiro e último agora se isto é o que acontece sempre gostava que sim mas às vezes não acontece
- L1 o que é que acontece às vezes
- L2 tratas só por senhor omites + mas é importante nós dizermos sempre estarmos a lembrar o cliente que sabemos quem ele é é forma de torná-lo especial dizer eu sei quem é eu sei quem é eu lembro-me do seu nome e até crias uma certa proximidade mas muitas vezes omite-se ou então se o trabalho é muito « com certeza » e já já já não te lembras qual é que é o nome do senhor e então para clientes<sup>128</sup> que têm muita rotação de de hóspedes era difícil estar sempre a a repetir mas é muito importante [...] outra dica é: quando não + eh não não sa- estamos muito na dúvida sobre a forma de tratamento podemos omitir é claro que reconhecer o tratamento da senhora é sempre mais elegante mas se tens ali alguma dúvida: alguma coisa assim podes nalgumas frases omitir por dizer só « quer deseja »
- L1 o que é que te permite a omissão
- L2 o que é que permite o teu bom senso {rire} [...] estou a lembrar-me por exemplo tenho umas du- umas duas clientes do hotel que são tratadas de formas dis- diferentes e que elas pedem para ser tratadas por eh sem sem forma de tratamento só {prénom} por exemplo {prénom} mas são pessoas já de algum já não são jovens de vinte anos já têm uns cinquenta anos ao mesmo tempo eh podes não te sentir confortável em tratar um cliente com esse à vontade com essa intimidade ainda que ele te tenha posto à vontade e tu tratas por « a o senhor a senhora \*C\* {prénom} \*C\* {prénom et nom} » e ela « ai não me trate não me trate por senhora trate-me por tu » mas tu podes não ser capaz ou não achar que fica bem e então podes omitir nesse caso [...] e perguntar « sabe gosto gosto em vê-la » e então não não tratas nem por dona esses /casos, XX/ de clientes que tenho [*no meu hotel*] é que tenho pessoas que tratam por dona tenho pessoas que tratam por senhora pessoas que tratam-me por senhora {prénom et nom} outros que tratam por senhora {nom} e tenho ainda: eh colaboradores do hotel que tratam por madame que é uma coisa que está ao género do doutor mas ainda mais para trás madame que é a « madame quer o doutor e a madame » então quando já está ali uma mixórdia muito grande podes omitir nalgumas situações
- L1 toute à l'heure tu as dit que vous vous adressiez au client par leur nom [...]
- L2 tu dois toujours dire le prénom et le nom mais si ça se passe toujours comme ça j'aimerais que oui mais des fois ça ne se passe pas comme ça
- L1 qu'est-ce qui se passe des fois

<sup>128</sup> Le réceptionniste veut dire *hotéis*.

*L2 tu dis uniquement monsieur tu ometts + mais il est important de le dire toujours de rappeler au client que nous savons qui il est c'est une façon de le rendre spécial dire je sais qui vous êtes je me rappelle votre nom et tu crées même un peu de proximité mais beaucoup de fois on oublie ou alors si on a beaucoup de travail « bien sûr » et tu ne ne ne te rappelles plus le nom du monsieur et alors pour les clients [hôtels] avec beaucoup de rotation de clients ça serait difficile de le répéter tout le temps mais c'est très important [...] une autre astuce c'est quand on ne + eh ne ne sa- on hésite beaucoup sur la forme d'adresse on peut l'omettre il est clair que reconnaître le traitement d'une dame c'est toujours plus élégant mais si tu as quelque doute : quelque chose comme ça tu peux dans certaines phrases omettre et dire uniquement « voulez-vous désirez-vous »*

*L1 qu'est-ce qui te permet l'omission*

*L2 ce que permet ton bon sens {rire} [...] je me rappelle par exemple j'ai des de- des deux clientes de l'hôtel qui sont traitées de façon di- différente et elles demandent d'être traitées par eh sans sans forme d'adresse seulement {prénom} par exemple {prénom} mais ce sont des personnes qui ont déjà ce ne sont pas des jeunes de vingt ans elles ont déjà cinquante ans aussi eh tu peux ne pas te sentir à l'aise pour t'adresser de façon si informelle même si elle t'a dit de le faire et tu dis « monsieur madame {prénom et nom}{prénom et nom} » et elle te dit « ai ne me dites pas madame dites-moi tu » mais tu peux ne pas être capable ou penser que ce n'est pas bien et alors tu peux omettre dans ce cas [...] et demander « vous savez plaisir plaisir de vous revoir » et alors tu ne ne dis même pas dona dans ces /cas, XX/ de clients que j'ai parce que il y a des personnes [dans mon hotel] qui disent dona il y a des personnes qui disent senhora des personnes qui disent senhora {prénom et nom} d'autres qui disent senhora {nom} et j'ai aussi : eh des collaborateurs de l'hôtel qui disent madame qui est quelque chose qui est quelque chose qui est au même niveau de doutor qui est encore plus ancien qui est « madame voulez-vous doutor et madame » et alors quand la confusion est très grande tu ometts dans certaines situations.*

Cette réceptionniste identifie trois raisons pour l'omission de la forme d'adresse : la quantité élevée de travail, l'oubli du nom du client et le doute sur la forme d'adresse adéquate. Ces raisons nous semblent tout à fait plausibles.

Comme nous l'avons constaté lors de notre présence dans les hôtels, les réceptionnistes doivent réaliser, de manière rapide et efficace, plusieurs tâches à la fois : accueillir les clients en face à face, répondre au téléphone, répondre aux e-mails, résoudre des problèmes avec les autres départements de l'hôtel, servir au bar. Et quelquefois il y a un seul réceptionniste à la réception. C'est le cas du deuxième hôtel où nous sommes allée, un hôtel avec beaucoup de chambres et où un seul réceptionniste devait s'occuper simultanément de la réception, du service du petit-déjeuner et du bar. Une deuxième employée l'aidait dans ces trois services mais le téléphone sonnait sans arrêt. Ces questions pratiques influencent le temps de réponse aux clients et entraînent par conséquent un traitement moins personnalisé.

Dans d'autres situations, les réceptionnistes ne se souviennent plus du nom du client ou ils hésitent sur la forme d'adresse la plus adéquate pour chaque client ou pour chaque situation. Dans les hôtels avec un nombre très élevé de chambres et où la rotation est très élevée, il est difficile de connaître le nom de tous les clients et de les mémoriser. Dans d'autres situations, les employés ne savent pas exactement la forme d'adresse adéquate pour chaque profil de client. Ils ne savent pas s'ils doivent encore employer la forme nominale générique en hôtellerie, *o/a senhor/a* suivie du prénom et du nom, ou s'ils peuvent déjà dire uniquement le nom ou le prénom, ce qui fait preuve

d'une relation plus familière. Cette interviewée raconte le cas de deux clientes régulières de son hôtel qui demandent aux réceptionnistes de s'adresser à elles uniquement par leurs prénoms, une forme nominale marquée par une familiarité élevée entre les interactants. Certains réceptionnistes ne se sentent pas à l'aise avec ce traitement informel dans un contexte de travail qui exige une certaine formalité, auquel s'ajoute le fait que ces clientes sont plus âgées qu'eux : elles ont environ cinquante ans. La réceptionniste précise que les collaborateurs de l'hôtel emploient de multiples formes pour s'adresser à ces deux clientes régulières : le prénom, *a dona* suivi du prénom, *a senhora*, *a senhora* suivi du prénom et du nom, *a senhora* suivi du nom ou *madame* (en français). Ainsi, les réceptionnistes, hésitants entre le traitement formel exigé par leurs fonctions et le traitement plus informel réclamé par certains clients, préfèrent utiliser le traitement verbal comme une stratégie pour éviter de s'engager pour une forme au détriment d'une autre.

Dans toutes ces situations, les réceptionnistes optent intentionnellement pour la forme verbale. Il s'agit d'une stratégie d'évitement de la part du locuteur qui omet l'expression d'éléments identifiant l'allocutaire afin de ne pas menacer sa face (Hammermüller, 2004). S'ils se trompent sur dans le nom du client ou s'ils emploient une forme d'adresse inadéquate ou qui n'est pas celle que les clients préfèrent, cela constitue une atteinte quelquefois grave à la face de l'allocutaire, ce qui est fatal pour un secteur comme l'hôtellerie où le service au client est fondamental. Le traitement verbal est donc une stratégie reconnue par la réceptionniste de l'entretien D pour garder une relation harmonieuse entre les interlocuteurs et éviter des malentendus.

Quoique minoritaire, le traitement nominal dans les dialogues mérite aussi notre attention. Nous y comptabilisons dix-huit occurrences de formes nominales : cinq fois la forme *os senhores*, quatre fois la forme *a dona* suivie du prénom de la cliente, trois fois la forme *(o) senhor* suivi du prénom du client et aussi la forme composée uniquement par le prénom et le nom de l'allocutaire, deux fois la forme *(o) senhor* suivie du prénom et du nom et enfin une seule fois la forme *a senhora*.

Nous avons essayé de comprendre les raisons qu'ont les réceptionnistes d'employer ces formes nominales plutôt qu'un énoncé à base verbale, utilisé dans la majorité des cas. Nous avons essayé de vérifier si les variables identifiées auparavant (le genre, l'âge et le degré de familiarité de l'allocutaire) influencent l'usage des différents modes d'adresse mais la méconnaissance du profil précis de chaque client nous a empêchée de déterminer avec exactitude leur âge et leur degré de familiarité avec le locuteur. Pour les clients dont nous avons pu identifier le profil<sup>129</sup>, nous constatons que les réceptionnistes utilisent indifféremment le même traitement pour un allocutaire du sexe masculin ou féminin quels que soient son âge ou la relation de familiarité ou non existant. Nous pensons donc que les raisons qui ont poussé les réceptionnistes à employer les formes d'adresse à base nominales aux contours nets ne concernent pas ces trois variables mais qu'elles dépendent du contexte discursif dans lequel elles sont produites.

---

<sup>129</sup> Les clients de l'hôtel 1.



Nous présentons maintenant des extraits de dialogues observés dans trois hôtels différents. Le dialogue 6 rapporte une conversation entre le réceptionniste et un couple de clients brésiliens qui a demandé à la réception de modifier quelques réservations qu'ils avaient faites pour d'autres villes du Portugal. Le dialogue 26 montre le moment où le réceptionniste donne les clés à chacun des trois clients d'une même entreprise. Dans le dialogue 35, le réceptionniste interagit avec un couple de clients réguliers plutôt âgés qui entrent à l'hôtel et le dialogue 36 montre une cliente régulière qui se rend compte que sa collègue n'a pas de chambre réservée à l'hôtel.

- (dialogue 6) L3 isto como foi feito através da Booking os senhores é que têm os códigos para poder ir na internet e têm que fazer < essa alteração [...] ou então via os senhores também podem telefonar mas têm que ser os senhores a telefonar identificarem-se
- L3 comme cela a été fait par Booking c'est vous messieurs-dames qui avez les codes pour aller sur internet et vous devez faire < cette modification [...] ou sinon à travers messieurs-dames vous pouvez aussi les appeler mais vous devez être vous messieurs à les appeler à vous identifier*
- (dialogue 26) L2 /ficar, fica/ tudo no quarto piso ++ \*C1\* {prénom et nom}  
 L1 hum hum  
 L2 quatrocentos e três  
 L1 hum hum  
 L2 \*C2\* {prénom et nom} quatrocentos e quatro e o senhor \*C3\* {prénom et nom}
- L2 /être/est/ tout au quatrième étage ++ \*C1\* {NP + A}*  
*L1 hum hum*  
*L2 quatre cent trois*  
*L1 hum hum*  
*L2 \*C2\* {prénom et nom} quatre cent quatre et monsieur \*C3\* {prénom et nom}*
- (dialogue 35) L1 olá: olá senhor \*C\* {prénom} < tudo bem [...]  
 L2 como está \*R\* {prénom} [...]  
 L3 até logo senhor \*R\* {prénom}
- L1 bonjour: bonjour monsieur \*C\* {prénom} < ça va [...]*  
*L2 comment allez-vous \*R\* {prénom} [...]*  
*L3 à tout à l'heure monsieur \*R\* {prénom}*
- (dialogue 36) L2 > acho que a única X acho que a única senhora é mesmo a dona \*C2\* {prénom}  
 L2 > je crois que la seule X je crois que la seule dame c'est effectivement vous madame \*C2\* {prénom}

Dans le dialogue 6, la forme nominale *os senhores* est employée trois fois. Elle apparaît dans une succession d'actes directifs où le réceptionniste incite plusieurs fois les clients à demander eux-mêmes la modification des réservations auprès de Booking, une tâche qui ne peut pas être réalisée par les réceptionnistes. L'usage d'une forme nominale est ici obligatoire. L'absence d'informations précises sur la façon de réaliser la modification des réservations provoquerait une ambiguïté dans le discours et, par conséquent, une incompréhension du message du réceptionniste.

C'est le même cas de figure pour le dialogue 26, où la réceptionniste a recours à trois formes nominales pour s'adresser aux clients. Pour les deux premiers, un homme et une femme, elle utilise la forme composée du prénom et du nom de chaque client. Pour le troisième, elle emploie la forme *o senhor* suivie du prénom et du nom de

l'allocutaire. Cet extrait présente l'enregistrement de trois personnes différentes mais qui arrivent en même temps. Pour indiquer le numéro de la chambre de chacune, l'usage d'une forme nominale avec des contours nets (Weinrich, 1986, cité par Carreira, 1997) devient obligatoire. L'absence d'informations très précises sur le nom de chaque client provoquerait des équivoques sur la chambre attribuée à chacun et, par conséquent, le réceptionniste n'aurait pas fait bien son travail.

Le recours à une forme nominale avec le nom du client empêche aussi toute ambiguïté dans le dialogue 36. Cet extrait montre un moment de tension car cette cliente régulière est mécontente du fait que sa collègue n'ait pas une chambre réservée à l'hôtel contrairement à tous ses autres collègues de sexe masculin. Le recours à une forme d'adresse nominale avec des contours précis est nécessaire pour distinguer le *tratamento* allocutaire de la cliente qui est en face du réceptionniste, le *tratamento* délocutif concernant une autre participante de sexe féminin qui n'est pas encore arrivée. La précision est obligatoire ici également.

Dans le dialogue 35, on assiste à un échange de salutations entre le réceptionniste et un couple de clients réguliers plutôt âgés. Les interlocuteurs se saluent avec des formes nominales aux contours nets. Le réceptionniste salue le client avec la forme nominale *o senhor* suivie de son prénom, ce qui montre une proximité beaucoup plus grande que le traitement généralisé en hôtellerie *o senhor* suivi de prénom et du nom du client. Il est intéressant de remarquer que les clients utilisent deux formes d'adresse pour s'adresser au réceptionniste : le client du sexe masculin dit uniquement son prénom et la cliente du sexe féminin la forme *o senhor* suivie du prénom. Étant donné la position asymétrique des interlocuteurs, nous considérons les deux formes pragmatiquement correctes. Le client régulier peut s'adresser au réceptionniste dans une forme plus familière mais c'est un choix personnel qui n'est pas partagé ici par son épouse qui préfère une forme plus polie où le prénom est précédé de *o senhor*.

En conclusion, les réceptionnistes utilisent dans la plupart des cas la forme verbale pour s'adresser à leurs clients, l'usage de la forme nominale devenant obligatoire dans certaines situations où une identification précise de l'allocutaire est nécessaire. Dans d'autres situations, il est la marque d'une attention accrue de la part du réceptionniste pour certains clients, comme nous l'avons vu lors de l'analyse des représentations des réceptionnistes où les formes nominales de contours nets sont vues comme la preuve d'un traitement particulier et soigné envers certains clients.

Notre corpus rend compte de la perception de ces locuteurs natifs sur le système des formes d'adresse en langue portugaise. Il nous donne quelques informations à propos des formes nominales *a dona* et *o/a doutor*. Lors de l'analyse des réponses au questionnaire, nous avons vu que le sexe n'est pas une variable qui influence l'usage du système. En effet, une seule réceptionniste (entretien C) affirme employer la forme *a dona* pour s'adresser à une cliente du sexe féminin et, dans les dialogues, cette forme est employée uniquement quatre fois par le même réceptionniste avec la même cliente et dans un seul dialogue. Dans l'entretien D, la réceptionniste affirme ne jamais employer

cette forme nominale, la considérant comme très ancienne et surtout socialement très familière<sup>130</sup>.

La forme nominale désignant le titre ou la catégorie professionnelle de l'allocutaire, *o/a doutor/a*, est minoritaire dans notre corpus. Elle n'a jamais été employée dans les dialogues, dans le questionnaire elle compte peu de réponses et dans les entretiens les réceptionnistes affirment rarement l'employer. La faible utilisation de cette forme d'adresse confirme un changement dans la société portugaise dont nous fait part Gouveia (2008b) : « nous subissons actuellement les transformations du passage d'un système de face et de solidarité de base hiérarchique et déférente vers un système de base égalitaire et d'engagement »<sup>131</sup> (p. 97). L'emploi du titre de l'allocutaire est un élément d'identification qui est de moins en moins utilisé pas les locuteurs natifs.

Nous ne pouvons pas terminer cette analyse du système d'adresse sans évoquer l'emploi quelquefois maladroit par certains réceptionnistes, qui affirment utiliser, ou utilisent, des formes divergentes de la norme du point de vue formel. Il s'agit de l'emploi de la forme *a senhora* suivie du nom (entretiens A, E, H et questionnaire 31) et de la forme *a dona* suivie du prénom et du nom (entretien C). Si, au premier regard des facteurs personnels pourraient justifier ce choix<sup>132</sup>, nous pensons qu'il dépend plutôt de la richesse, de la complexification et de l'asymétrie du système qui provoque quelquefois des maladroites de la part de certains locuteurs natifs.

Notre corpus montre aussi des faiblesses au niveau de la connaissance pragmatique de la part de certains professionnels. Dans le dialogue 26, la réceptionniste utilise deux formes différentes pour s'adresser aux trois clients : le prénom et le nom pour les deux premiers et la forme *o senhor* suivie du prénom et du nom pour le troisième. Nous ignorons le critère utilisé par cette réceptionniste pour employer une forme d'adresse plus courtoise pour le troisième client et non pour les deux premiers. Le cas du vocatif dans les deux premiers, l'échange de quelques phrases avec ce dernier client et le fait qu'il ait présenté sa pièce d'identité sont peut-être des raisons qui ont compté pour la réceptionniste et qui ont entraîné un traitement différencié. Nous les estimons, pourtant, très insuffisantes. Quant à l'adresse pronominale, la forme *vocês* est employée deux fois dans notre corpus (dialogues 4 et 36). C'est un pronom considéré comme très familier car employé pour un groupe de personnes que l'on tutoie. Il ne devrait jamais être utilisé dans ce contexte professionnel où le vouvoiement est obligatoire pour les adultes, mais systématiquement remplacé par la forme nominale plus courtoise, *os senhores*.

---

<sup>130</sup> Précisons que ces trois réceptionnistes ne font pas partie des mêmes aires dialectales du Portugal. Ceux qui utilisent *a dona* (les réceptionnistes de l'entretien C et des dialogues 35, 36 et 37) travaillent à Porto, ce qui correspond à l'aire septentrionale. La réceptionniste de l'entretien D travaille à Lisbonne, ce qui correspond à l'aire méridionale (les dialectes *centro-meridionais*).

<sup>131</sup> « [...] estamos presentemente a sofrer as transformações da passagem de um sistema de face e solidariedade de base hierárquica e deferencial para um sistema de base igualitária e de envolvimento » (Gouveia, 2008b, p. 97).

<sup>132</sup> La réceptionniste de l'entretien A est bilingue portugais-anglais, ce pourrait peut justifier sa confusion car cette construction avec le nom est correcte en anglais : ex. *Mister Smith* [monsieur Smtih, o senhor Smith].

Dans les cas qui concernent des incorrections d'ordre linguistique, ces divergences ne concernent pas un mauvais usage en termes pragmatiques, c'est pourquoi elles ne constituent pas une menace à la face du client. Mais dans le deuxième cas, par contre, les formes d'adresse utilisées sont d'une familiarité inappropriée pour cette situation professionnelle, ce qui atteint par contre la face négative de l'allocutaire.

En conclusion, la forme nominale *o/a senhor/a* suivie du prénom et du nom du client est le procédé d'adresse à base nominale généralisée en hôtellerie pour s'adresser à un nouveau client. Par la suite, l'usage de cette forme ne se limite plus au contexte administratif auquel faisait référence Carreira (1997, 2001), il s'élargit à un contexte de service d'ordre commercial comme celui-ci. Nous soupçonnons fortement que cette forme nominale est aujourd'hui largement utilisée dans le cadre des échanges de services au Portugal (public ou privé), mais des études complémentaires doivent venir étayer notre intuition. L'emploi de cette forme à contours nets se simplifie au fur et à mesure qu'augmente le degré de familiarité de l'allocutaire. Si pour un client nouveau c'est cette forme qui est la préférée, à mesure que la distance entre les interactants se réduit, le réceptionniste emploie des formes de moins en moins formelles, composées par *o/a senhor/a* suivi uniquement du nom (pour un client du sexe masculin), dans un premier temps, et qui évoluent vers une forme encore moins formelle, uniquement le prénom (pour un client du sexe masculin ou féminin).

L'usage de ces formes nominales est une valorisation de la face positive de l'allocutaire. La relation sociale de proximité que les réceptionnistes cherchent à établir avec chaque client a des conséquences sur leur usage du système. L'hôtel souhaite montrer sa totale disponibilité vis-à-vis du client en l'accueillant comme s'il s'agissait d'un ami. Par conséquent, les formes d'adresse aux contours plus nets, c'est-à-dire, celles qui contiennent une identification précise du client, sont considérées comme plus valorisantes pour la face de l'allocutaire et donc les préférées des réceptionnistes même si, dans la réalité de la pratique professionnelle, l'adresse verbale est une stratégie très productive pour la protection de la face, dans la mesure où elle évite les menaces éventuelles de l'usage d'une forme inappropriée.

Le système des formes d'adresse est donc également complexe dans ce milieu hôtelier, étant donné les deux variables qui déterminent son usage dans ce secteur : l'âge du client et le type de relation existant entre les interlocuteurs. Les réceptionnistes doivent faire appel à leurs connaissances pragmatiques et discursives pour utiliser les formes d'adresse convenant à chaque situation de communication, ce que la réceptionniste de l'entretien D appelle une attitude de *bon sens*. Ces connaissances ne sont pas toujours faciles à expliciter avec rigueur (Carreira, 1997). L'apprenant non natif du portugais européen doit pourtant y être sensible. Si la stratégie d'évitement est très productive, dans certains contextes l'adresse nominale devient obligatoire. L'apprenant doit donc disposer des connaissances d'ordre linguistique et pragmatique qui lui permettront d'utiliser le système de façon adéquate.

## 4.4 Quelques notes sur le lexique

A la fin de ce chapitre sur l'analyse de corpus, nous nous permettons d'inclure quelques brèves notes sur le lexique de l'hôtellerie. Ce sont des observations que nous avons faites au long de l'analyse des aspects discursifs qui étaient l'objet d'étude principal de ce travail. C'est pourquoi il ne s'agit pas d'une étude exhaustive, mais uniquement de notes qui devront être développées dans une étude ultérieure.

Quand il s'agit de suggérer un restaurant, le réceptionniste évoque plusieurs éléments pour le caractériser : l'ambiance, le type de cuisine, le service et la localisation<sup>133</sup>. La description de chaque élément passe surtout par des adjectifs du domaine de la gastronomie, comme nous pouvons l'observer dans l'exemple qui suit :

- (entretien D) o restaurante a que tem uma cozinha de inspiração em cozinha portuguesa portanto eles utilizam produtos de base são produtos portuguesas mas depois é uma cozinha de autor eles recriam pratos tradicionais da cozinha portuguesa mas fazem uma abordagem mais ao género de nouvelle cuisine eh o ambiente é: bastante calmo tranquilo muito atenciosos no serviço  
*le restaurant a qui s'inspire de la cuisine portugaise c'est-à-dire ils utilisent des produits de base ce sont des produits portugais mais après c'est une cuisine d'auteur ils recréent des plats traditionnelles de la cuisine portugaise mais leur approche est plutôt nouvelle cuisine eh l'ambiance est : très calme tranquille très attentionnés dans le service*
- (entretien E) tem um ambiente muito romântico tem a melhor refeição que vai comer na sua vida de certeza e apesar de ser: uma refeição gourmet e moderna são tudo sabores tradicionais por isso se gosta de comida tradicional vai gostar de certeza e vai surpreendê-la por aquilo ser um um menu tão diferente  
*il a une ambiance très romantique vous aurez le meilleur repas de votre vie c'est sûr et même s'il s'agit d'un: repas gourmet et moderne les saveurs sont toutes traditionnelles donc si vous aimez la nourriture traditionnelle vous allez certainement l'aimer et il va vous surprendre parce que le menu est très différent*
- (dialogue 5) R há < aqui um restaurante próximo [...] que é muito: bom o ambiente é muito acolhedor que é o Sacramento  
C1 < Sacramento  
R > comida portuguesa {bruit} a < dois minutos daqui  
C1 > é: comida portuguesa isso /o, 0/ que nós queremos [...] não há aquele negó- eh eh com fumaça  
R não não < é muito agradável  
C1 > espumas /é, a/ comida portuguesa < nada  
R > aliás não não pode ver aqui o ambiente também < muito agradável {elle lui montre un document du restaurant}  
C1 > nada moderno está bom é isso que /eu, 0/ queremos  
R é moderno < mas é agradável [...] a < cozinha é tradicional  
C1 > a cozinha é que eu quero dizer se- < sem inovação  
C2 > a comida tradicional  
C1 < tradicional  
R > sim é tradicional sim  
C1 /a, 0/ comida  
C2 está bem  
R a comida: é boa  
*R il y a < ici un restaurant proche [...] qui est très: bon l'ambiance est très accueillante qui est le Sacramento*

<sup>133</sup> Voir aussi 4.3.1.2.

C1 < Sacramento  
 R > *nourriture portugaise {bruit} à < deux minutes d'ici*  
 C1 > *oui : nourriture portugaise c'est ça /ce, 0/ qu'on veut [...] il n'y a pas cette his-eh eh avec la fumée*  
 R non non < *il est très agréable*  
 C1 > *mousse /oui, la/ nourriture portugaise < rien*  
 R > *en plus non non vous pouvez regarder ici l'ambiance aussi < très agréable {elle lui montre un papier ou la carte du restaurant}*  
 C1 > *rien de moderne d'accord c'est ça ce que /je, 0/ on veut*  
 R *il est moderne < mais il est agréable [...] la cuisine est traditionnelle*  
 C1 > *la cuisine est ce que je veux dire s- < sans innovation*  
 C2 > *la cuisine traditionnelle*  
 C1 < *traditionnelle*  
 R > *oui elle est traditionnelle oui*  
 C1 /la, 0/ *nourriture*  
 C2 *d'accord*  
 R *la nourriture : est bonne*

La présence aussi fréquente d'adjectifs dans les suggestions est révélatrice d'une inscription subjective de la part des réceptionnistes dans leur discours. Kerbrat-Orecchioni (2002, p. 94-112) distingue trois types d'adjectifs subjectifs : les adjectifs affectifs, les évaluatifs non axiologiques et les évaluatifs axiologiques. Les premiers expriment une réaction émotionnelle du sujet vis-à-vis de l'objet ; les deuxièmes impliquent une évaluation en termes de quantité et de qualité de l'objet en fonction des normes du locuteur ; et les troisièmes se différencient des deuxièmes par leur charge subjective plus fortement marquée. L'auteur signale qu'il n'y a pas de critères rigoureux permettant leur distinction, c'est pourquoi l'enquêteur doit se baser sur sa propre intuition (Kerbrat-Orecchioni, 2002, p. 80).

Dans notre corpus, nous trouvons surtout des adjectifs évaluatifs, la plupart étant de deuxième type - les évaluatifs non axiologiques. Leur emploi dépend de la norme établie par le sujet de l'énonciation pour chaque objet qu'il décrit. Par exemple, quand le réceptionniste parle du service, il utilise l'adjectif *atenciosos* (entretien D) par rapport à ce qu'il considère être la norme de la qualité des serveurs. Suggérer un restaurant comprend, donc, des descriptions subjectives de la part du réceptionniste, en accord avec sa propre vision du monde.

Ces descriptions sont toujours positives et elles dépendent du point de vue du locuteur. Pour décrire l'ambiance<sup>134</sup>, les réceptionnistes emploient : *calmo et tranquilo* (entretien D), *romântico* (entretien E), *acolhedor, agradável et moderno* (dialogue 5). La cuisine peut être : *gourmet et moderna* (entretien E), *tradicional et boa* (dialogue 5) ; et le(s) menu(s) *diferente et sazonais* (entretien E). Même si la plupart de ces adjectifs sont au degré normal, beaucoup d'entre eux sont employés au superlatif absolu : *muito acolhedor [...] muito agradável* (dialogue 5) ou accompagnés d'autres adverbes d'intensité qui sert à intensifier le discours valorisant : *tão diferente* (entretien E), *bastante calmo* (entretien D).

Même si notre « intuition » ne nous permet pas d'établir une différence claire et nette entre les deux types d'évaluatifs déjà présentés, nous pensons que ces exemples

<sup>134</sup> Comme en portugais le mot *ambiente* est masculin, les adjectifs seront au masculin.

contiennent un adjectif de troisième type, les évaluatifs axiologiques. Il s'agit de l'adjectif *bom*, ici présent à deux reprises : *melhor* (entretien E) et *muito bom* (dialogue 5). Dans le premier cas, le superlatif relatif est employé par un réceptionniste qui veut convaincre le client qu'il s'agira du meilleur repas de sa vie. Il formule une hyperbole avec cet adjectif, par conséquent il prend position en faveur de celui-ci: *tem a melhor refeição que vai comer na sua vida* (entretien E). Dans le deuxième cas, l'emploi du même adjectif au superlatif absolu montre également un avis fortement marqué sur le point de vue du locuteur.

En résumé, l'emploi d'adjectifs évaluatifs est la marque d'un discours fortement subjectif où le locuteur laisse ses traces énonciatives. Le locuteur formule des actes directifs de suggestion, par conséquent ces adjectifs évaluatifs tentent de convaincre l'allocutaire afin de valoriser l'objet qui est décrit. Qu'elle soit fortement ou moyennement marquée, la subjectivité est le reflet de certaines particularités de la compétence culturelle et idéologique du sujet parlant (Kerbrat-Orecchioni, 2002, p. 106).

D'autres stratégies subjectives sont également employées. Le professionnel de l'entretien E continue son discours positivante par une proposition conditionnelle qui ne laisse aucun doute sur la qualité du restaurant proposé. Il utilise la locution déontique *de certeza*, déjà employée précédemment, qui intensifie sa suggestion. Le réceptionniste de l'entretien D préfère décrire le type de cuisine plutôt à travers une longue séquence explicative où il utilise plusieurs termes de ce champ lexical : *cozinha de inspiração, em cozinha portuguesa, produtos de base, cozinha de autor, pratos tradicionais, nouvelle cuisine* (entretien D). Ici les verbes utilisés ne sont plus *ter* ni *ser*, employés dans la description à travers des adjectifs. Ils sont désormais plus variés : *utilizar, recriar* et *fazer*.

Observons le recours à un marqueur discursif, *aliás*, pour guider le locuteur. Dans le dialogue 5, le réceptionniste présente plusieurs arguments (localisation proche, ambiance accueillante et agréable) pour suggérer le restaurant *Sacramento*. Le client est toujours un peu méfiant. Alors le professionnel décide de lui montrer un document, un prospectus ou la carte de visite, où il lui montre une photographie de l'établissement. Cette présentation est accompagnée d'*aliás*, un marqueur additif qui sert à ajouter un argument dans le discours qui se révèle être plus important que ceux déjà présentés antérieurement (Ponce de León & Duarte, 2013, p. 144).

Quant à la suggestion de sites intéressants à visiter, le réceptionniste a recours aux mêmes mécanismes linguistiques que pour présenter un restaurant : le verbe *ter* dans sa forme impersonnelle (entretien B et D) et le verbe performatif *sugerir* (entretien A) ou *aconselhar* (entretien E).

(entretien A) sugiro um motorista particular que vem buscar-lhe e leva-lhe aos pontos mais importantes de Lisboa [...] se optar por fazer um tour de autocarro como sabe não são tão personalizados  
*je suggère un chauffeur particulier qui vient vous chercher et vous emmène aux endroits les plus importants de Lisbonne [...] si vous préférez un tour de bus comme vous le savez ils ne sont aussi personnalisés*

- (entretien B) todas as manhãs temos um walking tour que é às dez horas ce- dura cerca de uma hora hora e meia se quiser participar tem de: tem de fazer a reserva na receção na noite anterior porque é apenas para dez pessoas de: de cada vez e é muito interessante para conhecer a zona de: de Alfama [...] aqui na zona é mais a nível de de igrejas tem a igreja do Carmo tem a igreja de de São Vicente de Fora já no Bairro Alto aqui no caminho tem a: o elevador de Santa Justa
- tous les matins nous avons une balade à pied qui est à dix heures en- elle dure environ une heure et demie si vous voulez participer vous devez: vous devez réserver la veille parce que c'est seulement pour dix personnes à : à chaque fois et c'est très intéressant pour connaître la zone de: d'Alfama [...] ici dans cette zone c'est plutôt au niveau des des églises il y a l'église du Carmo il y a l'église de São Vicente de Fora plutôt à Bairro Alto ici pendant le chemin il y a a : l'ascenseur de Santa Justa*
- (entretien D) eu gosto de dividir em três zonas primeiro temos a zona da do castelo de São Jorge e dos bairros ao redor Alfama Mouraria são aqueles bairros esta é a zona mais antiga de Lisboa aquela zona com as ruelas as eh os gatos à janela as roupas no estendal é com as ruas pequeninas para se perder por lá além do castelo de São Jorge tem ainda o panteão nacional eh a sé que é a principal igreja de Lisboa
- j'aime diviser en trois zones d'abord nous avons la zone de la du château de São Jorge et des quartiers autour Alfama Mouraria sont ces quartiers-là ça c'est la zone la plus ancienne de Lisbonne la zone avec les ruelles les eh les chats sur la fenêtre le linge étendu elle a ces petites rues pour vous y perdre en plus du câteau de São Jorge il y a encore le panthéon national eh la cathédrale qui est la principale église de Lisbonne*
- (entretien E) aconselho a ir ver a visitar a feira da Ladra que é que é um espaço bastante engraçado na cidade de Lisboa
- je conseille fortement à aller à visiter le marché de la Ladra qui est qui est un espace très drôle dans la ville de Lisbonne*

La suggestion peut se faire à travers le verbe *ter* mais conjugué à la première personne du pluriel (entretien B), c'est le nous-exclusif si fréquent dans ce genre discursif. Dans l'entretien B, le locuteur est le porte-parole de l'hôtel qui propose une visite à pied du quartier : *todas as manhãs temos um walking tour*. Par contre, dans l'entretien D, le sujet correspond au réceptionniste mais aussi au client à qui il fait ses suggestions (*primeiro temos a zona da do Castelo de São Jorge*). Dans ce cas, c'est le nous-inclusif, une stratégie qui sert à impliquer l'allocutaire dans le discours (cf. 4.3.1.2.).

Pour les lieux à visiter, des termes empruntés de la géographie, de l'histoire ou du patrimoine seront utilisés. Les réceptionnistes font l'énumération des sites d'intérêt dans les alentours : *igrejas, elevador* (entretien B), *zona, castelo, bairros, ruelas, ruas, panteão, sé*, (entretien D) ; *feira, espaço, cidade* (entretien E). C'est la localisation géographique qui sert de fil conducteur dans le discours du réceptionniste, c'est pourquoi la présence d'adverbes de lieu, de prépositions et de locutions prépositives de lieu et des pronoms démonstratifs est très fréquente : *aqui, na zona, no caminho* (entretien B), *ao redor, aqueles, esta, à janela, no estendal, lá* (entretien D). Les adjectifs sont beaucoup moins nombreux que pour la présentation des restaurants : *antiga, pequeninas* (entretien D) ; *principal et engraçado* (entretien E). Ils sont presque tous au degré normal, à l'exception d'*antiga* qui est au superlatif relatif : *é a zona mais antiga de Lisboa* (entretien D). Les verbes principaux restent, pourtant, les mêmes, *ser* et *ter*, auxquels s'ajoutent *perder, ver* et *visitar*.



En ce qui concerne les visites en voiture, à pied ou en bus, les professionnels font référence à des informations d'ordre pratique : le trajet à réaliser (entretien A), l'heure du rendez-vous et la durée de la visite (entretien B). Des termes comme *motorista particular*, *tour de autocarro* ou *walking tour* sont employées, ainsi que quelques adjectifs, l'un au superlatif relatif : *aos pontos mais importantes de Lisboa* (entretien A) et l'autre au superlatif absolu : *é muito interessante* (entretien B). La réceptionniste de l'entretien B a préféré l'expression emprunté de l'anglais *walking tour* en détriment de l'expression portugaise *passeio a pé* [balade à pied].

Nous avons également constaté une forte présence des mécanismes linguistiques d'ordre spatial, pour indiquer la localisation d'un site spécifique, ou le trajet à parcourir pour y arriver. Dans certains hôtels, surtout ceux de catégorie élevée, le réceptionniste doit accompagner le client dans sa chambre. Partant de la réception avec le client, il fait une visite de l'hôtel qui se termine dans la chambre du client. Au fur et à mesure qu'ils se déplacent, il présente les locaux en ayant recours à du vocabulaire concernant l'espace de l'hôtel : *bar, sala, terraço, receção* (entretien B). Il utilise aussi une série de déictiques spatiaux très variés pour expliciter le déplacement physique des interactants. Il emploie des démonstratifs *isto* (entretien A), des adverbes de lieu *aqui, lá, cá, abaixo* (entretien B), des locutions prépositives *em cima* (entretien B) et les verbes de mouvement *vir, subir, voltar*, (entretien B).

(entretien A) isto é o nosso bar  
*ça c'est notre bar*

(entretien B) aqui tem a sala dos pequenos-almoços das sete e meia às onze se quiser tomar o pequeno-almoço lá em cima no terraço também pode fazê-lo tem sempre de vir cá abaixo para: para buscar o as coisas do pequeno-almoço e depois pode ficar a apreciar a vista lá em cima vamos então subir para ver o terraço [...] agora vamos voltar à receção para onde eu lhe vou entregar a chave  
*voici la salle du petit-déjeuner de sept heures et demie jusqu'à onze heures si vous voulez prendre le petit-déjeuner là-haut sur la terrasse c'est possible aussi vous devez venir ici chercher : chercher le les choses du petit-déjeuner et vous pouvez profiter de la vue là-haut alors nous allons monter et regarder la terrasse [...] maintenant nous allons retourner à la réception où je vous donnerai votre clé*

(entretien C) portanto vai por esta rua e nos semáforos vira à esquerda [...] chegando ao final dessa rua vai encontrar outros semáforos vira à direita e depois vai sempre em frente em direção ao centro histórico eh vai passar ao hospital de Santo António e logo a seguir está na Cordoaria onde tem a torre dos Clérigos a livraria Lello  
*alors vous prenez cette rue et au feu rouge vous tournez à gauche [...] une fois arrivé au bout de cette rue vous trouvez un autre feu rouge vous tournez à droite et après vous allez tout droit en direction du centre historique eh vous passez l'hôpital de Santo António et immédiatement après vous êtes à la Cordoaria où vous avez la tour des Clérigos la librairie Lello*

(entretien D) tem correios do outro lado da avenida para a direita  
*il y a la poste de l'autre côté de l'avenue vers la droite*

(entretien E) tem uma farmácia mesmo aqui ao lado do hotel  
*il y a une pharmacie ici juste à côté de l'hôtel*

- (entretien F) com certeza tem aqui eh mesmo quando sai aqui do hotel virando à esquerda eh à esqu-  
à esquerda XXX à esqu- à esquerda na rua paralela aqui ao hotel eh tem um mini-  
mercado onde poderá comprar água e mesmo alguns legumes frutas
- bien sûr il y en a eh juste quand vous sortez de l'hôtel vous tournez à gauche eh à gau-  
à gauche XXX à gau- à gauche dans la rue parallèle à cet hôtel eh il y a un petit  
supermarché où vous pourrez acheter de l'eau et même quelques fruits et légumes*

Le vocabulaire de l'espace est, en effet, fondamental pour indiquer les directions. Le réceptionniste de l'entretien C emploie une série de déictiques spatiaux pour expliquer au client le trajet qu'il doit suivre pour arriver au monument Torre dos Clérigos. Ce sont des locutions verbales de mouvement : *ir em frente, chegar ao fim de* ; des termes désignant l'espace : *porta principal, setas, jardim, spa, rua, semáforos, centro histórico, hospital, torre* ou la direction: *à direita, à esquerda*. La notion de temps est aussi importante, le locuteur indique plusieurs informations qui s'enchaînent. Ici cette notion est transmise à l'aide du verbe au gérondif *chegando* (entretien C), qu'on peut remplacer par la conjonction *quando chegar*, et par la locution adverbiale *logo a seguir*.

Pour renseigner les clients sur la localisation des services à l'extérieur de l'hôtel (la pharmacie, la poste ou le supermarché), les réceptionnistes emploient une série de déictiques spatiaux qui indiquent soit la localisation de ce site, soit le trajet que le client doit suivre pour y arriver. Ils emploient l'adverbe de lieu *aqui* (entretiens D et F), mais aussi d'autres mécanismes linguistiques comme les prépositions et les locutions prépositives de lieu *do outro lado da, a direita* (entretien D) ; *ao lado do, na* (entretien E) ; et *à esquerda* (entretien F). Elles sont accompagnées de quelques noms (*avenida, rua*) et de verbes de mouvement (*sair, virar*) spécifiques à ce champ lexical.

Dans l'analyse de notre corpus, quelques aspects plus précis ont aussi attiré notre attention. Il s'agit de l'oscillation constante entre *estada / estadia* [séjour] et de la présence de termes de la norme du Brésil.

Dans le *Dicionário da língua portuguesa contemporânea* (AA. VV., 2001), le terme *estada* désigne le séjour d'une personne dans un endroit spécifique et le terme *estadia*, la permanence d'un navire dans un port. Mais dans le dictionnaire spécialisé du tourisme, *Prontuário Turístico* (Domingues, 2013, p. 132) aucune différence sémantique n'est signalée, les deux étant considérés comme des synonymes. De nos jours, le terme *estadia* est souvent employé dans le sens de *estada*. Dans le corpus de portugais de Davies et Ferreira (cf. 1.3.1.), une recherche sur l'usage de ces deux mots à l'oral permet de confirmer cette préférence. Le mot *estada* apparaît uniquement trois fois et dans des contextes où le portugais du Brésil est employé. Par contre, *estadia* apparaît sept fois, deux selon la norme du Brésil et cinq, selon celle de la norme du Portugal. Il est donc possible de conclure qu'*estadia* est largement plus utilisé qu'*estada*.

Même si dans le contexte de l'hôtellerie, le mot *estada* serait le terme correct à utiliser, nous avons constaté qu'il a été largement remplacé par le terme *estadia*, tant par les professionnels que par les clients (entretien E). Dans les entretiens, il est

majoritairement employé, à l'exception du réceptionniste de l'entretien D qui affirme rester fidèle au terme correct. Dans les dialogues, *estadia* apparaît une seule fois (dialogue 36) et jamais le terme *estada*.

- (entretien D) hoje em dia diz-se mais estadia do que estada mas eu sou muito fiel  
à nos jours on dit plutôt estadia [séjour] que estada [séjour] mais je reste très fidèle
- (entretien E) L2 é assim o correto é estada mas grande parte das pessoas utiliza a estadia mas sabemos eu sei que o termo correto é estada mas com a linguagem normal é sempre o estadia estadia estadia mas é:  
L1 no hotel os profissionais do hotel rececionista receção direção enfim que termo é que utilizam  
L2 é estadia  
L1 estadia  
L2 é grande parte de: das pessoas é:  
L1 e os clientes  
L2 os clientes também é estadia  
L2 alors le correct c'est estada [séjour] mais la plupart des gens utilisent estadia [séjour] mais on sait je sais que le terme correct est estada [séjour] mais avec le langage courant c'est toujours estadia [séjour] estadia [séjour] estadia [séjour] mais c'est:  
L1 à l'hôtel les professionnels de l'hôtel réceptionniste réception direction enfin ils utilisent quel terme  
L2 c'est estadia [séjour]  
L1 estadia [séjour]  
L2 oui la plupart de: des gens c'est  
L1 et les clients  
L2 les clients c'est estadia [séjour] aussi
- (dialogue 36) passando um: passando uma estadia já passam a ser clientes habituais  
après: après un estadia [séjour] vous deviendrez des clients réguliers

Un autre aspect d'ordre lexical qui a attiré notre attention concerne l'adaptation du discours de certains réceptionnistes face à des clients pratiquant la norme du Brésil. Quand l'interaction se déroule avec des clients brésiliens, certains professionnels préfèrent employer les termes de la norme du Brésil, en détriment de ceux de la norme du Portugal. Cette adaptation est faite surtout au niveau lexical et elle concerne quelques termes fréquents en hôtellerie associés aux repas ou aux moyens de transport (entretien E). Il s'agit de l'emploi de *café-da-manhã* [petit-déjeuner] et non *pequeno-almoço*<sup>135</sup> ; d'*ônibus* [bus] et non *autocarro*; de *trem* [train] et non *comboio* ; de *bonde* [tramway] et non *elétrico*. La réceptionniste de l'entretien E affirme aussi prononcer de façon accentuée la voyelle finale de *metrô* et non de la première syllabe comme ce qui est le cas dans la norme européenne. Dans le dialogue 17, le réceptionniste hésite beaucoup car il ne se rappelle plus du terme brésilien pour désigner bus. Il finit par se rappeler du terme brésilien, *ônibus*. Mais pour désigner le tramway, il emploie le terme de la norme européenne *teleférico*<sup>136</sup>.

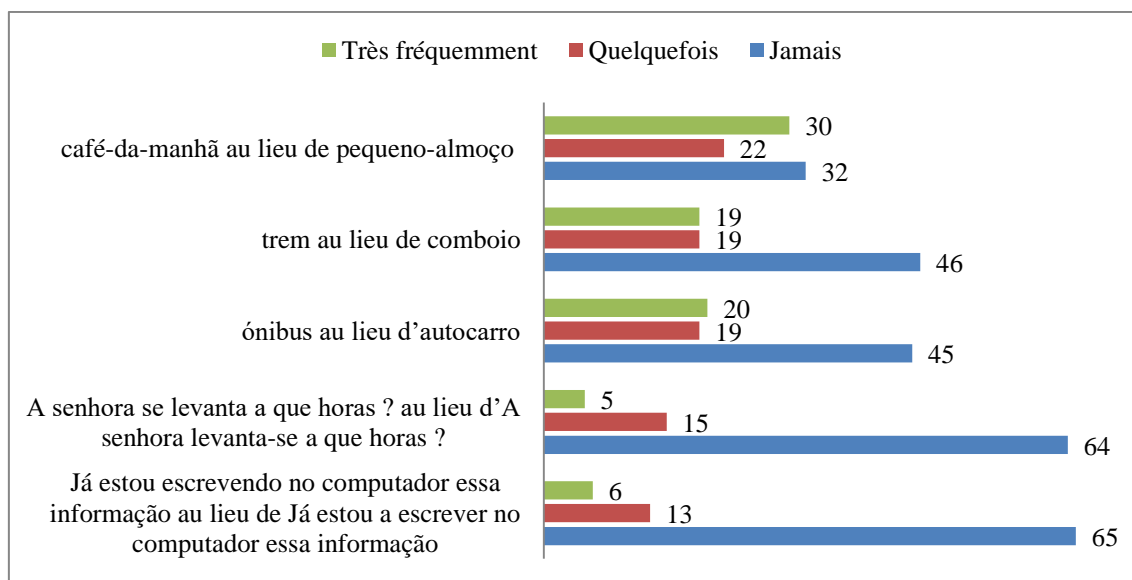
<sup>135</sup> Les quiproquos portant sur le petit-déjeuner sont fréquents. Si le réceptionniste n'utilise pas le terme brésilien, certains clients brésiliens moins habitués à la norme portugaise interprètent *pequeno-almoço* comme *almoço*, ce qui correspond au déjeuner. Par conséquent, ils pensent que les hôtels leur offre aussi le repas du midi (questionnaire 94).

<sup>136</sup> Cette phrase a une autre différence lexicale entre les deux normes. Dans la norme du Portugal, on dit *paragem de autocarro* [arrêt de bus] et dans la norme brésilienne c'est *ponto de ônibus*.

- (entretien E)      tem que se dizer café-da-manhã o ônibus metrô  
*il faut dire petit-déjeuner [café-da-manhã] le le bus [ônibus] métro [metrô]*
- (dialogue 17)    R têm aí mesmo {le téléphone sonne} têm a paragem do: do: ó- do ó- do ônibus  
 C < é o XX  
 R > e também do: eh {le téléphone sonne} do do teleférico  
*R vous avez juste là {le téléphone sonne} vous avez l'arrêt de : de : b- de : b- de : bus [ônibus]*  
 C < c'est le XX  
 R > et aussi du : eh {le téléphone sonne} du du tramway [teleférico]

Dans le questionnaire que nous avons réalisé sur internet, la question 12 interrogeait les réceptionnistes sur leur rapport à la norme du Brésil, s'ils s'adaptaient à la norme du Brésil face à des clients brésiliens (cf. annexe E). Ils devaient cocher la fréquence avec laquelle ils réalisent chacune des adaptations que nous avons indiquées : *café-da-manhã* au lieu de *pequeno-almoço* ; *trem* au lieu de *comboio* ; *ônibus* au lieu d'*autocarro*. Nous avons également indiqué des différences d'ordre syntaxique : *A senhora se levanta a que horas ?* au lieu d'*A senhora levanta-se a que horas ?* ; *Já estou escrevendo no computador essa informação* au lieu de *Já estou a escrever no computador essa informação*.

Graphique 16 : Question 12 : *Quand vous accueillez des clients brésiliens, avec quelle fréquence utilisez-vous des termes ou des expressions de la norme du Brésil en détriment de ceux utilisés dans la norme du Portugal ?*



Nous avons obtenues la réponse de quatre-vingt-quatre participants. Ils affirment ne pas s'adapter toujours aux clients brésiliens. Seul environ un tiers des participants affirme utiliser très fréquemment les termes de la norme du Brésil pour désigner le petit-déjeuner (trente réponses) et un quart pour le train (dix-neuf réponses) et le bus (vingt réponses). Des adaptations d'ordre syntaxique sont rarement faites par ces participants car environ soixante-cinq affirment ne les faire jamais. Nous pouvons conclure que les réceptionnistes pratiquant la norme portugaise ne s'adaptent pas toujours à la norme pratiquée par leurs clients. Cela est un choix personnel de chaque locuteur et pas une

pratique usitée dans le secteur. Les réceptionnistes ne sentent pas le besoin de s'adapter. En effet, les neuf dialogues que nous avons observés avec des clients brésiliens (dialogues 1-2, 3-4, 5, 6, 17, 25, 37) n'ont posé aucun problème d'ordre interculturel.

Pour conclure, nous pouvons dire que le lexique de l'hôtellerie a beaucoup de termes empruntés à d'autres domaines ou secteur d'activité, comme la gastronomie ou la géographie, et qui concernent les moyens de transport, les loisirs, le patrimoine, la cuisine... Calvi (2000) considère que ces termes constituent des *apports lexicaux* qui se sont détachés de leur domaine technique original. C'est pourquoi ils ne sont pas considérés comme des termes techniques du tourisme. Ainsi, le lexique du tourisme présente un faible niveau de spécialisation, qui est loin du lexique restrictif de certains domaines comme la mathématique ou la chimie (P. P. Ferreira, 2013). Le tourisme n'a pas une terminologie exclusive, son lexique résulte d'une intersection de plusieurs disciplines (l'architecture, la géographie ou la gastronomie) ayant un degré de spécialisation modéré ou faible. Le lexique de l'hôtellerie se situe donc plus proche de la langue standard. En effet, les réceptionnistes ont comme interlocuteurs le public en général, ils doivent employer des mots facilement compréhensibles pour le public en général, car le recours à un langage très technique pourrait provoquer des problèmes dans la communication (Moreira, 2014).

Le lexique de l'hôtellerie se caractérise par un grand nombre de mots empruntés à d'autres langues, notamment l'anglais. Des termes comme *check-in* [enregistrement], *check-out* [départ] ou *overbooking* [surréservation] sont employés systématiquement en portugais. Cela est dû à l'influence du monde de langue anglaise, notamment américain, qui a développé d'innombrables travaux dans les ventes et le commerce pour augmenter la rentabilité des hôtels (entretien G). L'influence de la langue française est beaucoup moins forte en portugais. Quelques mots sont encore utilisés, mais en nombre beaucoup plus réduit que l'anglais : *concierge* [concierge].

Il se caractérise aussi par l'emploi de mots cultivés, élégants ou de registre élevé, par opposition à des termes plus courants (Calvi, 2000). Il y a la préférence du verbe *desejar* [souhaiter] au lieu de *querer* [vouloir]<sup>137</sup> ; du terme *novamente* [à nouveau] au lieu d'*outra vez* [à nouveau].

Dans ce chapitre, nous avons analysé les interactions verbales entre le réceptionniste et le client à la réception d'un hôtel. La structure de ces interactions présentent quelques divergences entre les quatre tâches. L'enregistrement peut être très standardisé, présentant un langage un peu formaté. À ce titre, les dialogues de l'hôtel 3 présentent un schéma interactionnel très figé et les actes de langage et leurs énoncés sont toujours les mêmes. Mais beaucoup de dialogues présentent des variations au niveau des séquences discursives, comme des séquences typiques de la conversation en *small-talk* : les intervenants parlent de leurs vacances ou du temps (dialogue 1), d'autres

---

<sup>137</sup> Nous nous rappelons encore de la voix de notre supérieur hiérarchique dans l'hôtel où nous avons travaillé. À la suite d'un appel téléphonique où nous avons utilisé le verbe *querer*, elle nous a demandé d'utiliser plutôt les verbes *desejar* ou *preferir* [préférer] dans le contact avec les clients.

font des blagues (dialogue 37), etc. Dans cette tâche c'est le réceptionniste qui oriente l'interaction, selon les multiples procédures définies par l'hôtel pour l'enregistrement des clients.

Quant à la tâche de conseils, le rôle de conducteur de l'interaction est plutôt du côté du client. En fonction de sa demande, c'est lui qui demande des interventions réactives de la part du réceptionniste pour ainsi avoir des réponses à ses questions. Ce type d'interaction est en général plus long et il se construit dans de multiples procédés de négociation du discours.

En ce qui concerne les tâches où le réceptionniste répond au mécontentement du client, les actes expressifs et promissifs seront déterminants pour rassurer le client.

Quant à la tâche de départ, il s'agit de dialogues très courts, d'environ une minute dans la plupart des cas. Ils sont totalement conduits par le réceptionniste. A ce titre, nous pouvons vérifier que les dialogues 18 et 35 sont composés uniquement par une séquence ternaire composée : d'une intervention initiative du réceptionniste (la salutation du réceptionniste, la confirmation de la procédure de check-in et le remerciement), d'une intervention réactive du client (la réponse au remerciement et la salutation) et une intervention réactive du réceptionniste (réponse au remerciement et salutation).

Nous concluons que le genre discursif central des réceptionnistes d'hôtel est marqué par un degré de politesse élevé, avec beaucoup de mécanismes linguistiques qui modalisent le discours, le rendent plus adouci et subtil. Il s'agit surtout des mécanismes d'atténuation du discours : les actes indirects, les actes de langage hybrides, les valeurs modales de certains temps verbaux (ex. le futur périphrastique, l'imparfait de politesse), les constructions conditionnelles introduites par la conjonction *se*, le nous-exclusif, les phrases en suspens, la voix passive, les constructions impersonnelles, les formules de politesse (*por favor, com licença*), les verbes performatifs (*achar, sugeri*), les adoucisseurs (*só, se calhar*), les diminutifs (un *bocadinho*), les expressions phatiques (*está bem ? sim ?*) et les expressions approximatives (*mais ou menos, por volta de*). Tous ces mécanismes linguistiques servent à minimiser la menace que les actes, dans la plupart des cas directifs, font à l'allocutaire. Dans le cas des actes promissifs ou expressifs, par nature flatteurs pour l'allocutaire, les réceptionnistes emploient une série d'intensificateurs du discours : comme le superlatif ou les adverbes évaluatifs, ainsi que des quantificateurs (*muito, imenso, mesmo*). Les marqueurs discursifs sont aussi un support auquel ces réceptionnistes font souvent recours pour guider les inférences qui se construisent dans la communication (Martín Zorraquino & Portolés Lázaro, 1999, p. 4057). C'est le cas des organisateurs du discours (*ora, então, portanto, pronto*), des connecteurs aditifs (*aliás*), des reformulateurs (*portanto*), des opérateurs argumentatifs (*é assim, agora*), des marqueurs conversationnels phatiques (*certo?, sim?, está bem?*) et régulateurs (*pois, pois é, exato, sim (sim), claro (claro)*)<sup>138</sup>.

---

<sup>138</sup> Nous nous basons sur la classification des marqueurs discursifs de Martín Zorraquino et Portolés Lázaro (1999). Les auteurs distinguent cinq fonctions discursives des marqueurs en espagnol. Les « structérateurs de l'information » qui signalent l'organisation de l'information dans les discours (*pues,*

Les formes d'adresse jouent un rôle important dans ce contexte professionnel. Elles sont particulièrement importantes dans les interactions avec les clients réguliers, où l'usage d'une forme d'adresse aux contours nets augmente le degré de proximité de la relation sociale que les réceptionnistes souhaitent consolider avec leurs clients.

---

*en primer lugar/en segundo lugar, por cierto*). Les « connecteurs » qui véhiculent sémantiquement et pragmatiquement un membre du discours avec un membre antérieur, guidant des inférences à propos de la connexion des deux membres (*además, por tanto, en cambio*). Les « reformulateurs » introduisent un membre du discours avec une expression plus adéquate de ce qu'on a voulu dire dans un membre précédent (*o sea, mejor dicho, en cualquier caso, en suma*). Les « opérateurs argumentatifs » conditionnent les possibilités argumentatives du membre du discours auquel ils appartiennent (*en realidad, por ejemplo*). Les « marqueurs conversationnels » sont les particules qui apparaissent le plus fréquemment dans la conversation (*claro, bueno, hombre*).

## **PARTIE III :**

### **Une didactique du portugais de l'hôtellerie**



Dans le dernier chapitre, nous nous avons décrit la langue utilisée par les réceptionnistes d'hôtels portugais à leur poste de travail, la réception. Nous avons analysé les spécificités discursives de ce genre particulier, nous penchant essentiellement sur la réalisation des actes de langage et sur les mécanismes linguistiques utilisées dans leurs formulations.

Notre travail de recherche prétend, pourtant, aller plus loin. L'intention de cette troisième partie est d'aller vers un travail de conceptualisation didactique qui vise l'enseignement de ces spécificités langagières à un public d'apprenants non natifs. Nous souhaitons réfléchir sur les enjeux méthodologiques qui découlent du passage de la production verbale formulée par des locuteurs natifs à leur enseignement à des locuteurs non natifs.

En d'autres termes, nous nous interrogerons sur deux points essentiels : nous nous demanderons d'abord comment la production verbale des locuteurs natifs professionnels peut être rendue accessible à leurs homologues non natifs en faisant]sens pour ces derniers et, ensuite, quelles méthodologies d'enseignement sont les plus adéquates pour l'acquisition d'une compétence communicative efficace en langue portugaise dans le domaine de l'hôtellerie. En résumé, les deux chapitres qui se suivent proposent des réponses à deux questions phare : Que faut-il enseigner ? Comment l'enseigner ? Ce travail de transposition didactique est complexe, le passage du recueil et de l'analyse des données à l'enseignement présente des difficultés de plusieurs ordres que nous aborderons ensuite.

Le lien entre linguistique et la didactique des langues n'est pas simple (Beacco, 2010) : d'une part, les études descriptives du fonctionnement de la langue ne sont pas toujours accessibles aux enseignants de langue. Elles restent circonscrites au monde académique sans que leurs conclusions sur l'objet-langue contribuent réellement à une amélioration des méthodes et des pratiques d'enseignement. D'autre part, les enseignants sont souvent submergés par leur travail en salle de cours. Ils ont peu de temps, ou d'énergie, pour se consacrer aux nouveaux apports de la linguistique ou à partager leurs expériences pédagogiques. Celles-ci restent limitées à l'école où ils travaillent ou à quelques formations annuelles au niveau académique. Il existe, donc, deux mondes parallèles, où le nombre d'échanges n'est pas aussi élevé qu'on pourrait le souhaiter.

La linguistique et la didactique des langues sont, pourtant, complémentaires. La première s'intéresse aux savoirs "savants" (corps de connaissances) et la deuxième porte sur les savoirs d'expertise professionnelle (savoirs qui naissent des pratiques professionnelles entre enseignants et apprenants) (Beacco, 2010). L'articulation entre ces deux types de savoirs est fondamentale pour la didactique des langues, qui se définit « par une configuration spécifique des savoirs qui y circulent, à la fois comme origine et produit » (Beacco, 2010, p. 21). La didactique des langues reçoit les apports des "savoirs savants", venus essentiellement du milieu académique, et les configure en différentes pratiques d'enseignement qui constituent des savoirs partagés entre les différents enseignants de langue. Ce type de connaissances est véhiculé dans la

formation des enseignants lors de leur formation initiale en milieu universitaire ou dans le cadre de la formation continue tout au long de leur métier.

Ce passage des savoirs savants aux savoirs opérationnels oblige à une reconfiguration de l'objet-langue. A partir des objectifs de l'enseignement, identifiés dès le début de l'apprentissage, un ensemble de spécificités langagières sera sélectionné en fonction de leur utilité pour l'acquisition par l'apprenant des savoir-faire opérationnels dans un contexte donné. La sélection de ces contenus passe d'abord par un travail d'organisation formel sous la forme d'un curriculum, qui servira de guide pour la préparation d'un programme d'enseignement. La construction de celui-ci oblige à la mise en place d'un *processus de décontextualisation et de recontextualisation* (Develay, 2016, p. 38). Dans une première étape, les constructeurs de curriculums extraient les aspects langagiers pertinents pour l'acquisition de la compétence communicative. Dans une deuxième étape, ils les organisent dans des classements opératoires pour les enseignants de langue.

Le travail qui est réalisé en amont passe par l'identification et la spécification des particularités langagières utiles pour l'acquisition de la compétence à communiquer, une base qui mènera l'apprenant à développer des compétences de l'ordre de la production. Puech (1998) appelle « manuéliation le processus par lequel les savoirs linguistiques s'exposent et se diffusent à des fins opératoires de transmission, appropriation, réinvestissement » (Puech, 1998, p. 1). L'enseignement vise l'acquisition de ces savoirs linguistiques par l'apprenant, afin qu'ils soient mobilisés dans des opérations multiples qui visent un usage efficace de la langue.

Un des dangers de la transposition didactique est le fait que les connaissances doivent être tellement retouchées pour être accessibles à l'apprenant non natif qu'il y a un risque de déperdition ou de gauchissement (Beacco, 2010, p. 21). Si on divise la langue en unités isolées plus petites, on peut perdre la vision cohérente globale que le genre a dans son ensemble et on peut moins facilement appréhender ses spécificités en fonction du contexte dans lequel il a été produit. Il faut garder un certain équilibre entre ce qui peut et doit être découpé pour servir d'objet d'étude, d'un côté, et ce qui peut servir comme modèle d'enseignement, de l'autre.

Les deux chapitres suivants proposent des réponses à ces multiples préoccupations. Dans le chapitre six, nous présenterons des pistes pour la construction d'un curriculum portant sur la langue parlée en hôtellerie et, dans le chapitre sept, nous proposerons quelques pistes méthodologiques pour l'enseignement de celle-ci.



## **Chapitre 5.**

# **Pistes didactiques pour l'enseignement du portugais parlé de l'hôtellerie**

Le travail d'ordre didactique que nous menons ci-dessous concerne la formulation, le classement et l'organisation des éléments langagiers de la langue parlée en hôtellerie à des fins d'enseignement. Cette réflexion théorique et didactique s'adresse aux enseignants qui auront besoin de construire leur propre programme d'enseignement en fonction des spécificités de son public d'apprenants. Les objectifs de ce chapitre sont donc :

- d'attirer l'attention sur les éléments langagiers pertinents pour l'enseignement de la langue parlée de l'hôtellerie ;
- de répertorier les compétences et les thèmes nécessaires aux métiers de l'accueil-hébergement ;
- d'outiller l'enseignant des ressources utiles à la construction de son propre programme d'enseignement.

Ce chapitre prend la forme de pistes didactiques qui proposent un ensemble d'aspects qui découpent la langue cible composant le matériel linguistique à acquérir par l'apprenant. Il s'agit de catégories relativement stables qui fonctionnent comme des régularités langagières (Beacco, 2010; Riba, 2016). Elles ont été sélectionnées en fonction de leur fréquence et de leur importance pour ce genre discursif particulier et aussi de leur pertinence pour un contexte d'enseignement. Ils visent le développement d'une compétence communicative qui permet à l'apprenant d'agir de façon efficace dans son milieu professionnel.

Ces pistes didactiques fonctionnent comme point de départ pour la construction d'un programme précis qui ne prétend pas être ni fermé ni exhaustif et dont l'objectif n'est pas d'imposer une seule façon de concevoir et d'organiser le matériel linguistique que nous avons recueilli dans notre corpus. C'est pourquoi ce chapitre ne présente en aucun cas un référentiel, à suivre « religieusement » par les enseignants qui organisent des formations en hôtellerie. Ce n'est pas notre but. La nature de ce travail de recherche, limité dans le temps et en nombre d'intervenants, ne rend pas possible la réalisation d'une tâche de cette ampleur.

Notre but est d'ouvrir le débat, d'apporter notre contribution à un objet encore peu travaillé en langue portugaise, celui de l'enseignement de la langue parlée en hôtellerie. Il s'agit de notre propre vision, ancrée dans le temps et par les contraintes du travail de recherche qu'est la thèse de doctorat. C'est une interprétation, la nôtre, c'est pourquoi il reste ouvert. Ce sont des hypothèses linguistiques non dogmatiques qui donnent la possibilité d'être complétées par d'autres études ou points de vue (Riba,

2016). On laisse à l'enseignant la liberté de prendre ses propres décisions, en fonction des objectifs de sa formation et de son public d'apprenants.

Nous allons d'abord présenter la méthodologie que nous avons suivie pour élaborer ce travail d'ordre didactique, en explicitant les ressources qui nous ont inspirée.

## 5.1 Méthodologie de travail

Le travail qui suit a été construit après un long chemin méthodologique, où la récolte et l'analyse des données occupent une place majeure. En effet, le corpus que nous avons constitué (cf. chapitre 3) est la principale source pour l'élaboration de ce chapitre. Il nous a permis d'identifier les régularités langagières de ce genre discursif qu'est la langue de l'hôtellerie, ainsi que leur fonctionnement en schémas interactionnels. C'est à partir de ce repérage que nous avons identifié les compétences générales et communicatives à faire acquérir à l'apprenant, et aussi les thèmes à traiter en cours. C'est aussi le corpus qui nous a permis d'identifier les paramètres liés au contexte d'utilisation de la langue. En résumé, les données récoltées sur le terrain constituent une source inépuisable de ressources qui a systématiquement déterminé notre travail. Mais il n'a pas été le seul.

D'autres ressources ont été également déterminantes, notamment les documents pour l'enseignement des langues étrangères. D'abord, la documentation existante sur l'enseignement du portugais comme langue étrangère ou seconde<sup>139</sup>. Nous signalons les programmes du *Ensino Português no Estrangeiro* (Camões, Instituto da Cooperação e da Língua, IP, 2012a, 2012b, 2012c, 2012d, 2012e) et le *Português para falantes de outras línguas* (Grosso et al., 2008a, 2009). Ces deux types de documents s'adressent à des publics distincts et leur structure est également différente. Les premiers s'adressent à des apprenants qui suivent toute sorte de formation universitaire à l'étranger où *Camões, I.P.* est présent, tandis que les deuxièmes visent un public d'immigrants vivant au Portugal. Les premiers présentent les contenus dans des rubriques indépendantes : compétences générales, thèmes, compétences linguistiques / communicatives et fonctionnement de la langue. Les deuxièmes préfèrent présenter les compétences, les thèmes et la grammaire de façon intégrée dans des fiches modulaires en fonction des douze thèmes importants pour ce type de public, sous la forme d'une progression. Quoique conceptuellement et structurellement différents, ces deux documents nous ont aidée à cerner les attentes communicatives, linguistiques surtout, à un certain niveau de performance en langue portugaise.

D'autres documents d'orientation pour l'enseignement du portugais langue étrangère ou seconde nous ont été également utiles. Il s'agit de : *QuaREPE – Quadro de Referência para o Ensino Português no Estrangeiro* (Grosso et al., 2011a, 2011b),

---

<sup>139</sup> Rappelons que nous n'avons pas pu prendre en considération le *Referencial Camões de Português Língua Estrangeira* (Camões, Instituto da Cooperação e da Língua, IP, 2017) (cf. note 35, page 42).

*Orientações Programáticas de Português Língua Não Materna (PLNM)* (Leiria et al., 2008) et *Nível Limiar* (Casteleiro et al., 1988).

Au niveau européen, d'autres documents sont également incontournables, en particulier le CECR (Conseil de l'Europe, 2001). Il nous a guidée au niveau conceptuel, en nous faisant réfléchir à plusieurs notions ou aspects importants pour l'acquisition des compétences générales et de la compétence de communication. L'influence de ce référentiel est présente tout au long de ce chapitre, c'est pourquoi il nous est difficile de la circonscrire à des parties spécifiques.

Les référentiels existant pour d'autres langues étrangères et construits à partir du CECR nous ont également inspirée, surtout par l'importance accordée aux questions discursives et fonctionnelles. Les référentiels pour le français (Beacco et al., 2011; Beacco, Ferrari, Lhote, & Tagliante, 2005; Beacco et al., 2008, 2008; Beacco & Porquier, 2007; Riba, 2016) sont construits sur la notion de genre de discours, à partir de laquelle les autres catégories sont délimitées : les fonctions, les notions générales et spécifiques, la grammaire, les compétences culturelles et interculturelles, les stratégies d'apprentissage, entre autres. Le référentiel pour la langue espagnole, *Plan curricular del Instituto Cervantes* (Instituto Cervantes, 2006), consacre deux rubriques indépendantes aux aspects discursifs : *Tácticas y estrategias pragmáticas* et *Géneros discursivos y productos textuales*. Malgré leurs différences formelles, les documents des deux langues présentent des similitudes dans le découpage des unités de la langue.

En dehors de la documentation sur l'enseignement des langues étrangères, nous avons également été inspirée par les ressources concernant le domaine de l'hôtellerie au Portugal et en France. Il s'agit de nombreux documents et référentiels à travers lesquels nous avons pu comprendre les attentes en langue étrangère dans ce milieu professionnel. Ces attentes ont été transposées en métalangage didactique tout au long de ce chapitre, entre autres, sous la forme de compétences générales et de thèmes à traiter dans ce type de formation. Nous présentons cette documentation par la suite.

Nous présenterons d'abord les documents décrivant le métier de réceptionniste d'hôtel produits par les institutions officielles du Portugal et de la France : la « Fiche ROME G1703 - Réception en hôtellerie » (Pôle Emploi, 2017) et la fiche « Perfil Profissional - Rececionista de Hotel » du *Catálogo Nacional de Qualificações* (Agência Nacional para a Qualificação e o Ensino Profissional, I.P., 2015).

Ensuite, nous présenterons les référentiels des formations au niveau secondaire et supérieur qui préparent des futurs professionnels de l'hôtellerie et/ou du tourisme (cf. chapitre 2). Au Portugal, nous avons consulté le seul référentiel que nous connaissons pour une formation dans ce domaine, le *Referencial de formação – Rececionista de hotel* (Agência Nacional para a Qualificação e o Ensino Profissional, I.P., 2015). En France, nous avons pris en compte plusieurs référentiels et documents d'orientation concernant les diverses formations existantes :

- le Baccalauréat technologique, série STHR (Sciences et Technologies de l'Hôtellerie et de la Restauration) (Bulletin officiel n°14 du 2 avril 2015, s. d.)
- le diplôme Mention complémentaire accueil-réception (J.O. 26 avril 2008)
- le Brevet de Technicien Supérieur Hôtellerie (B. T. S.) – Restauration Options : A - Mercatique et gestion hôtelière ; B - Art culinaire, art de la table et du service (Bulletin officiel de l'éducation nationale du 7 juin 2001)
- le Brevet de Technicien Supérieur Hôtellerie (B. T. S.) - Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen (J.O.R.F. 26 avril 2007, s. d.).

Enfin, le contenu de ce chapitre a été fortement influencé par un type de ressources autre que le corpus ou la documentation écrite. Il s'agit de notre propre expérience dans l'enseignement du PLE dans le système universitaire français où nous avons enseigné cette langue à plusieurs niveaux et à plusieurs publics, tant en licence qu'en master. C'est dans ce cadre que, depuis trois ans, nous assurons un cours de dix heures intitulée *Portugais du Tourisme* à des étudiants du Master Langues et cultures étrangères : aire culturelle romane - Spécialité Tourisme, Langues et Patrimoine à l'Université d'Aix-Marseille.

Une autre expérience en dehors de notre activité d'enseignement dans cette université nous a également servi d'appui : nous sommes en train de concevoir une formation en ligne sur le portugais de l'hôtellerie pour *Camões, Instituto da Cooperação e da Língua, I. P.*. Cette formation préparera les locuteurs non natifs aux spécificités langagières de l'hôtellerie, à l'oral et à l'écrit au niveau B1. Travailler à cette formation nous a permis de nous placer directement du côté de l'enseignant de langue et de connaître ses besoins.

Tenir compte de ces multiples ressources a été parfois une tâche ardue. En ce qui concerne la documentation consultée, de grandes différences existent entre des documents de nature très variée et visant des objectifs distincts, comme les référentiels pour l'enseignement des langues étrangères et les référentiels de formation en hôtellerie et/ou tourisme. Les premiers se penchent sur les aspects communicatifs de la langue à maîtriser par l'apprenant. Les autres se focalisent sur les compétences, les tâches et les activités d'ordre technique du professionnel de l'hôtellerie.

Les référentiels d'enseignement des langues ne présentent pas eux non plus un point de vue unifié permettant de construire un document s'orientant guidant l'enseignant d'une langue étrangère<sup>140</sup>. Le CECR donne des pistes sur le contenu, auxquelles chaque équipe qui construit un référentiel devra réfléchir mais il ne donne pas d'instructions au niveau du plan et de son organisation. C'est donc à chaque équipe de prendre ses décisions méthodologiques en fonction du public visé. De l'autre côté, les référentiels de formation en hôtellerie portent surtout sur les compétences professionnelles et donnent peu d'orientations à l'enseignement de la langue. C'est à l'enseignant de les déduire, en fonction des compétences que les apprenants doivent

---

<sup>140</sup> Jean-Claude Beacco avait déjà fait cette remarque pour le français langue étrangère (Beacco, 2010, p. 128-129).

acquérir à la fin de leur formation et des tâches que ces derniers réaliseront ultérieurement dans l'exercice de leur métier.

C'est pour ces raisons que nous avons préféré construire notre propre structure et non suivre aveuglement un seul référentiel. Tous ces documents nous ont orientée vers la construction d'une structure organisée, cohérente et articulée, et qui propose des pistes de réflexion sur les multiples aspects de la langue à prendre en compte dans un enseignement avec ces spécificités. La documentation consultée nous a aidée à structurer et à catégoriser les multiples aspects de l'objet-langue en plusieurs rubriques distinctes, dont le contenu est défini en fonction des besoins spécifiques de ces apprenants. Cette structure vise non seulement à organiser le matériel langagier fourni par notre corpus, mais aussi à le présenter comme un modèle pour la production langagière à faire acquérir à des apprenants.

L'enseignement du portugais parlé de l'hôtellerie a comme finalité celle de favoriser la connaissance de la culture portugaise au niveau social (ses valeurs et comportements), professionnel (la culture professionnelle de l'hôtellerie) et langagier (les spécificités communicatives d'un registre formel en contexte de transaction commerciale). C'est en fonction de cette finalité que nous avons construit une méthodologie d'enseignement du portugais de l'hôtellerie que nous développerons dans les pages suivantes.

Ce chapitre est organisé en quatre rubriques distinctes. Nous commencerons par présenter les spécificités du public d'apprenants envisagé dans ce travail. Nous présenterons ensuite de façon approfondie le contexte dans lequel ces apprenants utiliseront la langue. Dans l'étape suivante, nous proposerons une démarche didactique basée sur l'approche par compétences : nous identifierons d'abord les compétences générales puis la compétence communicative déclinée en trois compétences : la compétence discursive, la compétence interculturelle et la compétence linguistique. Enfin, nous présenterons une liste des thèmes que l'enseignant devra traiter en salle de cours.

## 5.2 Public et niveau de référence

Ce travail envisage comme public des apprenants non natifs ayant déjà acquis les compétences en langue portugaise du niveau A2 du CECR. Ce sont des adultes francophones ayant deux profils différents.

D'une part, ceux qui suivent une formation initiale au niveau supérieur, comme celles que nous avons mentionnée précédemment (cf. 1.2.3.), et qui n'ont pas encore intégré le marché du travail. Cette formation se fait dans les universités ou les écoles hôtelières françaises qui travaillent un large éventail de compétences techniques et communicatives. Elle prépare l'intégration des apprenants à toute sorte d'établissements hôteliers en France, raison pour laquelle les cours de langue donnent un aperçu global



de la langue de l'hôtellerie, sans qu'un certain aucun thème ou procédure ne soient privilégiés l'un par rapport à l'autre.

D'autre part, des apprenants qui travaillent déjà comme réceptionnistes d'hôtel et qui participent à une formation dans le cadre de la formation continue. Ce type de formation est réalisé en dehors du système universitaire français, elle peut se dérouler dans un établissement hôtelier particulier, dans des établissements locaux, professionnels ou non, dans des écoles de langues ou dans un autre type d'établissement orienté vers la formation. Ce type de formation part normalement d'une demande formulée par l'établissement hôtelier lui-même ou par les institutions professionnelles locales. Le contexte de travail de chaque professionnel et, par conséquent ses besoins, étant déjà bien identifiés, ce type de formation est beaucoup plus ciblé en fonction du contexte dans lequel les apprenants travaillent. Ainsi, une formation demandée par une institution locale, Mairie ou Chambre de commerce en milieu rural se penchera de façon approfondie sur l'environnement géographique naturel de la région, ce qui sera différent d'une formation requise par un hôtel cinq étoiles en plein centre d'une grande ville. Ce dernier se focalisera sur les services proposés par l'établissement, ainsi que sur le vocabulaire associé à la ville, moins utile pour les réceptionnistes en milieu rural.

Le travail que nous menons ici peut être utilisé par des enseignants qui ouvrent leurs cours à ces deux publics d'apprenants. Ce sont des apprenants dont la langue maternelle est une autre langue romane, le français. La proximité, surtout au niveau lexical, entre ces deux langues peut être un atout pour l'enseignement du portugais à un public francophone. L'enseignant aura intérêt à favoriser l'intercompréhension entre ces deux langues apparentées, en mobilisant les ressources de la langue maternelle des apprenants ou d'autres langues romanes qu'ils connaissent. Le transfert lexical entre ces deux langues apparentées, le portugais et le français, sera un atout pour viser la compréhension du *input* à travailler en cours. Les transparences au niveau de la syntaxe ou de la sémantique peuvent être exploités à partir des indices prosodiques et rythmiques à l'oral (Castagne, 2007). Le rôle de l'enseignant devient donc primordial. Il doit créer des démarches qui valorisent le point de contact entre les langues en contexte exolingue (Araújo e Sá, 2013). Il s'agit de rassembler les plusieurs langues-cultures présentes dans la salle de cours, la langue-culture d'accueil et la langue-culture cible, mais aussi celles que les apprenants connaissent aussi.

Ce travail vise à mener l'apprenant au niveau B1 du CECR. A ce niveau, il est déjà considéré comme un utilisateur indépendant de la langue. Il est capable de comprendre et de produire un discours simple et clair ainsi que de participer à une conversation sur des sujets qui lui sont familiers :

UTILISATEUR INDÉPENDANT	Peut comprendre les points essentiels quand un langage clair et standard est utilisé et s'il s'agit de choses familières dans le travail. Peut produire un discours simple et cohérent sur des sujets familiers et dans ses domaines d'intérêt. Peut raconter un événement et une expérience et exposer brièvement des raisons ou explications pour un projet ou une idée.
----------------------------	--

(Conseil de l'Europe, 2001, p. 32)

Le niveau B1 présente deux traits essentiels : « le premier est la capacité à **poursuivre une interaction** et à obtenir ce que l'on veut dans des situations différentes [...]. Le deuxième trait est la capacité de **faire face** habilement aux problèmes de la vie quotidienne [...] »<sup>141</sup> (Conseil de l'Europe, 2001, p. 32). Dans ce niveau, l'apprenant est déjà capable de comprendre l'essentiel d'une conversation sur un sujet qu'il connaît et il a aussi la capacité de participer à une situation d'interaction et d'exprimer ce qu'il souhaite, contrairement au niveau A2 où cette compétence est encore limitée. Au niveau B1, l'apprenant a aussi la capacité à faire face à des situations moins prévisibles car il dispose d'un nombre suffisant de ressources pour s'exprimer ou demander des clarifications à propos d'un problème. Il est également capable de présenter ses points de vue et de les justifier.

L'apprenant est déjà capable de conduire tout seul une situation d'interaction, il peut diriger la conversation en fonction de ses objectifs professionnels. Cette capacité est fortement requise des professionnels de l'hôtellerie pour réaliser certaines tâches : pour enregistrer l'arrivée d'un client, par exemple, il doit formuler une suite de questions et de demandes pour obtenir des informations ainsi que donner une série d'informations importantes pour le séjour de celui-ci. Pour procéder au départ d'un client, le même processus se répète : le réceptionniste formule une série de questions et lui donne des informations qui permettent son départ. C'est donc au niveau B1 que l'apprenant est déjà capable de jouer le rôle de l'initiateur de la situation d'interaction : il mène la conversation vers les buts exigés par ses fonctions et il la redirige dans le cas de déviations.

Les professionnels de l'hôtellerie sont constamment exposés à des interactions avec des locuteurs natifs de langue portugaise. La plupart de ces situations sont prévisibles et il y a un ensemble de dialogues récurrents qui constituent la majorité des situations de communication à l'accueil d'un hôtel (cf. 5.2.). Mais comme notre corpus le montre, le quotidien de ces professionnels n'est jamais le même, tous les jours ils sont confrontés à des situations moins routinières très variées comme, par exemple, un client qui parle très bas ou qui raconte beaucoup d'anecdotes personnelles, un client qui fait des demandes particulières comme une chapellerie ou un restaurant cap-verdien, un client qui se plaint de la chambre qu'on lui a attribuée ou de la nourriture du restaurant, un client qui se sent mal et demande un médecin, etc. La liste des situations inattendues est infinie. Au niveau B1, l'apprenant est déjà capable d'activer des stratégies pour gérer au mieux ces situations moins routinières.

Ce travail se focalise sur les compétences et les capacités de l'apprenant à agir en interaction orale, le moyen privilégié pour la communication en face à face entre le professionnel et le client. Le CECR décrit les compétences d'un apprenant de niveau B1 qui utilise la langue parlée :

ETENDU	Possède assez de moyens linguistiques et un vocabulaire suffisant pour s'en sortir avec quelques hésitations ou périphrases à propos de son travail ou de l'actualité.
--------	--

<sup>141</sup> Les mots sont en gras dans le texte original.

CORRECTION	Utilise de façon assez exacte un répertoire de structures et « schémas » fréquents, courants dans des situations prévisibles.
AISANCE	Peut discourir de manière compréhensible, même si les pauses pour chercher ses mots et ses phrases et pour faire ses corrections sont très évidentes.
INTERACTION	Peut engager, soutenir et clore une conversation simple en face à face sur des sujets familiers. Peut répéter une partie de ce que quelqu'un a dit pour confirmer une compréhension mutuelle.
COHÉRENCE	Peut relier une série d'éléments courts, simples et distincts en une suite linéaire de points qui s'enchaînent.

(Conseil de l'Europe, 2001, p. 28)

A ce niveau, l'apprenant dispose déjà d'un nombre suffisamment important de mécanismes linguistiques, lui permettant de s'exprimer avec clarté et correction, même si des hésitations ou des pauses peuvent encore bloquer sa fluidité. Il dispose d'un répertoire de routines langagières et il maîtrise des schémas interactionnels afin de participer efficacement à des situations de communication avec le public lusophone. Il est déjà capable de s'exprimer de façon fluide, même si des hésitations ou des recherches des mots sont encore nombreuses. Il est capable de commencer, assurer et finaliser une conversation sur un sujet qui lui est proche. Enfin, il est également capable d'articuler des faits ou des opinions de façon à que leur cohérence soit compréhensible.

Le travail qui est mené ensuite vise à identifier, classer et organiser les compétences nécessaires pour développer ce niveau de performance chez les apprenants. Il sera développé surtout dans la rubrique 5.4., où nous identifierons les compétences à faire acquérir chez les apprenants. Avant, nous nous pencherons sur les spécificités du contexte dans lequel les apprenants utiliseront la langue.

### 5.3 Contexte d'utilisation de la langue

Le contexte dans lequel les apprenants agissent détermine leurs choix énonciatifs. Comme le dit Springer (Springer, 2002), « la compétence de communication ne peut être envisagée que comme une action localisée, située, ancrée dans un cadre interactionnel et dialogique faisant intervenir un ensemble de variables ». Des facteurs comme le domaine d'usage de la langue, le cadre institutionnel, les règles interactionnelles ou encore les caractéristiques individuelles des intervenants conditionnent l'usage de la langue. La production verbale est déterminée par ces variables multiples, obligeant ses usagers à faire certains choix en détriment d'autres. D'un côté, les variables fixes qui sont propres à un genre discursif particulier. De l'autre, des variables instables qui singularisent chaque situation de communication. Nous identifierons le contexte dans lequel l'apprenant usera de la langue à l'aide de ces deux types de variables.

Commençons par les variables fixes. L'apprenant utilisera la langue dans le domaine professionnel, dans le cadre de ses fonctions de réceptionniste d'hôtel. Il agit en tant que professionnel de l'hôtellerie, cadre dans lequel le registre formel est

fortement conseillé<sup>142</sup>. Le registre formel a des caractéristiques bien marquées dans notre corpus : une planification des discours assez contraignante, une syntaxe proche des règles de la norme, le recours considérable à l'indirection dans la formulation des actes directifs (quantité très élevée d'actes indirects, une forte présence de formulation d'actes hybrides, litotes, etc.), le privilège d'un vocabulaire élégant au détriment des termes plus courants, une absence presque totale d'interjections, entre autres. Le registre neutre pourra être utilisé dans des hôtels de catégorie moins élevée ou alors avec un client régulier, avec qui le degré de proximité augmente. Pourtant, l'extrême prudence est quand même nécessaire.

La langue est utilisée à l'oral. Les différences entre l'oral et l'écrit existent, cependant nous sommes d'accord avec Dolz et Schneuwly (1998, p. 64) pour qui il n'est pas possible de parler de deux systèmes distincts : il s'agit d'un système global qui intègre oral et écrit et qui reconnaît leurs spécificités respectives.

Le comportement de l'apprenant sera modulé par un cadre institutionnel bien précis. Ce cadre est caractérisé par le lieu où les interactions se déroulent : la réception de l'hôtel. Le poste de travail du réceptionniste est fixe. Par conséquent, les situations d'interaction surgissent chaque fois que le client se déplace à la réception. L'utilisateur de la langue travaillera dans des établissements hôteliers de petite, moyenne ou grande taille, appartenant à des entreprises hôtelières ou des groupes hôteliers. Employé dans une de ces structures, son attitude est en partie déterminée par la culture professionnelle de chaque établissement. Celle-ci définit le type de traitement à donner au client et, par conséquent, les procédures à réaliser et le temps attribué à chacune.

Certains hôtels imposent une limite de temps pour certaines opérations : l'enregistrement ne doit pas durer plus de dix minutes et le téléphone ne doit pas sonner plus de trois fois. Les professionnels doivent être rapides et efficaces, ce qui dans certains cas peut être difficile, étant donné la quantité élevée de tâches à réaliser dans un court espace de temps. Le matin, par exemple, le réceptionniste doit procéder au départ de plusieurs clients, appeler un taxi pour certains et assurer le service réveil pour d'autres. Cette situation s'intensifie lorsqu'il y a beaucoup de clients qui attendent leur tour à la réception ou quand le téléphone sonne sans arrêt. Ainsi, l'utilisateur de la langue doit-il tenir compte du temps limité dont il dispose pour chaque situation de communication.

Le statut et le rôle des participants constituent des données stables. Les dialogues en face à face se produisent entre un minimum de deux intervenants : l'apprenant se positionne en tant que professionnel qui assure des transactions commerciales avec un client. Le statut des participants et leur relation sont fixés dès le départ : l'apprenant agit comme vendeur et son interlocuteur comme client. Il s'agit d'une relation fonctionnelle, dans la mesure où elle se produit avec l'objectif de réaliser une action : la transaction commerciale (Traverso, 2004, p. 123).

---

<sup>142</sup> Rappelons que notre étude se limite aux hôtels et n'inclut pas les *hostels*, très répandus au Portugal, où d'autres types de registres peuvent être utilisés (le registre neutre ou même informel).

Bien que le degré de proximité entre les interlocuteurs puisse présenter des variations, rappelons que même si la familiarité de la relation augmente avec les clients réguliers, ce contrat interactionnel ne change jamais. En effet, l'apprenant ne doit pas oublier qu'il sera toujours un vendeur qui rend un service à un client. Le client, nous l'avons déjà dit à plusieurs reprises, est déterminant en hôtellerie : c'est lui qui paye, par conséquent c'est lui qui décide. De cette façon, il occupe un rôle social haut, l'usager de la langue ne pouvant en aucun cas attenter à sa face.

Les règles globales qui régissent les situations de communication sont déjà connues des participants et donc attendues (Traverso, 2004). A des degrés différents, vendeur et client sont déjà familiarisés avec les diverses opérations fréquentes à la réception d'un hôtel. Parce qu'il les étudie ou parce que son expérience le lui a déjà enseigné, le vendeur connaît la structure globale d'un enregistrement : les étapes, les procédures à réaliser et les actes de parole à formuler. De l'autre côté, la majorité des clients a déjà fréquenté d'autres hôtels et sait d'avance ce qui se passe à son arrivée : dire le nom de la réservation, donner une pièce d'identité, recevoir la clé de la chambre. Les règles globales ne sont donc pas étrangères aux deux participants, bien au contraire.

Le degré de connaissance de ces règles est pourtant plus élevé pour le vendeur que pour le client. Il maîtrise les procédures à réaliser et les ressources, notamment langagières, à mettre en place dans chaque situation de communication. Dans la plupart des séquences interactionnelles qui présentent des besoins communs aux clients qui fréquentent un hôtel (l'enregistrement, le départ), c'est le vendeur qui conduit les dialogues de façon fonctionnelle, le client se limite à attendre ses questions ou informations. Dans d'autres séquences moins routinières, par exemple quand le client formule des demandes spécifiques en fonction de ses besoins personnels, les règles sont plus souples, ce qui oblige à une flexibilité et à une adaptation de la part de l'apprenant.

La situation où l'apprenant utilisera la langue est, donc, fortement figée dès le départ. Le domaine d'usage de la langue, le statut des participants et les règles globales du jeu interactionnel contraignent l'usager à faire des choix en accord avec ce contexte déjà préétabli. Mais il existe encore plusieurs autres facteurs qui interviennent dans le jeu interactionnel. Nous présentons ci-dessous un ensemble de variables éventuelle qui peuvent interférer dans la situation de communication.

La plupart des dialogues à la réception d'un hôtel se déroule uniquement entre deux intervenants : un vendeur et un client. Pourtant, ce nombre peut augmenter, "le" client peut comporter plusieurs personnes intervenant aussi dans la conversation. C'est le cas d'un couple, d'un groupe d'amis ou d'une famille dont plusieurs membres sont adultes. Du côté du vendeur, il peut aussi ne pas être le seul à intervenir dans un dialogue, un autre réceptionniste peut aussi participer à la conversation, un autre collègue de travail ou encore le directeur de l'hôtel<sup>143</sup>. La participation d'une tierce personne est également possible comme, par exemple, un autre client qui attend à la

---

<sup>143</sup> Le dialogue 4 de notre corpus est un exemple de ces situations à plusieurs locuteurs. Sept participants y interviennent : quatre clients (un couple et leurs deux filles adultes), deux réceptionnistes et aussi le directeur de l'hôtel qui passe par la réception et salue les clients.

réception et qui intervient dans le dialogue. L'apprenant doit tenir compte de ces interactions à pluri-locuteurs (Traverso, 2004), dont plusieurs alternances de tours de parole ou de chevauchements se présentent comme extrêmement complexes pour un locuteur non natif.

Les caractéristiques individuelles et le contexte mental des intervenants ont aussi un effet sur l'usage de la langue (Conseil de l'Europe, 2001, p. 28). Si la majorité des clients sont cordiaux et respectueux, il y en a qui sont antipathiques ou extrêmement exigeants et quelquefois peu respectueux. Le contraire est aussi possible comme un client extrêmement sympathique et qui raconte beaucoup de blagues. Leur état d'esprit, dû à des raisons externes ou internes à l'hôtel, peut aussi influencer sur la conversation. Face à un client qui arrive très fatigué et de mauvaise humeur après un long voyage, le réceptionniste doit se limiter à réaliser les procédures indispensables et donner peu de détails complémentaires. Face à un client insatisfait qui vient à la réception pour faire une réclamation de façon hostile, le vendeur est obligé à des réactions extrêmement prudentes. L'apprenant doit être capable de gérer toutes sortes de clients, de savoir s'adapter et de réagir en conformité<sup>144</sup>.

Une autre variable qui influe sur les situations de communication concerne l'espace de travail. A la réception d'un hôtel, le bruit ambiant peut fortement nuire à la conversation, comme la sonnerie du téléphone, la musique ambiante, les dialogues à côté (entre les clients ou entre les professionnels eux-mêmes), le transport des bagages, le bruit de la pluie ou du vent, le bruit de l'ascenseur quand celui-ci est ancien, ou le bruit de la machine à café, des couverts ou des tasses quand la réception se trouve à côté du bar de l'hôtel. Ils empêchent une bonne perception de la langue par les participants, provoquant des manques de communication ou des malentendus que l'apprenant doit savoir gérer.

La plupart des hôtels sont ouverts pendant toute l'année. Certains jours ou périodes de l'année peuvent amener des thèmes en accord avec le calendrier. Lors des événements festifs (Noël, Jour de l'an, Carnaval, Pâques, Fête Nationale, vacances, jours fériés), le réceptionniste aura davantage l'occasion de conseiller des attractions éphémères, comme des fêtes locales, ou encore de présenter ses vœux, comme *boas festas* [Bonnes Fêtes !].

En conclusion, des facteurs comme le lieu ou le statut des participants influencent considérablement les situations de communication dans lesquelles l'apprenant intervient. Il est obligé d'agir dans un contexte contraignant et bien délimité par son cadre professionnel et par les exigences de son métier, pour lesquelles une réponse rapide et adéquate à plusieurs tâches professionnelles est fortement exigée.

---

<sup>144</sup> Les traits individuels et l'état d'esprit du vendeur influencent aussi l'usage de la langue. A ce titre, le réceptionniste du cinquième hôtel observé (dialogues 35, 36 et 37) est beaucoup plus bavard que la réceptionniste du quatrième hôtel (dialogues 31, 32, 33 et 34), celle-ci plus discrète.

## 5.4 Approche par compétences

L'approche par compétences conçoit l'enseignement à travers un ensemble de connaissances, capacités et habiletés que l'apprenant doit acquérir au long de sa formation. L'enseignement centré sur l'apprenant envisagé désormais dans l'enseignement des langues étrangères apporte des changements considérables (Cuq & Grucca, 2008) : l'enseignement n'est plus centré sur les items linguistiques à transmettre à l'apprenant, mais sur l'acquisition d'une compétence communicative qui lui permet d'agir efficacement dans différentes situations de communication.

La notion de compétence vient du monde du travail et elle a été largement diffusée par les travaux, entre autres, de Guy Le Boterf (1994, 2015). Cet auteur voit la compétence comme un *savoir agir en situation* grâce auquel l'individu est capable de mobiliser et de combiner un ensemble de ressources lui permettant de gérer efficacement plusieurs types de situations de communication (Le Boterf, 2002). Celle-ci implique la connaissance de ces divers types de ressources (des savoir-faire, des capacités, des attitudes, des expériences) et surtout la capacité à créer des *combinatoires* aux situations communicatives et aux organismes professionnels dans lesquels les usagers de la langue agissent : « Développer les compétences suppose alors que, non seulement les personnes acquièrent des ressources (connaissances, habiletés...) mais soient entraînées à construire, à partir de celles-ci, des « combinatoires » appropriées » (Le Boterf, 2002). La capacité à construire ces combinatoires oblige à une grande autonomie de la part de l'apprenant, dans la mesure où il doit être capable de prendre ses propres décisions afin d'agir efficacement.

Cette notion d'efficacité est aussi partagée par Tardif, pour qui la compétence est « un savoir-agir complexe prenant appui sur la mobilisation et la combinaison efficaces d'une variété de ressources internes et externes à l'intérieur d'une famille de situations » (Tardif, 2006). La notion de compétence répond à un besoin d'efficacité inhérent à la communication elle-même : la mobilisation de ressources oblige l'apprenant à s'adapter aux spécificités des situations avec des caractéristiques similaires, afin que la production verbale devienne opérationnelle.

Dès lors, l'enseignement de la langue étrangère à travers une approche par compétences vise à faire acquérir à l'apprenant cet ensemble de ressources (une série de savoirs et de comportements langagiers) et la capacité à les manipuler, organiser, associer. Préparer l'apprenant à agir efficacement dans différentes situations constitue la finalité principale de l'éducation (Beacco, 2007). Ces deux opérations ont comme résultat la construction de « sa propre façon de s'y prendre », sa propre « façon d'agir » (Le Boterf, 2002). Bien que la compétence communicative agisse avec l'autre et en fonction des règles et des normes établies dans la société, elle n'est pas homogène, mais singulière pour chaque individu. L'approche par compétences prépare l'apprenant à sa construction personnelle langagière, elle donne « du sens aux apprentissages, par l'action à laquelle elle oblige » (Develay, 2016, p. 14).

Nous présentons ci-dessous un ensemble de compétences requises pour un apprenant du portugais parlé de l'hôtellerie au niveau B1. Nous commençons par distinguer les compétences générales des compétences communicatives. Les premières correspondent aux différents types de connaissances, habiletés et comportements que l'apprenant doit savoir mobiliser : les savoirs, les savoir-faire et les savoir-être. Les compétences générales sont nécessaires à l'acquisition de la compétence communicative. Telle que nous la concevons, la compétence communicative est composée de trois sous-compétences : la compétence discursive, la compétence interculturelle et la compétence linguistique.

Ces compétences que nous venons de présenter ne sont pas indépendantes. Elles établissent des relations multiples entre elles et elles donnent naissance à la compétence communicative de l'apprenant. L'acquisition de cette compétence est l'objectif principal de tout enseignement de langue étrangère.

### 5.4.1 Compétences générales

Les compétences générales comprennent différentes sortes de savoirs, de savoir-faire et de savoir-être. Les premiers correspondent aux notions ou concepts, les deuxièmes aux actions et les troisièmes aux attitudes et comportements mis en place pour que l'apprenant s'adapte à son milieu (Develay, 2016, p. 25).

Les savoir-faire occupent aujourd'hui une place primordiale dans l'enseignement de la langue étrangère. Les curriculums se construisent autour de l'identification d'une série de pratiques opérationnelles qui sont la transposition dans l'enseignement des besoins langagiers des apprenants. Ils constituent les objectifs de l'apprentissage et, par conséquent, ils guident l'enseignant de langue dans l'orientation à donner à son enseignement. Les objectifs donnent corps aux finalités de l'apprentissage et constituent l'architecture des compétences dans le curriculum (Develay, 2016).

Les savoirs et les savoir-être dépendent donc directement des savoir-faire. La mise en place des pratiques langagières obligera à recourir à des connaissances de plusieurs ordres et à adopter une attitude qui soit en accord avec la culture professionnelle dans ce milieu. C'est pour cette raison que nous commencerons par expliciter les savoir-faire à faire acquérir par l'apprenant. Ensuite nous répertorierons les savoirs et les savoir-être nécessaires à leur accomplissement.

Les savoir-faire constituent des pratiques langagières opératoires qui répertorient ce que l'apprenant doit faire avec la langue. Dans le cas de l'hôtellerie, ce sont les actions langagières nécessaires pour accompagner de façon efficace le séjour d'un client dans un hôtel. L'apprenant doit être capable de s'exprimer correctement à l'oral pour gérer la communication avec des clients natifs du portugais. Cette compétence peut être décomposée en plusieurs objectifs d'apprentissage qui expriment de façon plus précise ce que l'apprenant doit réaliser avec la langue. A la sortie de sa formation, il doit être capable de :



- accueillir, informer et orienter le client
- écouter le client et répondre à ses besoins et attentes
- appliquer les consignes définies par l'établissement hôtelier pour promouvoir et valoriser l'hôtel, ses services et ses produits
- informer sur le fonctionnement et les horaires des services de l'établissement
- transmettre des informations internes et externes à l'hôtel
- expliquer et justifier ses procédures et ses conseils au client
- faire face à des situations inattendues avec le client
- mettre en place les procédures adéquates pour opérationnaliser l'enregistrement, l'encaissement et le départ du client
- utiliser des connaissances d'ordre culturel, social et touristique pour renseigner le client
- appliquer les procédures adéquates pour le traitement et la résolution des réclamations et définir des mesures rectificatives
- mettre en œuvre des éléments qui contribuent à la fidélisation du client

Les savoir-faire répondent aux exigences, en termes langagiers, que tout employeur en hôtellerie a des réceptionnistes d'hôtel. La plupart de ces savoir-faire sont d'ordre plus général car utiles dans toutes les situations de communication qui ont lieu à la réception de l'hôtel, indépendamment des besoins spécifiques à chaque interlocuteur. Dans toutes les situations d'interaction, l'apprenant doit être capable, à l'enregistrement, d'écouter le client et de répondre à ses besoins et attentes, que ce soit de l'ordre des procédures opérationnelles (enregistrement, départ) ou de l'ordre des conseils ou des réclamations. L'apprenant doit aussi être capable à l'enregistrement de transmettre des informations internes et externes à l'hôtel, pour indiquer l'horaire du petit-déjeuner, de conseiller au client de prendre un moyen de transport spécifique, au départ, de suggérer au client de laisser ses bagages à la consigne de l'hôtel ou lors d'une réclamation de l'informer des procédures de l'hôtel pour ce type de situations.

En hôtellerie, ces compétences sont transversales, dans la mesure où elles ne sont pas utiles exclusivement aux réceptionnistes d'hôtel. Certaines sont aussi opérationnelles pour d'autres employés de l'hôtel qui sont en contact direct avec le public. C'est le cas des femmes de chambre qui doivent être capables d'écouter les clients et de répondre à leurs attentes, le cas des serveurs qui doivent être capables d'appliquer des consignes pour valoriser l'hôtel et ses produits ou encore des directeurs d'hôtel qui doivent être capables de faire face à des situations inattendues avec le client.

Les quatre derniers savoir-faire sont directement liés aux quatre macro-tâches les plus fréquentes pour les professionnels de l'accueil à l'hôtel. Ils demandent une explicitation plus précise et, dans certains cas, plus technique. A l'arrivée du client à l'hôtel, l'apprenant doit être capable de mettre en place des procédures pour opérationnaliser l'enregistrement. Pour conseiller le client, il doit être capable d'utiliser des connaissances d'ordre culturel, social ou touristique. En ce qui concerne les réclamations, il doit être capable d'appliquer des procédures adéquates pour leur traitement et résolution, ainsi que de définir des mesures rectificatives. Et pour le départ, il doit être capable de mettre en place des procédures qui invitent le client à revenir.

Les savoir-faire constituent donc un répertoire d'actions langagières qui doivent être acquises par l'apprenant. Ils constituent les objectifs de l'apprentissage et l'enseignant doit donc concevoir son programme en fonction de ceux-ci.

Pour la mise en place de ces savoir-faire, l'apprenant doit disposer d'une série de connaissances qui seront mobilisées lors de situations de communication diverses. Elles sont acquises dans le parcours individuel de l'apprenant, dans un cadre institutionnel d'apprentissage nommé "école" ou à travers de son expérience individuelle en société en tant qu'individu. Nous faisons référence à des savoirs portant sur la connaissance du monde.

Au cours de sa formation initiale ou de son expérience sur le marché du travail, l'apprenant a déjà acquis un grand nombre de connaissances d'ordre technique associées au domaine professionnel de l'hôtellerie : le fonctionnement de l'industrie hôtelière au niveau national, sa réglementation juridique, etc. En interaction en langue étrangère, il aura besoin de mobiliser une partie de ces connaissances qui concernent le fonctionnement de l'hôtel et les services touristiques.

L'apprenant doit connaître l'organisation et la structure de l'hôtel, ses produits et ses services. Si un client arrive à l'hôtel et demande une chambre pour une nuit particulière, il doit connaître le type de chambres disponibles, le type de lit, la localisation à l'hôtel (l'étage), les tarifs, ainsi que ses caractéristiques principales (dimension, équipements). Il doit aussi connaître les autres produits que l'hôtel peut proposer à ses clients, notamment le service de restaurant, le service de transport de et pour l'aéroport, éventuellement la location de vélos etc. La liste est longue. Finalement, il doit connaître et appliquer les règles de l'hôtel. Pour faire face à un client qui souhaite présenter formellement une réclamation dans le livre de réclamations, l'apprenant devra mobiliser ses connaissances concernant le règlement intérieur de l'hôtel et sa hiérarchie.

Un autre savoir concerne les renseignements d'ordre touristique, extrêmement fréquents dans ce milieu. L'apprenant aura besoin de connaissances en histoire, en géographie et en gastronomie, mais aussi concernant les activités touristiques, comme les loisirs, les visites, les excursions, les achats, les événements culturels et/ou sportifs, entre autres. Pour conseiller un monument à visiter, l'apprenant doit être capable de faire référence à sa période historique. Pour proposer des activités à faire dans la région, il doit connaître son environnement et pour proposer un restaurant, il doit connaître la gastronomie locale.

Il aura également besoin de disposer de notions de base en secrétariat ou en mathématiques utilisées lors des diverses opérations. A l'arrivée d'un client, l'apprenant doit être capable de manipuler les formulaires et les documents nécessaires pour s'assurer de son enregistrement. Pour encaisser les frais de séjour d'un client, il doit savoir réaliser des opérations mathématiques pour calculer et justifier les frais. Même si ces calculs sont faits presque toujours par l'ordinateur, dans le cas où le client n'est pas d'accord, l'apprenant doit être capable de les justifier.

Ces trois types de savoirs concernent les connaissances du monde que les apprenants acquièrent tout au long de leur scolarité en langue française. Ces connaissances doivent être transposées dans un autre territoire linguistique, celui de la langue portugaise. Ce travail de transposition est surtout d'ordre lexical. Par exemple, l'apprenant doit savoir énoncer en portugais les principales périodes historiques pour pouvoir décrire les monuments à visiter dans la région. Ils doivent aussi avoir des rudiments de l'histoire du Portugal pour pouvoir comprendre les références culturelles des clients.

Mais ce n'est pas suffisant. Cette transposition doit aller au-delà des connaissances scolaires dont les termes doivent être équivalents. Pour manipuler les documents d'identité du client lors de l'enregistrement, l'apprenant doit connaître leur configuration et savoir, par exemple, que dans le monde lusophone les individus peuvent avoir deux, trois, quatre (ou plus) noms de famille et non un seul, ou au maximum deux, comme dans le monde francophone.

En résumé, l'apprenant doit manipuler cet ensemble de savoirs concernant la connaissance du monde qui lui seront utiles pour mieux comprendre son interlocuteur et agir correctement.

Il doit également acquérir des savoirs d'ordre existentiel. Il s'agit de compétences qui concernent le comportement qu'il doit adopter au cours de son activité professionnelle. Il doit être capable de :

- adapter son comportement au profil de chaque client
- se montrer courtois et respectueux envers la clientèle hôtelière
- adopter une attitude d'ouverture et d'intérêt vers l'autre

Les savoirs existentiels ne sont pas à négliger dans ce milieu professionnel d'ordre commercial, où l'attention portée au client est fondamentale. L'apprenant doit se montrer disponible et à son écoute et lui répondre en fonction de son profil et de ses besoins. Le respect, la courtoisie, l'amabilité et la sympathie envers celui-ci contribuent à la qualité du service que les employeurs demandent à leurs employés.

## 5.4.2 Compétence de communication

Les compétences générales sont mobilisées par l'apprenant pour l'acquisition d'une compétence plus spécifique à la langue : la compétence de communication. Le classement et l'organisation des compétences qui composent cette compétence majeure ne sont pas consensuels et la divergence entre les chercheurs et les concepteurs des programmes est élevée.

Pour ce travail, nous suivrons Beacco (2007) dans sa conception de la compétence de communication. L'auteur présente cette compétence comme comprenant quatre composantes : la composante discursive, la composante stratégique, la compétence formelle et les compétences culturelle et interculturelle. La compétence discursive est placée en tête de la compétence communicative car elle est directement

liée à la notion de genre de discours et que c'est elle qui détermine toutes les autres compétences.

Nous sommes d'accord avec cela. En premier lieu, nous privilégions la composante discursive qui se base sur la maîtrise de genres de discours qui encadre toute production verbale. Elle est différente de la compétence pragmatique du CECR, où la notion de genre est moins développée. Et ensuite, nous soutenons également que cette composante est la colonne vertébrale de la compétence de communication, que c'est elle qui va déterminer les spécificités des autres compétences à travailler avec l'apprenant.

Nous opérons toutefois quelques changements par rapport à Beacco (2007). Nous préférons la clarté et la visibilité du terme *linguistique*, utilisé dans le CECR, pour décrire les aspects qui concernent le fonctionnement de la langue elle-même. Enfin, nous préférons une harmonisation de la dernière compétence dans la compétence interculturelle.

En résumé, la compétence de communication sera composée de trois compétences : la compétence discursive, la compétence linguistique et la compétence interculturelle. Chaque compétence sera décrite à partir d'un ensemble de contenus identifiés et sélectionnés en fonction de leur pertinence pour l'enseignement du portugais dans le contexte que nous envisageons dans ce travail. A partir de la notion de *genre de discours*, nous répertorions les spécificités langagières qui concernent chacune de ces compétences. Nous nous sommes aidée des démarches et des concepts utilisés dans l'analyse du discours pour chacune de ces compétences. Bien que ces trois compétences soient présentées formellement dans trois rubriques séparées, elles sont liées entre elles et ne doivent pas être vues comme indépendantes ou compartimentés. Ce sont des composantes articulées qui contribuent toutes, à leur manière, à l'acquisition de la compétence communicative.

### 5.4.2.1 Compétence discursive

La compétence discursive traite de la capacité à « ordonner des phrases en séquences afin de produire des ensembles cohérents » (Conseil de l'Europe, 2001, p. 96). Cette capacité est située en permanence par rapport au genre discursif considéré. Dans les discours oraux, les énoncés ne sont pas formulés de façon isolée, mais dans des enchaînements de tours de parole qui se produisent dans l'ensemble cohérent qu'est le genre de discours. Ces régularités discursives sont communes à plusieurs membres d'une communauté discursive et elles peuvent « être appréhendées en termes de types d'énoncés relativement stables » (Beacco, 2007, p. 98). La compétence discursive conduit l'apprenant à produire de façon claire, efficace et fluide des énoncés en conformité avec une situation de communication bien précise.

Selon le CECR, au niveau B1, l'apprenant doit déjà être capable de :

SOUPLESSE	Peut exploiter avec souplesse une gamme étendue de langue simple afin d'exprimer l'essentiel de ce qu'il/elle veut dire
TOURS DE PAROLE	Peut lancer, poursuivre et clore une conversation simple en face à face sur des sujets familiers ou personnels.

DÉVELOPPEMENT THÉMATIQUE	Peut, avec une relative aisance, raconter ou décrire quelque chose de simple et de linéaire.
COHÉRENCE ET COHÉSION	Peut relier une série d'éléments courts, simples et distincts en un discours qui s'enchaîne.

(Conseil de l'Europe, 2001, p. 97-98)

L'apprenant doit être capable d'identifier et de reproduire des échanges verbaux dans le domaine du travail en registre formel. Une connaissance au niveau de la phrase devient essentielle : la connaissance à organiser les phrases et leurs composants. Pour cela, il doit être capable de :

- reconnaître les mots et les expressions dont la signification est perceptible à travers la prévisibilité du contexte et de l'intercompréhension linguistique
- identifier les thèmes ou les sujets de conversation introduits par l'interlocuteur
- identifier et interpréter le point de vue des interlocuteurs à travers leurs points de vue ou expériences
- distinguer l'information principale et l'information secondaire, l'information objective et l'information subjective, l'information nouvelle et l'information déjà donnée
- établir les relations entre des effets de cause et de conséquence, générique et spécifique
- initier, poursuivre et clore une conversation sur les procédures à réaliser à la réception

La capacité de l'apprenant à utiliser la langue en fonction des intentions de communication dans chaque situation de communication est également importante. Le CECR la nomme *compétence fonctionnelle*. Ces intentions sont directement liées aux particularités de la situation énonciative et à son cadre interactif. Des facteurs comme l'aisance à l'oral (capacité à formuler et poursuivre des énoncés) et la précision (capacité à exprimer sa pensée) déterminent le succès des productions langagières des usagers de la langue (Conseil de l'Europe, 2001, p. 97-98). Au niveau B1, l'apprenant est capable de :

AISANCE À L'ORAL	Peut discourir de manière compréhensible même si les pauses pour chercher ses mots et ses phrases et pour faire ses corrections sont très évidentes, particulièrement dans les séquences plus longues de production libre.
PRÉCISION	Peut transmettre une information simple et d'intérêt immédiat, en mettant en évidence quel point lui semble le plus important. Peut exprimer l'essentiel de ce qu'il/elle souhaite de façon compréhensible.

(Conseil de l'Europe, 2001, p. 97-98)

La compétence discursive et la compétence fonctionnelle se complètent, ne pouvant pas, à notre avis, être traitées de façon séparée. Le traitement des actes de parole doit être réalisé en fonction du genre discursif dans lequel ils se produisent. Pour que l'apprenant apprenne les spécificités langagières d'un genre donné, il doit être

capable d'en identifier les séquences et les actes de langage présents. Par ailleurs, la formulation des énoncés qui correspondent à ces séquences ne peut avoir de sens pour l'apprenant si l'ensemble est ancré dans un genre de discours spécifique.

Nous présentons les spécificités de la compétence discursive en allant des unités les plus simples vers l'unité globale, c'est-à-dire, des actes de parole vers le genre du discours. Nous sommes d'accord avec Riba (2016), pour qui l'apprentissage au niveau B doit encore privilégier la compétence fonctionnelle, c'est-à-dire les intentions de communication et leur formulation en énoncés. Nous organiserons ce sous-chapitre à partir des catégories du CECR - les micro-fonctions, les macro-fonctions et les schémas interactionnels – que nous compléterons considérablement avec la notion de genre de discours, moins développé dans ce référentiel.

A ce niveau, l'apprenant doit être capable de formuler une série d'actes de parole avec des intentions de communication précises. Le CECR les appelle micro-fonctions. Dans le cadre de l'hôtellerie, ces micro-fonctions sont très variées. Répétons-les :

- Saluer le client :
  - o Saluer le client
  - o Souhaiter la bienvenue
  - o Souhaiter un bon séjour, un bon voyage ou une bonne journée
  - o Prendre congé
- Donner des informations ou des objets :
  - o Informer du tarif de la chambre, du tarif d'un service et de la totalité des frais
  - o Indiquer le numéro de la chambre et l'étage et expliquer l'itinéraire jusqu'à la chambre
  - o Donner la clé de la chambre ou d'autres objets (le mot de passe pour le wi-fi, le plan de la ville, un prospectus touristique, etc.)
  - o Confirmer le temps de séjour et le type de chambre réservée
  - o Indiquer l'horaire et le lieu du petit-déjeuner ou d'un service
  - o Expliquer le fonctionnement d'un service
  - o Indiquer les moyens de transport disponibles
  - o Donner les directions
  - o Situer sur un plan
  - o Indiquer la durée d'un trajet
  - o Expliquer les causes d'un dysfonctionnement à l'hôtel
  - o Informer sur le climat, la presse ou d'autres thèmes du quotidien
  - o Confirmer la procédure de départ du client
- Solliciter des informations ou des actions :
  - o Demander une information au client : le nom ou le code de la réservation ; la date d'entrée et de départ, le nombre de personnes et la typologie de la chambre prétendue ; l'existence de frais supplémentaires avant le départ
  - o Demander un document d'identité ou la carte de crédit comme garantie

- Demander autre chose au client : le bon de réservation, le ticket pour les bagages)
- Demander au client d'agir : signer la feuille d'enregistrement, régler ses frais, etc.
- Demander confirmation au client pour un service
- Poser des questions concernant l'insatisfaction du client
- Donner des instructions sur le fonctionnement des produits ou l'accès à des services
- Demander au client de patienter
- Faire des suggestions au client :
  - Proposer de l'aide
  - Présenter l'hôtel et ses principaux services
  - Valoriser les chambres disponibles ou des produits de l'hôtel
  - Décrire des lieux, paysages et caractéristiques de l'environnement géographique
  - Expliquer un itinéraire
  - Recommander des restaurants et décrire le type de cuisine, le lieu et le tarif
  - Inviter le client à regarder des documents
  - Proposer des solutions face à l'insatisfaction du client
  - Inviter le client à laisser les bagages à l'hôtel après le départ
- Faire des promesses :
  - Confirmer ou refuser la réalisation d'un service
  - S'engager à répondre à une question ou à réaliser un service
- Exprimer son attention, son accord, sa gratitude, ses regrets, sa compassion :
  - Ecouter le client (ses questions, son mécontentement, ses expériences)
  - Exprimer son accord avec le client
  - Remercier le client
  - S'excuser ou montrer de l'empathie
  - Tranquilliser le client

Ces actes de parole peuvent être associés à des catégories discursives de plus haut niveau, ce que le CECR appelle *macro-fonctions*. Dans le cadre de l'hôtellerie, nous en distinguons quatre : la description, la narration, l'explication et la persuasion. L'apprenant a besoin de savoir décrire un monument, de raconter un épisode concernant l'hôtel, d'expliquer les causes d'un problème et de vendre les produits de l'hôtel ou de la région.

Ces catégories ne peuvent pas être vues de façon cloisonnée, elles présentent de nombreux liens qui se conjuguent de façon plus ou moins subtile dans l'hôtellerie. Nous sommes d'avis que la persuasion constitue une catégorie discursive transversale dans ce contexte. Elle est une caractéristique inhérente à toute situation de transaction commerciale entre le vendeur et le client dans laquelle le premier essaie de convaincre le deuxième d'acquiescer son produit.

Quand le professionnel recommande un restaurant, il ne se limite pas à décrire le type de cuisine proposée et l'ambiance, ni à indiquer sa localisation et ses prix. Il construit un discours composé d'une série d'actes hybrides qui visent à convaincre le client d'accepter sa suggestion. C'est la même chose pour la description d'un service de l'hôtel, comme le spa : l'employé présente les produits que le client peut acheter et leurs tarifs dans l'intention de les vendre. Pour une explication, la situation est la même : quand le réceptionniste explique les raisons d'un dysfonctionnement à l'hôtel, il demande l'adhésion de son interlocuteur pour qu'il accepte ses explications.

Par la suite, l'apprenant doit être sensible à cet aspect double des catégories discursives. Si, dans un premier temps, il doit connaître les spécificités de chacune de façon isolée et savoir agir en accord avec elles, dans un deuxième temps, il doit aussi être familiarisé avec relations qui s'établissent entre elles de façon systématique. Ce croisement constant est une caractéristique majeure de ce genre discursif.

Selon le descripteur de la langue parlée au niveau B1, l'apprenant est capable d'utiliser « un répertoire de structures et « schémas » fréquents, courants dans des situations prévisibles » (Conseil de l'Europe, 2001, p. 28). Il doit être familiarisé avec des schémas interactionnels précis qui fonctionnent comme des schémas textuels lui permettant de connaître le cadre interactionnel et énonciatif dans lequel il doit agir.

Les schémas interactionnels sont des feuilles de route pour l'acquisition de routines langagières. Ils sont représentatifs du genre discursif et ils servent de points de repère à l'apprenant pour l'acquisition de la compétence discursive. Ces schémas lui permettent de se situer par rapport à l'ensemble cohérent que constitue le genre en fonction duquel. Il va pouvoir construire et organiser ses messages à partir du genre, en fonction des intentions communicatives véhiculées.

Dans la plupart des cas, ces schémas sont composés d'une série d'échanges verbaux, comprenant deux interactions chacun. Il s'agit d'échanges minimaux, composés par des paires d'action verbale et des réponses attendues : question/réponse, salutation/salutation, requête /réalisation ou refus, invitation/acceptation ou refus, demande de confirmation/confirmation ou infirmation (Traverso, 2004). D'autres échanges sont composés de trois interventions, comme c'est le cas des transactions : solliciter le type de chambres disponibles / description ces chambres / indiquer la préférence pour une chambre. Dans d'autres cas enfin, l'échange est réalisé avec une seule intervention pour laquelle une réaction de l'interlocuteur n'est pas obligatoire comme, par exemple, quand le réceptionniste indique le numéro de la chambre.

Nous présentons ensuite quatre schémas interactionnels qui caractérisent le genre discursif *portugais parlé de l'hôtellerie*. Ils correspondent aux quatre macro-tâches les plus fréquentes à la réception d'un hôtel : A – Enregistrement, B – Conseils, C – Insatisfaction du client et D – Départ. Il s'agit de schémas d'interaction orale prévisibles dont la structure, l'organisation et la formulation seront très utiles pour l'enseignement.



Chaque schéma interactionnel est composé de trois, quatre ou cinq séquences : la séquence d'ouverture (accueil du client), la séquence de clôture (fin de la conversation) et au milieu des séquences concernant chaque macro-tâche. Pour une visualisation plus claire, celles-ci sont numérotées, soulignées et en gras. Elles peuvent présenter des variations, présentées en gras et listées avec une lettre. Chaque séquence est composée d'une série d'échanges minimaux numérotés, composés d'une seule, de deux ou de plusieurs interventions. A chaque échange correspondent deux colonnes : à gauche l'explicitation de l'intention de communication et à droite les réalisations linguistiques possibles. Dans le cas où plusieurs énoncés sont possibles, nous les séparons avec une barre oblique. Chaque acte de langage est accompagné par une identification du participant qui le formule : (R) pour le réceptionniste et (C) pour le client. Dans certains cas, ils peuvent être formulés indifféremment par les deux interlocuteurs.

Tableaux 13 : Schémas interactionnels du portugais parlé de l'hôtellerie

<b>A - SCHEMA INTERACTIONNEL CONCERNANT L'ENREGISTREMENT DU CLIENT</b>	
<b><u>1. Accueil du client</u></b>	
1.1. Saluer le client (R), (C) Réponse (C), (R)	<i>Boa tarde / Boa noite Boa tarde / Boa noite</i>
1.2. Proposer de l'aide (R)	<i>Posso ajudar ? / Em que posso ser útil?</i>
1.3. Inviter à parler (R)	<i>Diga</i>
<b>a) Client qui vient pour la première fois</b>	
1.4. Souhaiter la bienvenue (R)	<i>Bem-vindo / Seja bem-vindo</i>
<b>b) Client régulier</b>	
1.5. Salutation complémentaire (R) Réponse (C)	<i>Como está, senhor António Silva? / Tudo bem, senhor António Silva ? Bem, obrigado / Tudo bem, obrigado</i>
1.6. Conversation avec le client (R)	<i>Mais uma semana connosco? / Por cá de novo ?</i>
<b><u>2. Identification de la réservation du client</u></b>	
2.1. Formuler une demande (C)	<i>Tenho uma reserva para hoje. / Queria um quarto para hoje, por favor.</i>
<b>a) Client avec une réservation</b>	
2.2. Demander le nom de la réservation (R) Réponse (C)	<i>Em que nome é que está a reserva ?/ Em nome de... António Silva.</i>
2.3. Confirmer la réservation (R) Réponse avec confirmation (C)	<i>Tem uma reserva para duas noites em quarto duplo com pequeno-almoço incluído. Sim / Exato</i>
<b>b) Client sans réservation</b>	
2.4. Demander la date d'entrée et de départ (R) Réponse (C)	<i>Para quantas noites ? Uma noite.</i>
2.5. Vérifier la disponibilité (R)	<i>Deixe-me ver se temos disponibilidade.</i>

Confirmer des chambres disponibles (R)	<i>Temos quartos disponíveis para esta noite.</i>
2.7. Demander le nombre de personnes (R) Réponse (C)	<i>Para quantas pessoas ? Uma / Uma pessoa.</i>
2.8. Décrire les chambres disponibles (R)	<i>Temos quartos de duas categorias. Os nossos quartos standard são mais económicos e a casa de banho não tem banheira, mas sim chuveiro. Os quartos de categoria superior são maiores, têm banheira e também varanda.</i>
Indiquer le tarif (R)	<i>O quarto tem uma tarifa de trinta e nove euros por noite com pequeno-almoço incluído.</i>
2.9. Formuler un vœu (C) Confirmer le vœu du client (R) Réponse (C)	<i>Prefiro o quarto com varanda. Quarto superior, correto ? Sim / Correto / Exato</i>
2.10. Indiquer une préférence (C) Enregistrer les préférences du client (R) Demander de répéter (R)	<i>Queria cama de casal, se faz favor. Muito bem. Diga ? / Como? / Não percebi</i>
<b>3. Procédures d'enregistrement</b>	
3.1. Demander la pièce d'identité (R) Recevoir le document (R)	<i>Vou só precisar de um documento de identificação, por favor. Obrigado / Com licença</i>
3.2. Présenter la feuille d'enregistrement (R) Demander la vérification (R) Réponse (C)	<i>Aqui tem a ficha de registo. Confirme só se está tudo certo, por favor. Tudo certo / Certo / Tudo bem</i>
3.3. Demander une signature (R)	<i>Vou só precisar de uma assinatura aqui, por favor.</i>
<b>a) Clients avec une réservation</b>	
3.4. Demander la carte de crédit (R) Recevoir la carte de crédit (R)	<i>Vou só precisar de um cartão de crédito para garantia, por favor. Obrigado / Com licença</i>
<b>b) Client sans une réservation</b>	
3.5. Demander une réduction (C) Répondre négativement (R) Répondre positivement (R)	<i>Não pode fazer um desconto? Não, lamentavelmente este é o melhor preço disponível neste momento. Deixe-me ver o que é que eu consigo fazer. No máximo posso-lhe fazer dez por cento de desconto.</i>
3.6. Demander le règlement (R)	<i>Ora são sessenta e cinco euros no total, por favor.</i>
3.7. Demander la modalité de paiement (R) Réponse (C)	<i>Pretende pagar com dinheiro ou com multibanco ? Com multibanco / Com dinheiro</i>
3.8. Recevoir la carte de crédit (R)	<i>Obrigado / Com licença</i>
3.9. Demander au client de taper son code (R)	<i>Confirme aqui, por favor</i>
3.10. Rendre le ticket (R)	<i>Aqui está o recibo</i>

Remerciement (C)	<i>Obrigado</i>
Réponse au remerciement (R)	<i>De nada</i>
3.11. Demander des informations sur la facture (R)	<i>Vai desejar a fatura em seu nome ou no nome de alguma empresa? Vai desejar número de contribuinte na fatura?</i>
Réponse (C)	<i>No meu nome, Rui Alves / Sim, o número é....</i>
<b><u>4. Informations sur le séjour</u></b>	
4.1. Donner la clé de la chambre (R)	<i>Aqui tem</i>
4.2. Indiquer le numéro de la chambre et l'étage (R)	<i>O seu quarto é o número trezentos e nove, no terceiro piso.</i>
4.3. Indiquer l'horaire et le lieu du petit-déjeuner (R)	<i>O pequeno-almoço é servido entre as sete e as dez e meia.</i>
4.4. Indiquer la localisation de la salle du petit-déjeuner (R)	<i>É servido na nossa sala de pequenos-almoços que fica no primeiro piso.</i>
4.5. Donner des instructions sur le wi-fi (R)	<i>Para ter internet no quarto, é só escolher a rede com o nome do hotel e escrever a palavra passe que está neste cartão.</i>
4.6. Informer sur les bagages (R)	<i>O meu colega vai levar as suas bagagens ao quarto.</i>
4.7. Accompagner le client dans sa chambre (R)	<i>Tenho todo o gosto em acompanhá-lo ao quarto, por favor por aqui . Aqui está o bar do hotel, aberto das três à meia noite. O nosso pianista toca entre as sete e as dez. Vamos então pela direita, para entramos na ala norte do hotel. Por favor. Chegámos ao quarto. Este é o número do seu quarto.</i>
<b><u>5. Fin de la conversation</u></b>	
5.1. Se montrer disponible (R)	<i>O meu nome é Ana, se precisar de mais alguma coisa, disponha.</i>
5.2. Souhaiter un bon séjour (R)	<i>Boa estadia</i>
5.3. Prendre congé (R), (C)	<i>Boa noite / Até amanhã / Obrigado</i>
Réponse (R), (C)	<i>Boa noite / Até amanhã / Obrigado</i>
Répondre au remerciement du client (R)	<i>Obrigado nós</i>

## **B - SCHEMA INTERACTIONNEL CONCERNANT LES CONSEILS AU CLIENT**

### **1. Accueil du client**

- |                                     |                                 |
|-------------------------------------|---------------------------------|
| 1.1. Saluer (R), (C)                | (cf. schéma A : enregistrement) |
| 1.2. Proposer de l'aide (R)         | (cf. schéma A : enregistrement) |
| 1.3. Inviter le client à parler (R) | (cf. schéma A : enregistrement) |

### **2. Répondre à une demande de conseil**

#### **a) Restaurant**

2.1. Demander un restaurant (C)	<i>Onde é que há aqui um restaurante?</i>
Indiquer l'existence d'un restaurant (R)	<i>Tem mesmo aqui o Capa Negra.</i>
Indiquer l'inexistence d'un restaurant et alternative (R)	<i>Aqui perto não existe, só mesmo no centro.</i>
2.2. Demander un restaurant spécial (C)	<i>Queríamos festejar os nossos dez anos de casados, pode-me sugerir um restaurante?</i>
2.3. Faire une recommandation et la décrire (R)	<i>Sugiro / recomendo / aconselho o Chapiro. A comida é bastante boa e típica, o ambiente é calmo e acolhedor, o serviço é ótimo e o espaço tem vista sobre o rio Tejo. Vai gostar de certeza.</i>
2.4. Proposer de regarder un objet (R)	<i>Tem aqui o menu, se quiser ver.</i>
Signaler une information sur un objet (R)	<i>Tem aqui o preço / Aqui está o preço</i>
2.5. Suggérer de réaliser un service (R)	<i>Eu posso ligar a reservar o restaurante, se quiser.</i>
Accepter (C)	<i>Pode ser / Está bem</i>
Refuser (C)	<i>Não é preciso / Deixe estar</i>
2.6. Demander l'heure du service (R)	<i>Diga-me só para que horas é que deseja marcar?</i>
Réponse (C)	<i>Oito</i>
Demander une confirmation (R)	<i>Vou então reservar para as oito, está bem? / Vou reservar para as oito, sim?</i>
Réponse (C)	<i>Está bem / Sim</i>
<b>b) Lieux touristiques</b>	
2.7. Demander un musée (C)	<i>Que museus é que vale a pena visitar?</i>
Faire une recommandation et la décrire (R)	<i>Sugiro / recomendo / aconselho o Museu do Azulejo que retrata uma arte portuguesa muito antiga.</i>
2.8. Se renseigner sur les lieux touristiques (C)	<i>O que é que me aconselha a ver em Lisboa?</i>
Faire une recommandation et la décrire (R)	<i>Sugiro / recomendo / aconselho a visitar a Feira da Ladra que é um espaço bastante engraçado na cidade de Lisboa.</i>
2.9. Offrir un plan (R)	<i>Vou-lhe dar um mapa da cidade para ver melhor.</i>
2.10. Se situer sur un plan (R)	<i>O hotel fica aqui na Avenida da República, é esta rua aqui.</i>
2.11. Faire une recommandation sur un plan (R)	<i>Temos três zonas distintas. Primeiro temos aqui a zona do Castelo de São Jorge e dos bairros ao redor, Alfama, Mouraria, é a zona mais antiga da cidade. Depois temos a Baixa com as suas ruas direitas que vão dar ao rio Tejo. E finalmente aqui temos a zona de Belém, onde</i>

	<i>tem monumentos muito bonitos como o Mosteiro de Jerónimos e a Torre de Belém,.</i>
<b><u>3. Renseignement sur les services</u></b>	
<b>a) Existence d'un service</b>	
3.1. Demander un supermarché (C)	<i>Há algum supermercado por aqui?</i>
Réponse affirmative (R)	<i>Tem um mesmo aqui no centro comercial.</i>
Réponse négative suivie d'alternative (R)	<i>Aqui perto não existe, só mesmo no centro.</i>
3.2. Demander une pharmacie (C)	<i>A minha esposa está mal disposta, sabe-me dizer onde é que há uma farmácia?</i>
Réponse avec un offre (R)	<i>Sim, se precisar só de uma Aspirina um Benuron nós temos aqui e podemos ou de dar-lhe. Se preferir comprar algo mais específico, tem uma farmácia mesmo aqui ao lado do hotel.</i>
<b>b) Appeler un taxi</b>	
3.3. Demander un taxi (C)	<i>Pode chamar um táxi, por favor?</i>
Accepter de réaliser un service (R)	<i>Claro / Chamo / Vou já chamar</i>
Refuser à réaliser un service (R)	<i>Infelizmente não fazemos esse serviço.</i>
3.4. Confirmer le service (R)	<i>Pronto, está marcado. Demora no máximo cinco minutos e para mesmo à porta, está bem?</i>
<b><u>4. Informations utiles</u></b>	
<b>a) Indiquer les directions</b>	
4.1. Indiquer la localisation (R)	<i>O restaurante fica no Largo do Carmo.</i>
4.2. Indiquer la distance (R)	<i>A dois minutos daqui / É próximo</i>
4.3. Expliquer l'itinéraire (R)	<i>Portanto vai por esta rua sempre em frente e nos semáforos vira à esquerda. Vai passar pelo Hospital de Santo António e logo a seguir está na Coordoaia onde tem a Torre dos Clérigos e a livraria Lello.</i>
4.4. Indiquer la durée du trajet (R)	<i>São mais ou menos dez minutos</i>
<b>b) Informations générales</b>	
4.5. Indiquer l'horaire (R)	<i>Fecha por volta das sete da tarde</i>
4.6. Indiquer le tarif (R)	<i>As chamadas para o exterior têm um custo de vinte e cinco cêntimos por impulso.</i>
<b><u>5. Fin de la conversation</u></b>	
5.1. Se montrer disponible (R)	<i>Disponha / Se precisar de mais alguma coisa, disponha.</i>
5.2. Prendre congé (R), (C)	<i>(cf. schéma A : enregistrement)</i>

## C - SCHEMA INTERACTIONNEL CONCERNANT LA REPONSE AU MÉCONTENTEMENT DU CLIENT

### 1. Accueil du client

- |                                     |                                 |
|-------------------------------------|---------------------------------|
| 1.1. Saluer (R), (C)                | (cf. schéma A : enregistrement) |
| 1.2. Proposer de l'aide (R)         | (cf. schéma A : enregistrement) |
| 1.3. Inviter le client à parler (R) | (cf. schéma A : enregistrement) |

### 2. Répondre au mécontentement du client

#### a) Disfonctionnement de la télévision

- 2.1. Énoncer un problème suivi de demande (C) *Queria saber se alguém podia ir ao meu quarto sintonizar a televisão, porque está dessintonizada.*

Enregistrer le problème (R) *Muito bem.*

S'engager à prendre en charge le problème (R) *Vou já tratar disso.*

#### b) Changement de chambre

- 2.2. Montrer une insatisfaction (C) *Não tem um quarto noutro andar ?*  
 Répondre positivement (R) *Deixe-me ver se temos outro quarto disponível. Sim, temos.*  
 Répondre négativement (R) *Só no oitavo. Neste momento, só tenho mesmo no oitavo andar.*

#### c) Bruit

- 2.3. Dénoncer un problème (C) *Eu estou a ouvir muito barulho no meu quarto e não consigo dormir.*  
 Demander des détails (R) *Sabe de onde vem o barulho? Sabe qual é o quarto?*  
 Explication de l'origine du problème (R) *É que está neste momento a decorrer um jantar de gala no restaurante do hotel, com música ao vivo. Termina à meia-noite.*

### 3. Résoudre le conflit

- 3.1. Montrer de l'empathie (R) *Lamento / Lamentamos*  
 3.2. S'excuser suivi de justification (R) *Pedimos imensa desculpa, mas realmente não vai ser possível resolver a sua situação hoje, só mesmo amanhã.*  
 3.3. Tranquilliser le client (R) *Não se preocupe*

#### a) Changement de chambre

- 3.4. Proposer une solution (R) *Se quiser esperar um bocadinho, posso arranjar-lhe outro quarto.*  
 Accepter (C) *Está bem*  
 3.5. S'engager à trouver vite une solution (R) *Eu já vejo com a minha colega. / Vou já ver com a minha colega.*

#### b) Bruit

- 3.6. Proposer une solution (R) *Já falámos duas vezes com o outro cliente. Como a situação continua, quer trocar de quarto? Podemos-lhe fazer um upgrade para uma suite.*  
 3.7. Nier l'existence d'autres solutions (R) *Compreendo a sua insatisfação, Senhor João Andrade, mas*

	<i>efetivamente não há mesmo nada que nós possamos fazer. O hotel está cheio, não temos mesmo outro quarto disponível neste momento.</i>
3.9. Demander de parler avec la hiérarchie (C)	<i>Eu quero falar com o seu chefe.</i>
Demander d'attendre suivi de promesse (R)	<i>Dê-me só um segundo que eu vou chamar o nosso diretor.</i>
<b>4. Fin de la conversation</b>	
4.1. Se montrer disponible (R)	(cf. schéma B : conseils)
4.2. Prendre congé (R), (C)	(cf. schéma A : enregistrement)

<b>D - SCHEMA INTERACTIONNEL CONCERNANT LE DEPART DU CLIENT</b>	
<b>1. Accueil du client</b>	
1.1. Saluer (R), (C)	(cf. schéma A : enregistrement)
1.2. Demander comment s'est passé le séjour (R)	<i>Correu tudo bem ? / Como é que correu a estadia ? / Gostou do hotel?</i>
Réponse positive (C)	<i>Tudo bem / Correu bem / Adorámos</i>
<b>2) Réaliser le départ d'un client</b>	
2.1. Demander le départ (C)	<i>É para fazer o check-out.</i>
Accepter la demande du client (R)	<i>Muito bem.</i>
2.2. Demander le numéro de la chambre (R)	<i>Diga-me só o número do quarto, por favor. / Recorde-me só o número do seu quarto, por favor</i>
Réponse (C)	<i>É o quatrocentos e nove.</i>
Demander la confirmation (R)	<i>Senhor Carlos Fernandes, certo?</i>
Confirmer (C)	<i>Certo / Sim</i>
2.3. Recevoir la clé de la chambre (R)	<i>Com licença / Obrigado / Posso?</i>
2.4. Demander des consommations extras (R)	<i>Teve algum consumo de minibar ? Teve algum consumo extra?</i>
Réponse (C)	<i>Bebi uma cerveja do minibar. / Jantei ontem no restaurante do hotel.</i>
2.5. Confirmer la procédure de départ (R)	<i>Pronto, então está tudo. / Está tudo certo.</i>
2.6. Inviter à laisser des bagages (R)	<i>Vai pretender deixar aqui a bagagem ? / Se quiser, pode deixar aqui a mala.</i>
<b>3. Fin de la conversation</b>	
3.1. Remercier le client pour le séjour (R)	<i>Obrigado pela sua visita / Obrigado</i>
3.2. Prendre congé (R)	<i>Bom dia / Boa viagem / Boas férias / Boas festas / Até à próxima / Volte sempre / Espero vê-lo novamente.</i>
Réponse (C)	<i>Bom dia / Boas festas / Até à próxima / Obrigado</i>
Réponse au remerciement du client (C)	<i>Obrigado nós</i>

Les schémas que nous venons de présenter ont été construits à partir des régularités discursives observées dans notre corpus (cf. chapitre 4). Dans l'impossibilité de répertorier tous les actes de parole de ce genre discursif et leurs énoncés, nous nous sommes limitée à ceux qui sont les plus représentatifs dans notre corpus. Ces schémas

ont été formulés et classés dans la perspective de l'enseignement. Ils montrent des représentations structurelles et langagières qui constituent une « modélisation didactique de l'objet-langue » (Riba, 2016, p. 12). D'un côté, ils regroupent les séquences, les échanges verbaux, les actes de parole et les énoncés les plus fréquents dans chaque tâche professionnelle. De l'autre, ils montrent une vision de l'ensemble qui permet d'identifier les enchaînements propres à ce genre discursif.

Les genres discursifs sont des objets verbaux moyennement stables. Ils présentent une structure, des enchaînements et des mécanismes linguistiques suffisamment homogènes pour pouvoir les caractériser. Mais plusieurs variables et facteurs peuvent intervenir dans une situation de communication donnée : des déviations conversationnelles, des répétitions, des malentendus (cf. 4.3.). L'imprévisibilité est considérable dans le cas des interactions orales en face à face, comme c'est le cas dans notre corpus.

Ces schémas ne tiennent pas compte de toutes les variables. Les lister toutes seraient une tâche herculéenne et effectivement impossible, étant donné son infinitude. Ils présentent des répertoires langagiers schématiques qui ne peuvent servir que de points de départ pour l'enseignant.

Le travail avec ces schémas exige de la souplesse et de la flexibilité et l'enseignant doit donner de la place à l'entraînement à de multiples variantes au niveau des séquences, des actes de parole ou des mécanismes linguistiques, afin que l'apprenant soit capable de gérer l'inattendu. Il peut par exemple présenter des déviations d'une séquence; des réponses non préférés, obligeant l'apprenant à faire face à d'autres réponses, enchaînements ou répliques. Ainsi sera-t-il mieux préparé à l'imprévisibilité. De la même façon, les échanges minimaux ne doivent pas être vus comme des éléments isolés et séparés mais articulés dans un discours qui montre des liens entre les échanges (Traverso, 2004).

L'usage de la langue, telle que nous la concevons dans ce travail, répond à des besoins d'efficacité. D'une part, la compétence communicative se centre sur un usage opérationnel de la langue en fonction des paramètres du contexte dans lequel elle est utilisée et, d'autre part, le milieu professionnel qui est envisagé dans ce travail, l'hôtellerie, requiert de la rapidité de la part des acteurs. Le temps de réaction à l'oral est extrêmement court par rapport à l'écrit, il est immédiat. Même s'il y a beaucoup de tâches routinières dans le quotidien de ce métier, il y a beaucoup de situations inattendues auxquelles le professionnel doit réagir tout de suite de façon adéquate. Le droit à l'erreur est extrêmement réduit, ce qui induit une grande pression sur ces professionnels. Entraîner l'apprenant à identifier à des situations inattendues et savoir y réagir répond l'exigence d'efficacité et de rapidité voulue par leurs futurs employeurs.

#### 5.4.2.2 Compétence stratégique

La compétence stratégique correspond à cette composante de la compétence communicative de nature psycho-cognitive qui commande les comportements langagiers (Beacco, 2007, p. 103). La production verbale est régie par un ensemble



d'opérations cognitives de plusieurs ordres que l'usager de la langue mobilise pour répondre à un besoin d'efficacité de la communication. Ces stratégies constituent les moyens dont dispose l'apprenant pour résoudre les tâches communicatives :

Les **stratégies** sont le moyen utilisé par l'usager d'une langue pour mobiliser et équilibrer ses ressources et pour mettre en œuvre des aptitudes et des opérations afin de répondre aux exigences de la communication en situation et d'exécuter la tâche avec succès et de la façon la plus complète et la plus économique possible – en fonction de son but précis. (Conseil de l'Europe, 2001, p. 48)

Le type de stratégies à mobiliser change en fonction de l'activité communicative concernée et de sa modalité. Nous nous limitons ici aux stratégies en interaction orale en temps réel en face à face, activité et modalité privilégiées dans cette étude.

Etant donné le caractère dialogique de l'interaction, la mise en place de stratégies dans ce contexte a pour objectif de construire un discours commun entre les interlocuteurs dans lequel la négociation du sens est réalisée en fonction du principe de coopération (Conseil de l'Europe, 2001). Agir ensemble passe par la construction d'un contexte mental commun pour lequel les interlocuteurs collaborent d'un point de vue discursif. Le travail en cours des stratégies qui mènent à une collaboration avec l'interlocuteur est fondamental.

Ces stratégies sont surtout d'ordre discursif. Elles sont utilisées par l'utilisateur de la langue pour construire et interpréter le discours en fonction du contexte, pour montrer son attitude face au discours et à l'interlocuteur et pour agir avec les autres en respectant les règles de la courtoisie (Instituto Cervantes, 2006). Pour interagir de façon efficace, l'apprenant doit donc les connaître et savoir les mettre en pratique.

Le CECR identifie quatre types de stratégies que l'apprenant met en place dans son usage de la langue : les stratégies de planification, d'exécution, d'évaluation et de remédiation (Conseil de l'Europe, 2001). Il utilise les premières pour réaliser des choix en fonction des échanges verbaux qui sont prévus dans le contexte. Les deuxièmes concernent la mise en place des principes de coopération qui permettent de construire un discours collectif commun aux interlocuteurs. Le troisième type de stratégie permet de contrôler que le jeu interactionnel s'approche des schémas interactionnels prévus. Enfin, les stratégies de remédiation sont mises en place pour suppléer à une communication où le discours réel s'écarte du discours attendu. Ces stratégies sont partiellement inconscientes et non verbalisables, l'apprenant les mobilisant de façon instinctive et automatique.

Selon le CECR, au niveau B1 l'apprenant est déjà capable de :

TOUR PAROLE	Peut commencer, poursuivre et terminer une simple conversation en tête-à-tête sur des sujets familiers ou d'intérêt personnel.
COOPÉRER	Peut exploiter un répertoire élémentaire de langue et de stratégies pour faciliter la suite de la conversation ou de la discussion. Peut reformuler en partie les dires de l'interlocuteur pour confirmer une compréhension mutuelle et faciliter le développement des idées en cours.

FAIRE CLARIFIER	Peut demander à quelqu'un de clarifier ou de développer ce qui vient d'être dit.
-----------------	--

(Conseil de l'Europe, 2001, p. 71)

Pour coopérer avec ses interlocuteurs, l'apprenant doit développer des stratégies qui lui permettent de prendre part à une conversation dans toutes ses étapes (début, milieu ou fin). Il doit aussi être capable de mettre en place des stratégies qui facilitent la communication entre les interlocuteurs. Enfin, il doit aussi être capable de mettre en place des stratégies de remédiation pour clarifier ou faire clarifier le discours afin de s'assurer d'une compréhension mutuelle.

Nous présenterons ensuite une liste des tactiques et des stratégies discursives que l'apprenant du portugais parlé de l'hôtellerie doit acquérir. Nous suivrons les principes d'identification et d'organisation de la rubrique *Tácticas y estrategias pragmáticas* [Tactiques et stratégies pragmatiques] du référentiel espagnol, *Plan curricular del Instituto Cervantes* (Instituto Cervantes, 2006). Ce document établit une différence entre ces deux termes : les *tácticas* font appel à la sélection d'une ressource concrète dans une situation donnée et les *estrategias* correspondent à des procédures de décision à travers lesquelles l'apprenant satisfait un objectif de communication<sup>145</sup>.

Comme dans ce document, nous les présentons ensemble, organisés en deux groupes distincts. Le premier concerne les marqueurs discursifs que l'apprenant doit mobiliser pour construire et interpréter le discours. Le deuxième groupe concerne les intensificateurs et les atténuateurs qu'il doit utiliser pour modaliser son discours. Ces deux types de ressources lui seront utiles pour planifier, exécuter et évaluer le discours.

Au niveau B1, l'apprenant doit connaître et mettre en place les tactiques et les stratégies suivantes :

- Marqueurs discursifs pour la construction et l'interprétation du discours
  - o connecteurs additifs : *mas*<sup>146</sup>, *aliás*
  - o structurateurs du discours :
    - organisation textuelle : *primeiro, agora, depois, a seguir*
    - articulation du discours : *ora, portanto, então*
    - finalisation : *pronto*
  - o reformulateurs : *portanto, diga?, como?*
  - o opérateurs argumentatifs : *é assim*
  - o contrôleurs : *certo?, correto?, sim?*
  - o conversationnels : *pois, pois é, exato, sim (sim), claro (claro)*
- Modalisation du discours
  - o intensificateurs

<sup>145</sup> « Las *tácticas* hacen referencia a la selección de un recurso concreto en cada situación, mientras que las *estrategias* se definen como procedimientos de decisión por los que el usuario o aprendiente de una lengua satisface un determinado propósito comunicativo » (Instituto Cervantes, 2006).

<sup>146</sup> Pour proposer une alternative au client : *Hoje o hotel já está completo, mas amanhã já temos disponibilidade.*

- renforcement des éléments du discours : le comparatif, le superlatif, les adjectifs et les adverbes évaluatifs ; *claro, com certeza*
- quantificateurs : *muito, imenso, mesmo*
- atténuateurs :
  - nous-exclusif : *nós, nossos, conosco, temos*
  - actes de langage hybrides
  - actes indirects pour les requêtes, les ordres, les promesses et les offres
  - constructions conditionnelles pour les conseils, les requêtes et les offres
  - valeurs modales de certains temps verbaux :
    - présent de l'indicatif avec la valeur de futur et d'impératif
    - éloignement temporel avec le futur périphrastique et le futur simple
    - imparfait de politesse
  - voix passive
  - constructions impersonnelles
  - verbes performatifs : *acho (que), penso (que), sugiro (que), recomendo (que)*
  - verbe *poder*
  - formules de politesse : *por favor, com licença*
  - adoucisseurs: *só, apenas, se calhar*
  - formules figées : *vou precisar de..., diga-me para..., deixe-me ver..., aqui tem, volte sempre, muito bem*
  - diminutif : *um bocadinho*
  - expressions phatiques : *está bem ?, sim ?*
  - expressions approximatives: *mais ou menos, no máximo, no mínimo, por volta de* et les indéfinitions (*dez quinze minutos*)

Ces ressources sont opaques pour un apprenant de langue étrangère (Gomes & Silva, 2014), pourtant elles sont fondamentales pour le registre formel en hôtellerie. D'un côté, elles aident l'apprenant à structurer le discours en conformité avec les schémas interactionnels prévus dans ce contexte et, de l'autre, à montrer une attitude de respect et de courtoisie vers son interlocuteur.

### 5.4.2.3 Compétence interculturelle

La compétence interculturelle concerne la capacité à (inter)agir en conformité avec la culture de l'autre. La langue dans son ensemble est le produit d'une série de valeurs, croyances, modes ou pratiques complexes qui ont une incidence sur la relation sociale et dialogique qui se construit entre les interlocuteurs. Le degré de solidarité, d'authenticité ou d'affection d'une culture donnée a une influence sur la formulation

directe ou indirecte des actes de parole ainsi que sur la production de formules de politesse (Matos, 2008).

Cette connaissance des valeurs et pratiques ne peut pas être envisagée comme une entité indépendante, séparée de la communication elle-même, dans la mesure où elle fait partie de l'acte social et est considérée comme une variable supplémentaire de la communication (Abdallah-Preteuille, 2009). Les usagers de la langue ont recours aux aspects culturels pour agir en société, ils les utilisent pour atteindre des fins. La culture ne doit pas être traitée comme un ensemble de contenus isolés que l'apprenant d'une langue étrangère doit connaître, mais comme un pont que l'utilisateur peut prendre pour communiquer. Langue et culture sont indissociables (García Benito, 2009). La compétence culturelle ne se résume pas à la connaissance des valeurs ou pratiques d'une société, importante mais insuffisante mais plutôt à la capacité d'agir selon ces valeurs et pratiques.

Cette vision apporte un changement de paradigme dans l'enseignement d'une langue étrangère, qui privilégie désormais la culture en acte et non la culture-objet, tel que le préconise l'approche culturaliste (Abdallah-Preteuille, 2009). La culture en acte comprend l'usage de paradigmes pragmatiques-culturels non homogènes car ils dépendent des interlocuteurs ou des situations de communication. L'apprentissage de la langue étrangère doit passer par une préparation aux enjeux culturels dans une situation sociale donnée, aux phénomènes aléatoires ou imprévisibles, aux adaptations ou réajustements qui font partie de l'acte de communiquer. La compétence interculturelle vise donc la capacité à « comprendre le sens recherché par les interlocuteurs quand ils font appel à la culture ou tout du moins à certains éléments culturels » (Abdallah-Preteuille, 2009, p. 24).

L'acquisition d'une compétence interculturelle part des connaissances de base de l'apprenant, de ses valeurs et croyances et s'oriente vers une attitude d'ouverture et d'intérêt envers l'autre (Bizarro, 2014). Cela passe par la rencontre de l'autre, par un intérêt pour ses croyances et ses visions du monde, par la recherche d'un collectif « dans lequel lui-même et les Autres jouent un rôle déterminant vers l'intercompréhension, l'entraide et le respect réciproque » (Bizarro, 2014, p. 42). En tant qu'acteur social, l'apprenant joue alors un rôle de médiateur culturel entre la culture d'accueil et la culture de son interlocuteur. Il établit le lien entre leurs visions du monde différentes, permettant le respect et le dialogue entre les interlocuteurs. La connaissance de l'autre implique une attitude de tolérance, d'ouverture et d'acceptation de ce qui est nouveau ou différent, que l'enseignant doit favoriser en cours afin d'éviter des comportements de supériorité culturelle (Matos, 2008, p. 402) ou de formuler des stéréotypes sur la culture étrangère. La connaissance de l'autre se fait par la construction et la circulation d'images de soi-même de l'autre et des langues-cultures, qui se négocient et se transforment au fur et à mesure des rencontres interculturelles (Araújo e Sá, Ceberio, & Melo, 2007).

Le CECR évoque la question de l'interculturalité dans deux parties différentes, quoique liées entre elles. D'un côté, il décrit les savoirs, savoir-faire et savoir-être de

l'ordre de l'interculturel et, de l'autre, il répertorie les compétences sociolinguistiques, faisant partie de la compétence communicative langagière. Etant donné notre point de vue sur la compétence culturelle, dans lequel les aspects culturels font partie de la communication elle-même, nous préférons présenter la compétence interculturelle de façon intégrée et avec ses liens systématiques entre la culture et la langue. Pour la présenter, nous nous pencherons notamment sur ses deux composantes : les connaissances socioculturelles et les compétences sociolinguistiques.

Dans le CECR, le descriptif portant sur la compétence sociolinguistique contient des informations sur les connaissances socioculturelles. Au niveau B1, l'apprenant est déjà capable d'agir en fonction des principales règles sociales en langue portugaise :

CORRECTION SOCIOLINGUISTIQUE	Peut s'exprimer et répondre à un large éventail de fonctions langagières en utilisant leurs expressions les plus courantes dans un registre neutre. Est conscient des règles de politesse importantes et se conduit de manière appropriée. Est conscient des différences les plus significatives entre les coutumes, les usages, les attitudes, les valeurs et les croyances qui prévalent dans la communauté concernée et celles de sa propre communauté et en recherche les indices.
---------------------------------	--

(Conseil de l'Europe, 2001, p. 95)

Nous commençons par attirer l'attention sur les connaissances socioculturelles que l'apprenant doit acquérir au long de son apprentissage. Il doit connaître certains aspects de la vie quotidienne des Portugais, associés à leurs modes de vie comme les horaires et la composition des repas au Portugal, les moyens de transport les plus utilisés, les distractions les plus répandues, les fêtes nationales et les jours fériés, les modes de paiement les plus fréquents, etc. Ces connaissances d'ordre pratique lui seront utiles pour comprendre les attentes des clients et, par conséquent, l'aide qu'il apportera sera plus adaptée à leurs besoins.

Ainsi, quand un client portugais demande à l'hôtel un café où il puisse s'asseoir et manger de la pâtisserie locale, l'apprenant saura ainsi lui expliquer que les cafés français, consacrés dans la plupart des cas presque uniquement aux boissons, n'ont pas la même configuration que les cafés portugais. Ce que le client cherche c'est plutôt une boulangerie ou une pâtisserie, même si beaucoup de ces établissements en France ne disposent ni de tables, ni de chaises. Sans disposer de cette connaissance de l'autre, l'apprenant ne comprendra pas ses attentes.

D'autres traits de la culture portugaise sont également pertinents comme les conventions sociales extrêmement importantes en hôtellerie. Dans les situations de transaction commerciale, les règles sociales de la langue imposent un cadre contraignant qui doit être soigneusement respecté par le professionnel afin de ne pas attenter à la face de son interlocuteur. La transgression à ces règles nuit à la relation de l'hôtel avec le client et peut conduire à l'insatisfaction de celui-ci. Il peut donc y avoir des conséquences très négatives pour l'hôtel: le client ne reviendra pas, il transmettra ses opinions négatives à son entourage ou dans les réseaux sociaux, invitant des clients potentiels à ne pas y aller.

Ces conventions concernent les relations sociales et leurs marqueurs sociaux que l'apprenant doit être capable de reconnaître et de savoir utiliser. En langue portugaise, les séquences d'ouverture et de clôture en interaction orale ont tendance à être longues car composées de plusieurs actes de parole (des salutations, des vœux, des projets, des remerciements) et de plusieurs interventions de tous les participants<sup>147</sup>. L'apprenant doit savoir les reconnaître et les utiliser : les salutations d'accueil (*Bom dia ! Como está ? Bem-vindo!*) et les salutations pour prendre congé (*Até já! Boa viagem ! Obrigado !*).

Les conventions sociales concernent aussi le fonctionnement des relations interpersonnelles dans la société. Le sexe, l'âge, la catégorie socioprofessionnelle ou le degré de familiarité entre les interlocuteurs sont des facteurs extrêmement importants pour l'usage des formes d'adresse (cf. 4.3.2.). Pour un bon usage de ce système, il faut non seulement acquérir des formes grammaticales, mais aussi les normes sociopragmatiques associées (Matos, 2008). La connaissance de celles-ci lui permettra un bon usage de ce système en fonction des particularités de chaque interaction : en fonction de la personnalité du client, du degré de familiarité qu'il a avec lui et aussi de la séquence discursive.

L'apprenant, sensibilisé aux conventions sociales, saura d'avance que des thèmes comme la religion, la politique ou le football constituent des tabous conversationnels et qu'ils ne doivent pas être développés dans une conversation dans le domaine professionnel. Ils risquent d'être gênants pour l'interlocuteur et donc de menacer sa face.

Un des aspects les plus sensibles de l'interculturalité concerne les règles de politesse. Elles varient dans chaque culture. C'est pourquoi l'apprenant ne pourra pas appliquer les règles de sa langue maternelle et qu'il doit connaître celles de ses interlocuteurs et agir en construction. Cela évitera des malentendus qui peuvent fortement nuire à leur relation sociale et donc conduire à l'insatisfaction du client. Ces règles concernent plusieurs aspects que nous listons ci-dessous. A ce niveau, l'apprenant est capable de :

- montrer de l'intérêt et de l'empathie pour l'état d'esprit ou de santé du client, ainsi que pour ses expériences personnelles
- exprimer sympathie, disponibilité, gratitude
- éviter de donner des ordres directement
- montrer de l'empathie ou s'excuser pour des comportements ou des actions de l'hôtel qui ont pu porter préjudice au client
- utiliser des structures de la langue qui servent à adoucir le discours (*acho que, já, mesmo, ora, só, vou precisar de, vai desejar, é só.., aqui tem, aqui está, deixe-me verificar, dê-me um segundo, um bocadinho, sugiro, diga-me só..., se quiser, está bem?, sim?* ).

---

<sup>147</sup> A ce titre, rappelons le dialogue 35 de notre corpus, où un couple de clients réguliers passe par la réception et salue le réceptionniste. Réceptionniste et clients interviennent à plusieurs reprises pour saluer et prendre congé.

- utiliser convenablement des mots ou expressions courtoises (obrigado, por favor, com licença, muito bem, diga, como?, claro, com certeza, desculpe, lamento, não se preocupe, disponha)

La connaissance des règles de politesse est fondamentale pour que l'apprenant ne menace pas la face de son interlocuteur mais elles sont importantes également pour reconnaître les situations inverses où c'est la face du réceptionniste, et non celle du client, qui est menacée. L'apprenant doit savoir reconnaître des situations où les règles sociales ont été transgressées et où des comportements moins polis ou même impolis de son interlocuteur peuvent se succéder : l'expression de désespoir, la réclamation, la colère déclarée, l'impatience, l'affirmation de supériorité.

L'apprenant doit aussi avoir des connaissances générales au niveau de la communication non verbale en langue portugaise : les gestes, le comportement paralinguistique (le contact visuel, l'expression faciale, le contact corporel), les interjections et les onomatopées. Savoir interpréter le comportement de l'interlocuteur aidera l'apprenant à comprendre ses réactions et à éviter des malentendus.

C'est à ce niveau également, que l'apprenant doit se familiariser avec le registre formel en langue portugaise, le registre privilégié en hôtellerie. Le descriptif de la compétence sociolinguistique du CECR que nous avons présenté ci-dessus fait référence uniquement au registre neutre. Pourtant, pour une formation sur la langue parlée en hôtellerie la familiarisation avec le registre formel est fondamentale.

L'apprenant doit être capable d'interagir en registre formel même si son interlocuteur, lui, ne s'exprime pas toujours dans ce registre. Si la majorité des clients utilise le registre formel ou neutre, certains clients utilisent le registre informel ou même familier, dans le cas des réclamations graves, comme l'overbooking. Ainsi, l'apprenant doit-il être capable d'identifier le registre de son interlocuteur.

Interagir avec l'interlocuteur passe aussi par une familiarisation aux variétés dialectales du portugais européen. L'apprenant doit savoir reconnaître les principaux traits phonétiques et lexicaux qui distinguent les deux principales aires dialectales du Portugal continental : l'aire septentrionale (les dialectes *setentrionais*) et l'aire méridionale (les dialectes *centro-meridionais*) (Mota & Nascimento, 2001). Sensibilisé aux différences diatopiques de la langue, il pourra reconnaître plus facilement les énoncés des locuteurs natifs de ces variantes et leur répondre rapidement. Il saura qu'un locuteur de l'aire septentrionale articule de façon identique les phonèmes /v/ et /b/ et qu'il garde la diphtongue [ow] pour la graphie <ou>, par opposition à un locuteur de l'aire méridionale qui la réduit à [o]. Il sait aussi ce que demande un locuteur de l'aire septentrionale, quand il demande à la réception de l'hôtel un endroit où il puisse boire un *fino* [bière].

Etant donné le nombre élevé de locuteurs brésiliens qui visitent la France (cf. chapitre 2), nous pensons qu'une familiarisation avec les principaux traits lexicaux, morpho-syntaxiques et phonologiques de la norme du Brésil serait aussi bénéfique pour ces étudiants. Nous attirons l'attention sur quelques spécificités lexicales concernant

l'hôtellerie, qui sont très différentes de la norme du Portugal : *café da manhã* [petit-déjeuner], *ônibus* [bus], *trem* [train], *ponto de ônibus* [arrêt de bus].

En conclusion, l'apprenant plurilingue et interculturel envisagé aujourd'hui est capable de mettre en pratique des stratégies de contact avec des personnes d'autres cultures. Ces stratégies passent par la capacité de découverte et d'analyse des aspects socioculturels et sociolinguistiques envisagés dans la compétence interculturelle. Il n'est pas facile d'y accéder et l'enseignant joue alors un rôle essentiel de facilitateur pour l'accès au monde de l'autre. Il doit privilégier le contact entre plusieurs langues-cultures, pour la formation d'apprenants plurilingues et qui sachent interagir avec des locuteurs de différents bagages culturels (Araújo e Sá, 2013).

#### 5.4.2.4 Compétence linguistique

Le CECR définit la compétence linguistique comme la connaissance des ressources formelles à partir desquelles des messages corrects et significatifs peuvent être élaborés et formulés et la capacité à les utiliser (Conseil de l'Europe, 2001, p. 87). Ces ressources formelles sont plus précisément les éléments d'ordre morphologique, syntaxique, lexical, sémantique et phonologique qui interviennent dans la production verbale des locuteurs.

L'acquisition de la compétence linguistique suppose l'appropriation d'un ensemble d'outils linguistiques utiles pour résoudre des problèmes de communication. L'activité didactique se concentre donc sur la capacité de l'apprenant à formuler des énoncés en fonction de l'utilisation des éléments et des structures de la langue (Franco, 1989). Ce sont ces éléments et structures que nous développerons ci-dessous.

Les éléments formels sont déterminés par les particularités discursives d'un genre donné et par les besoins de communication des membres des communautés qui les partagent (Beacco, 2007). Les spécificités discursives de la langue parlée de l'hôtellerie comprennent la mobilisation d'un ensemble de connaissances linguistiques. Nous nous limiterons aux connaissances d'ordre morphosyntaxique, lexical et sémantique nécessaires pour l'enseignement de la langue parlée de l'hôtellerie. Quoique nous sachions que la compétence phonologique est d'extrême importance pour l'enseignement de la langue parlée, ce travail ne vise pas cette compétence. C'est pourquoi elle ne sera pas développée ici.

Au niveau B1, l'apprenant est capable de :

ÉTENDUE LINGUISTIQUE GÉNÉRALE	Possède suffisamment de moyens linguistiques pour s'en sortir avec quelques hésitations et quelques périphrases, mais le vocabulaire limité conduit à des répétitions et même parfois à des difficultés de formulation.
ÉTENDUE DU VOCABULAIRE	Possède un vocabulaire suffisant pour s'exprimer à l'aide de périphrases.
MAÎTRISE DU VOCABULAIRE	Montre une bonne maîtrise du vocabulaire élémentaire mais des erreurs sérieuses se produisent encore quand il s'agit d'exprimer une pensée plus complexe.



CORRECTION GRAMMATICALE	Peut se servir avec une correction suffisante d'un répertoire de tournures et expressions fréquemment utilisées et associées à des situations plutôt prévisibles.
----------------------------	---

(Conseil de l'Europe, 2001, p. 87-90)

La compétence lexicale concerne *la connaissance et la capacité de l'apprenant à utiliser le vocabulaire* (Conseil de l'Europe, 2001, p. 87). Au niveau B1, l'apprenant possède déjà un niveau suffisant de vocabulaire pour répondre à ses principaux besoins de communication, même si, comme l'indique ce descriptif, il a parfois besoin d'avoir recours à des périphrases pour exprimer ses idées.

Le lexique qui concerne le tourisme est très vaste, il contient plusieurs niveaux de spécialisation et il a des emprunts de domaines très différents (Calvi, 2000). La compétence lexicale change en fonction des contextes dans lesquels le professionnel du tourisme agit. L'apprenant que nous envisageons dans ce travail aura besoin de la langue pour parler avec des clients à la réception d'un hôtel. La compétence lexicale est donc ciblée et se limite au vocabulaire des domaines dont l'apprenant aura besoin pour ses besoins communicatifs.

Le vocabulaire à acquérir par l'apprenant de niveau B1 est directement lié aux thèmes à envisager dans l'enseignement et qui sont répertoriés dans la rubrique suivante (cf. 6.4). Ils concernent des domaines très différents, comme l'hôtellerie, la géographie, l'histoire de l'art, les moyens de transport, la gastronomie, les services, entre autres. Le CECR suggère des catégories : noms, adjectifs et verbes correspondant aux objets, aux lieux, aux personnes et aux actions les plus fréquents.

L'apprenant doit acquérir des connaissances dans plusieurs domaines. Ce vocabulaire associé à chacun d'eux recouvre non seulement de la terminologie technique internationale qui concerne surtout le domaine de l'hôtellerie (*check-in, check-out, overbooking, food & beverage,*), mais aussi des termes élégants ou cultivés de plusieurs domaines (*desejar* au lieu de *querer*) (Calvi, 2000). Au niveau B1, les connaissances restent pourtant encore limitées et elles seront complétées dans les niveaux suivants de l'apprentissage de la langue. Ainsi, l'apprenant doit acquérir un éventail lexical étendu dans des domaines divers afin d'être capable d'agir efficacement à la réception de l'hôtel.

La compétence lexicale de l'apprenant concerne aussi des expressions toutes faites ou des locutions figées diverses, utilisées en fonction du jeu interactionnel de la situation de communication. Il s'agit des :

- mots ou expressions toutes faites qui indiquent des fonctions langagières (*boa tarde, aqui tem, muito bem*)
- structures figées utilisées comme des ensembles (*vou precisar de..., deixe-me..., diga-me para que....*).
- ensembles lexicaux fermés (les jours de la semaine, les mois de l'année, les moyens de transport, les repas)
- collocations (*fazer uma reserva*)

La compétence grammaticale concerne la connaissance et la capacité de l'apprenant à manipuler des éléments morphosyntaxiques constituant la matière verbale des énoncés. Ces éléments se trouvent à deux niveaux différents : au niveau du mot et au niveau de la phrase. Le premier concerne les formes et les valeurs de plusieurs classes morphologiques. Le deuxième concerne les constituants de la phrase et leur organisation.

Nous utiliserons cette catégorisation à deux niveaux pour présenter les items morphosyntaxiques qu'un apprenant de niveau B1 doit acquérir au long de sa formation. Pour ce travail, nous nous sommes appuyée sur le programme *Ensino do Português no Estrangeiro* (Camões, Instituto da Cooperação e da Língua, IP, 2012c) qui nous a aidée à répertorier les contenus adéquats à ce niveau et à les catégoriser. Les contenus grammaticaux que l'apprenant doit maîtriser sont donc :

- Au niveau du mot :
  - Nom : les toponymes avec un article
  - Adjectifs : les adjectifs qualificatifs, relationnels et numéraux ; le degré des adjectifs qualificatifs (le comparatif et le superlatif absolu et relatif) ; le pluriel des adjectifs terminés en *-vel*
  - Articles : distribution syntaxique (restriction avec les toponymes et les jours festifs) ; valeur indéterminée de l'article indéfini *um*
  - Pronoms personnels :
    - formes toniques : personne, genre, nombre, référence au locuteur et à l'interlocuteur, combinaison des formes toniques, place des formes toniques
    - formes atones : pronoms réfléchis, compléments d'objet direct et indirect et leur place
  - Indéfinis : formes
  - Démonstratifs, possessifs, indéfinis et relatifs : deixis et valeur anaphorique.
  - Quantificateurs : numéraux (ordinaux et multiplicatifs : *o dobro*), universaux (*cada*), graduels (*mais ou menos, um bocadinho*) et interrogatifs
  - Verbes :
    - Transitifs, intransitifs, pronominaux et impersonnels
    - Modes et temps verbaux :
      - Indicatif : présent (avec valeur de futur), pretérito perfeito simples, imparfait, futur simple, futur périphrastique ; aspect instantané, duratif, accompli, imperfectif
      - Impératif
      - Subjonctif : présent – valeur de possibilité (*é possível que, talvez*), souhait (*espero que*), demande (*agradeço que*); futur
      - Formes non finies : infinitif conjugué et participe passé
    - Auxiliaires : de la voix passive et d'aspect

- Adverbes et locutions adverbiales : valeur sémantique (le lieu, le temps, l'affirmation, le doute, la quantité et l'intensité, la négation, la manière, l'inclusion, l'exclusion), les adverbes interrogatifs et relatifs
- Prépositions et locutions adverbiales : exigées par verbes, adverbes, noms et adjectifs ; valeur sémantique (la localisation, le mouvement et le temps)
- Interjections : registre neutre et informel
- Au niveau de la phrase :
  - constituants (groupe nominal, verbal, adverbial et prépositionnel) et leur ordre dans la phrase
  - processus syntaxiques : ellipses, transformation de la voix active à la voix passive
  - types de phrases : phrases déclaratives, interrogatives, impératives et exclamatives
  - phrases coordonnées : propositions copulatives, adversatives, disjonctives, explicatives et conclusives
  - phrases subordonnées : propositions de temps, de cause, de condition, de but, de comparaison, de conséquence; phrases relatives (complément déterminatif et explicatif) ; phrases complétives, les subordonnées sujet et compléments d'objet
  - fonctions syntaxiques : sujet sous-entendu ou indéterminé

Ces items morphosyntaxiques répondent aux besoins communicatifs de l'apprenant. Ils ont été sélectionnés en fonction de leur productivité pour la formulation des actes de parole sélectionnés précédemment (cf. chapitre 6.3.2.1.). Nous estimons que certains contenus doivent déjà figurer au niveau B1, étant donné leur opérationnalité dans certains énoncés. C'est le cas du futur du subjonctif, placé au niveau B2 seulement dans le document *Ensino Português no Estrangeiro - Programa nível B1* (Camões, Instituto da Cooperação e da Língua, IP, 2012c, p. 1). C'est un temps verbal très utilisé par les réceptionnistes d'hôtel pour formuler des suggestions ou pour inviter/conseiller le client à réaliser une action (*Se preferir um restaurante com comida portuguesa, recomendo o Belcanto. ; Tem aqui o menu, se quiser ver ; Quando chegar ao semáforo, vire à direita*), c'est pourquoi nous conseillons qu'il soit travaillé dès le niveau B1.

Enfin, la troisième compétence à distinguer est la compétence sémantique. Elle concerne la conscience et le contrôle de l'apprenant à organiser du sens (Conseil de l'Europe, 2001). Les mots établissent plusieurs types de relations logiques avec d'autres mots que l'apprenant saura identifier. Il s'agit de relations comme la synonymie et l'antonymie, la polysémie, l'hyponymie et l'hyperonymie ou encore des mots du même champ lexical ou des mots de la même famille. D'autres relations s'établissent en fonction du contexte dans lequel ils apparaissent et elles sont liées au niveau du discours. Pour cela, l'apprenant doit être conscient des opérations telles que la présupposition ou l'implication, importantes pour l'enseignement de la langue orale où les implicites sont plus élevés que dans la langue écrite.

## 5.5 Thèmes de communication

Nous présenterons ensuite une liste de thèmes pertinents pour l'enseignement de la langue parlée en hôtellerie et qui doivent être abordés en cours. Elle a été créée à partir de notre corpus et en fonction des savoir-faire à faire acquérir à ces apprenants de niveau B1. Le *Plan curricular del Instituto Cervantes* (Instituto Cervantes, 2006) et le *Nível Limiar* (Casteleiro et al., 1988) nous ont inspirée pour son organisation en catégories. Cette liste vise à répertorier le matériel d'ordre lexical dont l'apprenant a besoin pour acquérir ces savoir-faire. Elle recouvre les thématiques concernant les différentes étapes du séjour d'un client dans un hôtel, de l'enregistrement à son départ et pour lesquelles l'apprenant doit être préparé.

Cette sélection a été élaborée en fonction de l'importance des thèmes pour ce genre de discours, aussi bien en réception qu'en production. Ainsi, certains thèmes sont tellement importants que nous avons décidé de les mettre à part dans une catégorie isolée et non intégrés dans des thématiques auxquelles ils pourraient appartenir au premier abord. C'est le cas de *chambre* qui constitue un thème isolé et non intégré dans une rubrique plus globalisante, *hôtel*. Voici la liste des huit thèmes identifiés :

1. Hôtel
2. Chambre
3. Client
4. Déplacements
5. Environnement géographique
6. Loisirs
7. Alimentation
8. Commerces et services

Les deux premiers thèmes (*Hôtel* et *Chambre*) sont spécifiques du lieu où travailleront les apprenants. Le troisième (*client*) évoque l'interlocuteur. Enfin, les cinq derniers (*déplacements*, *environnement géographique*, *lieux touristiques*, *alimentation* et *commerces et services*) concernent des thèmes d'ordre pratique ou touristique que le réceptionniste doit connaître pour répondre au mieux aux questions de son interlocuteur.

Une description plus fine de chaque thème est donnée ensuite. Le tableau X décrit les sous-thèmes et les catégories associées à chacun. Les premiers constituent une spécification des aspects à prendre en compte dans chaque thème général. Les deuxièmes correspondent à une spécification des contenus lexicaux que les apprenants doivent maîtriser. Ensemble, ils donnent une orientation plus claire et plus transparente à l'apprenant.

Les paramètres des situations de communication décrits dans le CECR nous ont aidée à la réalisation de cette liste à savoir « les lieux, les institutions, les acteurs, les objets, les événements, les opérations et les textes » (Conseil de l'Europe, 2001, p. 41). Chaque thème a été organisé en fonction des catégories pertinentes pour l'acquisition de la langue parlée dans ce contexte spécifique. Elles concernent des notions abstraites, auxquelles peuvent correspondre des classes morphologiques variées : des noms, des

verbes, des adjectifs, des prépositions ou autres. Ils peuvent être composés d'unités lexicales isolées (mots) et aussi des combinatoires (expressions). Guidé par l'enseignant, l'apprenant saura identifier le vocabulaire associé à chacune de ces catégories.

Tableau 14 : Thèmes, sous-thèmes et catégories

<b>Thème</b>	<b>Sous-thème</b>	<b>Catégories</b>
Hôtel	Caractérisation de l'hôtel	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Catégorie de l'hôtel et numéro de chambres</li> <li>- Type de tourisme</li> <li>- Localisation</li> <li>- Ambiance</li> </ul>
	Structure de l'hôtel	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mode de fonctionnement</li> <li>- Départements</li> <li>- Professionnels et leurs fonctions</li> </ul>
	Espaces et accès	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Espaces publics et espaces privés</li> <li>- Equipement et meubles</li> <li>- Voies d'accès</li> </ul>
	Services	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mode de fonctionnement</li> <li>- Lieux, horaires et tarifs</li> </ul>
	Réception	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Equipement</li> <li>- Matériel administratif</li> <li>- Services et opérations</li> <li>- Objets et acteurs</li> </ul>
Chambre	Options d'hébergement	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Types de chambre et suites</li> <li>- Options des chambres et des suites</li> </ul>
	Chambre	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Type de lit</li> <li>- Equipement et meubles</li> <li>- Dimension, décoration, confort et propreté</li> <li>- Vue et espace en plein air</li> <li>- Objets</li> </ul>
	Salle de bains	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Equipement et meubles</li> <li>- Dimension, décoration, confort et propreté</li> <li>- Objets</li> </ul>
	Salon	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Equipement et meubles</li> <li>- Dimension, décoration, confort et propreté</li> <li>- Vue et espace en plein air</li> <li>- Objets</li> </ul>
Client	Identification personnelle	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informations et contacts personnels</li> <li>- Documents d'identité</li> </ul>
	Caractérisation personnelle	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Caractéristiques physiques et caractère</li> <li>- Vêtements et objets personnels</li> <li>- Goûts et préférences</li> </ul>
	Relations personnelles	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Relations familiales et sociales</li> <li>- Fêtes et célébrations familiales, sociales</li> </ul>

		et religieuses
	Etat d'esprit et état de santé	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Etat physique et psychologique</li> <li>- Sentiments et sensations</li> <li>- Maladies, symptômes, parties du corps et médicaments</li> <li>- Hygiène et esthétique</li> </ul>
Déplacements	Voyages	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Types de voyages</li> <li>- Documentation</li> </ul>
	Moyens de transport publics	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Réseau de transports publics</li> <li>- Types de transport</li> <li>- Titres de transport</li> <li>- Lieux et professionnels</li> </ul>
	Transports privés	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Types de transport</li> <li>- Services</li> <li>- Lieux et professionnels</li> <li>- Conduite</li> </ul>
	Directions	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Espaces et voies de communication</li> <li>- Orientation et localisation</li> <li>- Distance et durée</li> <li>- Objets</li> </ul>
Environnement géographique	Géographie physique	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Paysages et accidents géographiques</li> <li>- Faune et flore</li> <li>- Organisation administrative du territoire</li> <li>- Climat</li> </ul>
	Géographie humaine	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Espaces d'habitation humaine</li> <li>- Organisation des villes et des villages</li> <li>- Us et coutumes, traditions</li> <li>- Fêtes nationales</li> <li>- Religion</li> </ul>
Loisirs	Lieux touristiques	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Types de monuments, musées et édifices</li> <li>- Formes et matières</li> <li>- Périodes historiques</li> <li>- Différents arts</li> </ul>
	Spectacles et expositions	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Evénements culturels</li> <li>- Disciplines artistiques</li> <li>- Lieux et artistes</li> </ul>
	Nature, détente et sport	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Espaces et activités en plein air</li> <li>- Sports et jeux</li> <li>- Lieux</li> </ul>
	Visites guidées et circuits	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Modalités de visite</li> <li>- Attractions</li> <li>- Lieux, distance et durée</li> </ul>
	Marchés, fêtes et parcs	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Modalités, thématiques et lieux</li> </ul>
	Moyens de communication	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Presse, télévision et internet</li> <li>- Objets et acteurs</li> </ul>
Alimentation	Etablissements d'alimentation	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Types d'établissements d'alimentation</li> <li>- Espaces physiques</li> <li>- Personnel, ambiance, décoration, service, horaires, localisation, objets</li> </ul>
	Repas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Types de repas et composition</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Type de cuisine, gastronomie et recettes</li> <li>- Régimes alimentaires</li> </ul>
	Aliments	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pain, gâteaux et entrées</li> <li>- Viande, poisson et fruits de mer</li> <li>- Accompagnements</li> <li>- Fromage, desserts et fruits</li> </ul>
	Boissons	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Boissons alcooliques et non alcooliques</li> </ul>
Commerce et services	Commerces	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Etablissements commerciaux</li> <li>- Lieux et acteurs</li> <li>- Produits et matériels</li> <li>- Horaires</li> </ul>
	Services publics et privés	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Services postal, financier et de santé</li> <li>- Services de protection et de sécurité</li> <li>- Produits, transactions ou actes</li> <li>- Lieux et acteurs</li> <li>- Horaires</li> </ul>
	Règlement	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tarifs</li> <li>- Modalités de paiement</li> <li>- Moyens de paiement</li> <li>- Argent</li> </ul>

Chaque thème présenté ici n'est pas refermé sur lui-même, bien au contraire il est ouvert et peut établir de multiples relations avec d'autres thèmes et sous-thèmes. Par exemple, *alimentation* peut être croisé avec *hôtel*, dans le cas où le réceptionniste parle du restaurant de son propre hôtel, avec *client*, lorsque celui-ci parle de ses goûts et de ses préférences gastronomiques, avec *déplacements* quand le réceptionniste indique où se trouve un restaurant particulier ou encore avec *commerces et services* au moment de renseigner le client sur les tarifs de certains restaurants.

Certains de ces thèmes peuvent être davantage présents dans une macro-tâche spécifique comme c'est le cas du thème *client* particulièrement abordé à l'enregistrement et au départ du client. Cependant, les situations d'interaction à la réception peuvent croiser plusieurs tâches discursives à la fois et, par conséquent, plusieurs thèmes et sous-thèmes y seront présents. Pour répondre à un client qui souhaite savoir comment se rendre à un monument particulier dans une ville, le réceptionniste fera appel à : *4.Déplacements* pour lui indiquer le transport utilisé pour s'y rendre et lui expliquer l'itinéraire, *8.Commerces et services* pour le renseigner sur les tarifs des titres de transport ou encore à *3.Client* à propos des préférences de son interlocuteur dans le cas où plusieurs solutions pour arriver à ce site sont possibles.

En conclusion, cette liste ne prétend pas à l'exhaustivité mais elle constitue un point de départ. Elle est ouverte à l'enseignant qui doit l'adapter aux spécificités et besoins de son public : par exemple, l'enseignant sélectionnera les noms des aliments les plus fréquemment consommés dans le contexte où travaillent ou travailleront ses étudiants.

La tendance à privilégier les aspects morphosyntaxiques dans l'enseignement de la langue étrangère est encore une réalité, à cause, d'une part, de l'insuffisante formation des enseignants dont les formations sont encore plutôt ancrées dans ce type

de domaines et, de l'autre, de l'incidence des représentations sociales qui privilégient ce type de connaissances pour une bonne performance dans la langue (Beacco, 2010, p. 21).

Notre perspective est pourtant autre. Nous défendons la composante discursive comme la colonne vertébrale de la compétence communicative, dans la mesure où les aspects pragmatiques du genre discursif déterminent les usages linguistiques, sociolinguistiques et interculturels. C'est pourquoi l'enseignant de la langue doit les privilégier. Dans le chapitre suivant, nous présenterons des propositions qui essaient de répondre à ce défi.





# Chapitre 6.

## Propositions didactiques pour l'enseignement du portugais de l'hôtellerie

Le chapitre qui suit porte sur la construction et la mise en pratique d'une démarche d'enseignement du portugais parlé de l'hôtellerie. Nous partons d'une réflexion sur les options didactiques que nous considérons comme les plus adaptées pour ce contexte et nous terminons avec des propositions d'activités que l'enseignant pourra effectivement utiliser en classe.

Ce chapitre répond à la cinquième et dernière étape du chemin méthodologique proposé par Mangiante et Parpette (2004) sur la conceptualisation d'une formation à un public professionnalisant et qui a servi de fil conducteur à notre travail. Cette dernière étape porte sur, rappelons-le, la construction d'activités d'enseignement à utiliser en salle de cours.

### 6.1 Options didactiques

La didactique des langues est une discipline qui sert d'intermédiaire entre les savoirs savants pluridisciplinaires (la linguistique, la psychologie, la sociologie, etc.) et les procédés et méthodes utilisés par une méthodologie donnée pour leur enseignement (Besse, 2000). L'enseignement de la langue étrangère doit conjuguer les apports de la linguistique appliquée avec une méthodologie qui suscite une démarche d'enseignement cohérente et compréhensible pour l'apprenant.

L'intervention didactique prend en compte les processus d'enseignement et les processus d'apprentissage (Cuq (dir.), 2003, p. 166). Elle conjugue les choix de l'enseignant en termes de contenus, de démarches d'enseignement et de pratiques didactiques, d'un côté, et les stratégies et mécanismes utilisés par l'apprenant pour réussir son processus d'acquisition de la compétence communicative, de l'autre.

Les options didactiques de l'enseignant dépendent du cadre institutionnel dans lequel il agit, des spécificités du public auquel il s'adresse et de la méthodologie en vigueur dans l'enseignement des langues. Le terme *méthodologie* évoque une cohérence dans un plan supérieur où les méthodes et les pratiques se rassemblent de façon intégrée (Puren, 2012, p. 11). Il est ancré dans une période historique donnée : par conséquent, la façon de concevoir et de d'articuler les processus d'enseignement et d'apprentissage varie selon le moment historique concerné. Ces variations concernent les objectifs généraux, les contenus linguistiques et culturels, les théories savantes de référence (en psychologie, en sciences du langage, etc.) et les situations d'enseignement (Puren, 2012).

Nous présenterons ensuite les options didactiques que nous estimons les plus pertinentes pour l'enseignement de la langue parlée de l'hôtellerie, en conformité avec la méthodologie communicative et actionnelle. Il s'agit de l'enseignement par genre, de la séquence didactique et de la tâche.

### 6.1.1 L'enseignement par genres

L'enseignement par genres est très pertinent pour un public d'apprenants qui a des objectifs spécifiques et dont les besoins langagiers sont déjà bien identifiés au début de leur formation (Beacco, 2007). Chaque genre présente une configuration langagière, structurelle et énonciative relativement stable : « Parler de genre suppose l'existence de la relative stabilité d'un modèle auquel peut être rapporté un discours donné » (Traverso, 2004, p. 141). Stabilité au niveau des participants, des rôles engagés dans la conversation et des activités langagières composant les événements communicatifs. Le genre permet d'ancrer l'activité langagière dans une situation sociale précise, où les paramètres liés au contexte sont bien identifiés d'avance. Ils constituent un balisage communicatif dans lequel l'apprenant de la langue doit savoir se situer et apprendre à se mouvoir.

La stabilité discursive provient aussi et surtout, des pratiques langagières routinières qui caractérisent chaque genre. L'usage de la langue est modulé par des régularités verbales communes à plusieurs membres d'une communauté qui partage les mêmes besoins communicatifs. Ces régularités sont ritualisées, c'est pourquoi la production langagière est relativement homogène : « elle tend à se conformer aux régulations caractérisant ces situations [...] aussi bien dans ses contenus que dans sa structure et ses réalisations verbales, plus ou moins ritualisées et contraintes » (Beacco, 2007, p. 96). Ce sont les régularités discursives de chaque genre qui doivent constituer l'objet de l'enseignement.

Mais comme l'ont très bien souligné Miranda et Coutinho (2015), les genres discursifs sont également instables dans la mesure où ils acceptent plusieurs possibilités de réalisation. Le genre connaît des variations discursives ou énonciatives issues des caractéristiques de chaque événement communicatif ou du profil des participants, sans que sa cohérence générale soit perdue. L'enseignement doit tenir compte de cette flexibilité et ne pas présenter le genre comme un concept rigide et figé dont il est interdit de s'éloigner.

Ainsi, en salle de cours le genre discursif fonctionne comme un point de référence bien précis dont l'apprenant se sert pour l'apprentissage de la langue. L'interactionniste sociodiscursif dialogue avec la recherche en didactique des langues (cf. 1.1.3.) et définit des priorités pour l'enseignement des genres textuels : la construction d'un modèle théorique sur le fonctionnement et la structure interne de chaque genre et son enseignement à travers des séquences didactiques. Selon Dolz et Schneuwly (1998, p. 64), le genre fournit à l'apprenant des repères situationnels, textuels et énonciatifs relativement stables sur lesquels il peut s'appuyer. Il donne des moyens utiles pour identifier et analyser les paramètres de la situation communicative et

qui la déterminent fortement : « Il fournit un cadre d'analyse des contenus, de l'organisation de l'ensemble du texte et des séquences qui le composent » (Dolz & Schneuwly, 1998, p. 64). Il fournit les moyens d'analyser les spécificités linguistiques-discursives qui se produisent, ainsi que les particularités liées au canal utilisé, la langue orale. Dans l'ensemble, le genre donne à l'apprenant des moyens pour identifier, interpréter et reproduire un cadre discursif donné.

Ces auteurs affirment que le genre fournit à l'apprenant des repères situationnels, textuels et énonciatifs relativement stables sur lesquels il peut s'appuyer. Il donne des moyens utiles pour identifier et analyser les paramètres de la situation communicative et qui la déterminent fortement. Le genre donne un cadre d'analyse de ses contenus, de sa structure globale et de ses séquences. Il fournit les moyens d'analyser les spécificités linguistiques-discursives qui se produisent, ainsi que les particularités liées au canal utilisé, la langue orale. Dans l'ensemble, le genre donne à l'apprenant des moyens pour identifier, interpréter et reproduire un cadre discursif donné.

L'entrée de l'intervention didactique à travers le genre discursif oblige à une reconfiguration de l'enseignement de la langue étrangère. L'enseignement devient centré sur la discursivité et non sur la grammaticalité (Beacco, 2010). Les activités d'enseignement sont désormais déterminées par les compétences discursives que l'apprenant doit acquérir au long de sa formation et non à travers des catégories formelles grammaticales parcellaires et isolées de leur contexte.

Le travail sur la discursivité est réalisé à travers l'acquisition de schémas interactionnels, organisés en séquences discursives et démultipliés en plusieurs actes de langage avec des réalisations langagières ritualisées. Ensemble ils composent le bagage langagier que l'apprenant doit acquérir. Ce bagage doit aussi être complété par des ressources suffisantes pour que l'apprenant accepte des déviations à ces régularités et puisse en formuler.

Le travail sur la grammaire du discours est réalisé à partir de concepts sémantico-pragmatiques qui interviennent dans la construction du texte (Esteve, 2016). Le travail de la modalisation, par exemple, comprend la capacité à reconnaître et à produire des mécanismes linguistiques qui expriment le point de vue du locuteur et non le contraire. Les genres oraux constituent des groupes autonomes, comme un objet en soi d'enseignement et d'apprentissage.

L'enseignement à travers les genres discursifs implique un travail de *médiation planifiée* (Miranda & Coutinho, 2015, p. 25). L'apprenant doit pouvoir identifier les propriétés qui différencient les genres discursifs pour en comprendre les paramètres et les marques distinctives de son identité. Cela passe par un travail d'exploration du genre afin de diminuer sa complexité et de le rendre plus opérationnel pour l'apprenant.

Dans le cadre de l'interactionniste sociodiscursif (cf. 1.1.3.), plusieurs travaux ont été réalisés avec le but d'opérationnaliser la notion de genre. Dans le livre *Pour un enseignement de l'oral. Initiation aux genres formels à l'école* (Dolz & Schneuwly,

1998), les chercheurs genevois présentent une organisation des activités d'enseignement de la langue française passant par une démarche pour l'enseignement des genres discursifs oraux à des apprenants de langue maternelle. Ils proposent un enseignement à travers le recours explicite à un modèle qu'ils intitulent le *modèle didactique du genre*. Le travail à mener en cours consiste à analyser chaque genre selon trois grandes entrées enseignables : la situation de communication, l'organisation interne du discours et ses caractéristiques linguistiques. Déterminée à partir des textes de référence des experts, l'identification du fonctionnement de chaque genre servira de point de référence pour son apprentissage.

L'apprentissage passe par la *séquence didactique*, que les auteurs conçoivent comme un projet pédagogique en trois parties. La première correspond à la *mise en situation* et elle aboutit à une *production initiale*. Le genre est introduit en cours à travers un texte exemple, écrit ou oral, à partir duquel l'enseignant va guider les apprenants pour que ceux-ci construisent leurs propres représentations de la situation de communication et de l'activité langagière. A la suite, ils produisent un texte initial, pour se rendre compte des capacités dont ils disposent déjà, mais aussi des problèmes qui devront être surmontés.

Dans la deuxième étape, les apprenants réalisent plusieurs *ateliers* consacrés aux problèmes qui ont émergé lors de la production initiale et qui concernent plusieurs niveaux du fonctionnement de la langue. Pour chaque genre, les apprenants sont menés à cerner le but du texte, son destinataire et son statut, à élaborer et connaître les contenus, à organiser et planifier les activités et à choisir les moyens langagiers les plus efficaces pour le mettre en pratique.

Finalement, la troisième étape consiste à réaliser une production finale qui intègre les savoirs construits et les outils appropriés. Elle est suivie par un moment d'évaluation, après lequel un bilan est fait par l'enseignant et les apprenants ensemble.

Selon les auteurs, cette démarche est fortement conseillée pour l'enseignement des genres oraux. Ceux-ci présentent des contraintes différentes de celles du genre écrit, c'est pourquoi ils doivent être conçus comme un domaine à part dans l'apprentissage de la langue et non comme une passerelle pour l'apprentissage de l'écrit. Le texte oral est systématiquement nouveau, original et contient en lui-même une explicitation du processus de fabrication : des hésitations, des corrections ou des reformulations. Du point de vue didactique, l'enseignement des genres oraux doit se focaliser sur l'anticipation et la préparation des apprenants à la production langagière :

Cela n'empêche pas un enseignement de l'oral, mais déplace les centre d'intervention didactique : on peut apprendre à anticiper et préparer ses productions langagières grâce à une bonne connaissance explicite des situations de communication et, ainsi, disposer de points de repères qui soutiennent l'activité langagière lors de sa réalisation ; il est possible d'avoir un contrôle conscient de certains aspects de la production pendant qu'elle se déroule et, ceci, particulièrement en ce qui concerne certaines capacités discursives ; il est finalement possible d'exercer et d'automatiser certains mécanismes de base faisant partie des capacités linguistico-discursives (tournures typiques d'un genre, enchaînements dans une interaction, vocabulaire. etc.). (Dolz & Schneuwly, 1998, p. 103)

Travailler les genres oraux en classe passe par une préparation des apprenants aux aspects linguistiques-discursifs propres aux genres oraux. Cette préparation implique une connaissance explicite des paramètres des situations de communication, des différents éléments qui y interviennent ainsi que des particularités discursives fréquentes dans ces situations de communication. La conscience de ces spécificités sert de point de repère aux apprenants pour gérer l'activité langagière. Au long d'une conversation, les apprenants peuvent gérer leurs interventions ou celles de leurs interlocuteurs grâce à cette connaissance d'ordre pragmatique.

Selon les auteurs, le travail des genres oraux doit se focaliser sur l'acquisition d'automatismes de base. Il s'agit des mécanismes linguistiques-discursifs intériorisés par l'apprenant et qui peuvent être reproduits à tout moment. Des enchaînements typiques de séquences, des échanges verbaux avec réponses préférées ou non, et des routines langagières seront utiles aux apprenants pour régler l'activité langagière.

Méprisé depuis longtemps, l'oral gagne de la place dans cet ouvrage à travers la conception d'une méthode pour son enseignement. Le genre est vu comme un outil de communication, dont l'usager se sert pour réaliser une action dans un contexte particulier. Apprendre la langue c'est donc « s'approprier des outils pour parler dans des situations langagières diverses, c'est-à-dire s'approprier des genres » (Dolz & Schneuwly, 1998, p. 64).

En conclusion, l'enseignement par genres discursifs constitue une *catégorie unificatrice* (Beacco, 2007, p. 90) qui donne sens à l'apprentissage. Son exploitation en cours oblige l'enseignant à un travail de simplification du complexe, afin que le genre soit compréhensible et opérationnel pour l'apprenant. Cela se produit à tous les niveaux de l'apprentissage, même si cette simplification se réduit au fur et à mesure de la progression de l'apprenant dans la langue. Ce besoin de simplification à objectif didactique n'est pas sans danger. A force de trop simplifier, on risque d'émietter les différentes propriétés du genre en unités isolées, ce qui risque d'enlever sa cohérence globale. L'enseignant doit donc gérer au mieux cet équilibre entre la démultiplication pour simplification et la globalité pour garder la cohérence.

## 6.1.2 La notion de tâche et la perspective actionnelle

La notion de tâche a été développée dans les travaux de langue anglaise dans le cadre de l'approche communicative ou notionnelle-fonctionnelle<sup>148</sup> (Jupp & Hodlin, 1978). Cette approche didactique vise l'appropriation de la compétence de communication, son objectif étant de faire communiquer les apprenants en cours, pour ainsi apprendre à communiquer dans une langue étrangère dans la vie réelle. Ainsi, la tâche a un objectif purement communicatif, elle est considérée à la fois comme un moyen et une fin (Puren, 2004, p. 15).

---

<sup>148</sup> C'est dans ce cadre que plusieurs langues européennes ont construit des référentiels avec la définition d'un seuil minimum de performance en langue étrangère, basé sur la capacité à produire efficacement des actes de parole (cf. 1.3.2.).

Selon l'approche communicative, l'enseignement de la langue privilégie désormais un focus sur le sens. L'objectif de l'apprentissage n'est plus limité à l'acquisition de la compétence linguistique et à la manipulation des ressources formelles de la langue, mais à la capacité à construire, transmettre et accéder à une signification (Nunan, 2004). C'est celle-ci qui détermine les formes linguistiques à travailler en cours et pas le contraire. Un focus sur la forme n'est pourtant pas négligé car l'accès au sens se fait à travers la manipulation de ressources linguistiques employées pour sa construction (Nunan, 2004). L'apprentissage de la langue se focalise donc sur la capacité à répondre à des besoins communicationnels, redéfinis en objectifs d'apprentissage et non sur l'apprentissage de formes grammaticales dépourvues de signification.

Cette approche met en valeur l'aspect pragmatique de la langue, notamment la notion de fonction langagière ou d'acte de parole. Les activités d'enseignement sont désormais focalisées sur les objectifs de la communication et organisés autour des fonctions (actes de parole) et des notions (catégories sémantico-grammaticales) (Cuq (dir.), 2003; Laurens, 2014). Des exercices structuraux on passe à des activités comme des jeux de rôle ou des simulations qui approchent les apprenants de l'usage réel de la langue. L'approche communicative privilégie le rapport avec la réalité, dans la mesure où la tâche à réaliser doit être proche du quotidien des usagers de la langue. Elle a une finalité concrète et réelle.

L'approche communicative a voulu se détacher des méthodologies précédentes (audio-orales et audio-visuelles) qui privilégiaient la composante linguistique et pour lesquelles l'apprentissage se réalisait à travers des exercices structuraux hors contexte. Les unités didactiques et les textes étaient conçus en fonction d'un objectif presque toujours grammatical, par conséquent, les tâches à réaliser par les apprenants étaient déjà prévisibles dès le départ (Nissen, 2011, p. 8).

C'est dans le cadre de l'approche communicative que la *Task-Based Learning* (TBL), en français l'*approche par tâches*, est née. Cette démarche se base sur deux changements méthodologiques importants que nous venons d'évoquer. D'un côté, l'importance de la communication pour l'apprentissage de la langue et, de l'autre, le rapport de celle-ci avec la réalité. L'approche par tâches implique des activités pour entraîner l'usage de la langue, son objectif étant de développer l'apprentissage de l'usage réel de la langue en cours. Par conséquent, les processus d'apprentissage impliquent aussi des processus de communication.

La publication du *Cadre européen commun de référence pour les langues* (Conseil de l'Europe, 2001), désormais CECR, a introduit de nouvelles perspectives dans l'enseignement des langues. Il redéfinit la notion de tâche et soutient la perspective actionnelle. Il ne s'agit pas d'une rupture avec l'approche communicative, mais plutôt de « son prolongement le plus actuel » (Cuq & Grucca, 2008).

Dans ce référentiel, la tâche est définie comme « toute visée actionnelle que l'acteur se représente comme devant parvenir à un résultat donné en fonction d'un problème à résoudre, d'une obligation à remplir, d'un but qu'on s'est fixé » (Conseil de

l'Europe, 2001, p. 16). La tâche implique la solution d'un problème concret de la vie réelle, que l'individu va pouvoir réaliser à travers son action. Les tâches peuvent être de nature très diverse et impliquer un degré plus ou moins élevé d'activités linguistiques. Des exemples sont présentés : une activité artistique (faire de la peinture), une activité engageant une habileté (réparer un objet), la résolution d'un problème (faire un *puzzle*), ou encore participer à une discussion, répondre à un message électronique, ou autres (Conseil de l'Europe, 2001, p. 121).

Cette conception de la tâche est plus large que celle de l'approche communicative qui attribuait un rôle central aux actes de parole. Pour déplacer un placard ou négocier un contrat, l'apprenant doit mobiliser d'autres types de compétences, tels que des « ressources cognitives, affectives, volitives et l'ensemble des capacités que possède et met en œuvre l'acteur social » (Conseil de l'Europe, 2001, p. 121). L'apprentissage de la langue n'est plus le seul objectif de la tâche selon le CECR, mais un des objectifs à atteindre. La production verbale est maintenant considérée comme un moyen, parmi d'autres, pour réaliser une tâche. Dans ce sens, la tâche peut être langagière, partiellement langagière ou même non langagière.

Cette redéfinition provient de l'importance que ce document accorde à l'action. La perspective actionnelle conçoit l'apprenant comme un acteur social, qui doit agir efficacement dans la société. L'apprentissage de la langue met l'apprenant usager directement en contact avec les situations réelles d'usage de la langue :

La perspective privilégiée ici est, très généralement aussi, de type actionnel en ce qu'elle considère avant tout l'utilisateur et l'apprenant d'une langue comme des acteurs sociaux ayant à accomplir des tâches (qui ne sont pas seulement langagières) dans des circonstances et un environnement donnés, à l'intérieur d'un domaine d'action particulier. Si les actes de parole se réalisent dans des activités langagières, celles-ci s'inscrivent elles-mêmes à l'intérieur d'actions en contexte social qui seules leur donnent leur pleine signification. (Conseil de l'Europe, 2001, p. 121)

Cette approche préconise un travail collaboratif entre les apprenants, qui agissent ensemble autour d'une finalité commune : une prise de décision ou la résolution d'un problème. Dans cette perspective, l'objectif n'est plus d'*agir sur l'autre*, mais d'*agir avec l'autre*. Il s'agit de travailler ensemble, de mobiliser plusieurs compétences qui vont dans le sens d'un travail collaboratif, permettant de réaliser des tâches qui vont au-delà de la simple communication. Ce changement méthodologique est, selon l'historien de la didactique des langues Christian Puren, influencé par une évolution qui a eu lieu dans la société elle-même, qui depuis vingt ans s'oriente vers une idéologie basée sur l'action, une tendance qu'il appelle *d'orientation projet* (Puren, 2006, p. 37).

Ce tournant apporte des changements au niveau didactique. Les tâches que l'apprenant développe en cours ne se limitent plus à la reproduction de la réalité à travers la simulation ou le faire-semblant. Il s'agit des tâches du monde réel qui font appel à des situations de communication proches du quotidien des apprenants et qui, par conséquent, ont un sens pour eux. On cherche désormais « une 'sincérité' de la tâche » (Springer, 2009, p. 29).



Pour résumer, on dira que la tâche est au centre de la planification de l'enseignement de la langue étrangère : « la tâche, cela a été dit et redit, est l'élément principal de l'édifice » (Springer, 2009, p. 28). Toutes les activités à réaliser en classe sont désormais déterminées et organisées en fonction de la réalisation d'une tâche finale. La séquence didactique est totalement conçue en fonction des ressources que l'apprenant devra mobiliser pour cette fin. La tâche à réaliser détermine le type de documents à présenter et la façon de les exploiter. Les compétences à faire acquérir et les activités correspondantes sont déterminées et planifiées en fonction de leur pertinence pour la réalisation de la tâche finale.

### 6.1.3 L'unité didactique<sup>149</sup>

Le concept d'"unité didactique" a été initialement développé par la démarche SGAV (Structuro-globale audio-visuelle) qui définissait un parcours construit à partir d'une série de leçons bien codifiées et qui intégraient trois phases de l'apprentissage : exposition-analyse-synthèse (Cuq & Grucca, 2008). Si l'approche communicative et la perspective actionnelle rompent avec cette idée de leçons fortement structurées, les trois phases seront maintenues.

Dans un article publié en (Courtyllon, 1995), Courtyllon évoque les éléments à prendre en compte dans l'élaboration d'une unité didactique : les caractéristiques des étudiants, les objectifs de l'apprentissage, la cohérence entre les textes à présenter et les activités de production, le rapport « logique-cognitif » entre les activités et finalement l'évaluation.

L'auteure développe cette idée quelques années plus tard, dans un livre publié pour la première fois en 2003, *Elaborer un cours de FLE* (Courtyllon, 2015). Elle part des travaux sur l'enseignement du français comme langue maternelle et les transpose à son enseignement de français langue étrangère. Elle y présente une démarche de planification de l'unité didactique qui prend en compte deux fils conducteurs. D'un côté, elle privilégie les actes de parole et les aspects discursifs du langage, dans une perspective de focus sur le sens comme le préconise l'approche communicative. De l'autre côté, elle prend en considération les processus de mémorisation de l'apprenant, un apport des travaux en psychologie cognitive.

Le parcours d'enseignement qui est ici abordé est composé d'objectifs d'apprentissage sous la forme de savoir-faire à acquérir, de données sélectionnées en fonction de ces objectifs, d'une méthodologie et d'une évaluation (Courtyllon, 2015, p. 34). Les données sont déterminantes pour l'unité didactique. Elles sont définies en fonction des objectifs à développer chez l'apprenant et c'est à partir d'elles que

---

<sup>149</sup> Certains auteurs préfèrent utiliser le terme *séquence didactique* à celui d'*unité didactique*. C'est le cas de Carandell (2013) pour qui une *séquence didactique* est une succession ordonnée d'activités, déterminée par les spécificités discursives du genre en question et qui vise la réalisation d'une tâche finale. Le premier terme a été développé dans l'enseignement de la langue maternelle, alors que le deuxième dans l'enseignement de la langue étrangère. Dans ce travail, nous reprenons le terme d'*unité didactique* utilisé par Laurens (2013) qui s'approche fortement de la *séquence didactique* de Carandell (2013).

l'enseignant construit un parcours méthodologique qui aboutira à l'évaluation des savoir-faire de l'apprenant.

L'auteur propose une unité didactique organisée en trois étapes. La première consiste à développer des stratégies qui aident à la compréhension du texte initial à travers le repérage d'indices qui sont nettement plus difficiles aux apprenants, quand il s'agit de textes oraux. La deuxième étape consiste à réaliser des activités qui mobilisent la mémoire procédurale (mémoire implicite et inconsciente qui sert à apprendre des habiletés). Sans négliger la mémoire déclarative (mémoire explicite et consciente qui permet d'exprimer une connaissance), l'auteur privilégie la première car elle permet de comprendre rapidement des textes et de prononcer des phrases en situation (Courtyllon, 2015, p. 34). La troisième étape vise la production par le travail en groupes. Pour le niveau débutant, l'auteur propose le jeu de rôle, qui met l'apprenant dans une situation interactive encourageant le réemploi des formes linguistiques comprises et mémorisées. Pour les niveaux plus avancés, elle suggère les simulations globales mettant l'apprenant en situation de réaction immédiate et, par conséquent, développant l'imprévu (Courtyllon, 2015).

Les travaux de Courtyllon ont le mérite d'avoir théorisé un concept didactique très utilisé par les enseignants. Ils répondent aux enjeux de l'approche communicative et à l'importance que celle-ci accorde au discours. L'auteure donne des exemples très concrets pour la création d'unités didactiques selon cette perspective, ce qui sert de guide pour les enseignants.

L'organisation des activités d'enseignement sous la forme d'unités didactiques a aussi été développée par Silvano et Rodrigues (2010) qui conçoivent un parcours pour l'enseignement de la grammaire du portugais comme langue maternelle, articulant deux perspectives de l'enseignement de la langue. D'un côté, la Pédagogie des Textes/Discours de Fonseca et Fonseca (1990) qui valorise un travail sur les spécificités énonciatives des discours : l'enseignant a la fonction de faire acquérir chez l'apprenant une capacité à maîtriser la réception et la production des discours, qui doivent être mises en accord avec les situations de communication dans lesquelles ils surgissent. D'un autre côté, le Laboratoire Grammatical conçu par I. Duarte (1992) où l'auteure défend la connaissance des régularités linguistiques à travers un travail de laboratoire dans lequel les apprenants mettent en pratique des méthodes et des techniques d'ordre scientifique (la problématisation, l'analyse, l'expérimentation ou la validation).

Silvano et Rodrigues (2010) proposent une articulation de ces deux perspectives : l'étude de la grammaire doit être réalisée en fonction des configurations textuelles/discursives dans lesquelles ces structures linguistiques apparaissent. Grâce à ses capacités d'investigation, l'apprenant prend conscience du fonctionnement et de l'organisation des structures linguistiques et des configurations textuelles/discursives, afin d'acquérir une connaissance explicite qui lui sera utile pour faire un usage de la langue conscient et réfléchi (Silvano & Rodrigues, 2010, p. 282).

C'est à travers l'unité didactique que ce parcours sera réalisé. Dans un premier moment, les apprenants sont confrontés à un texte prototypique d'une configuration discursive déterminée, à partir duquel sont repérés des problèmes d'ordre linguistique. Cette problématisation est le déclencheur d'un travail d'analyse linguistique, sous la forme du laboratoire grammatical, afin de trouver des réponses à cette problématisation. Plusieurs pas vont donc se succéder : l'enseignant organise des extraits du texte de départ concernant chacun des problèmes ; à partir de l'observation et de la description de ces données linguistiques, les apprenants découvrent des régularités à partir desquelles ils formulent des généralisations ; celles-ci sont validées à travers la manipulation d'autres données en dehors du texte ; et finalement les apprenants réalisent des exercices d'entraînement sur le point travaillé. Ils disposent déjà de la connaissance des règles grammaticales concernant chaque problème, leur permettant de revenir sur le texte initial pour décrire le fonctionnement de chaque structure linguistique selon les paramètres liés au contexte. C'est donc le moment de consolidation des connaissances à travers la production d'un texte dans lequel ils vont mobiliser des ressources apprises dans les étapes précédentes. La dernière étape correspond à son évaluation.

Cette proposition didactique propose une intégration de l'étude du fonctionnement linguistique dans le fonctionnement des discours. Les structures linguistiques ne sont plus envisagées de façon isolée ni déconnectées des spécificités discursives dans lesquelles elles se situent. Cependant, la proposition de (Silvano & Rodrigues, 2010) se penche majoritairement sur l'enseignement des aspects formels de la langue, c'est-à-dire, la composante linguistique de la compétence de communication. Notre perspective conçoit la compétence de communication dans une dimension plus vaste, c'est pourquoi nous envisageons un parcours qui comprenne plusieurs dimensions de la compétence communicative. Nous le trouvons chez Véronique Laurens.

Les travaux de Laurens (2013, 2014) s'appuient sur les deux options méthodologiques que nous avons abordées précédemment : l'enseignement par genres de Dolz et Schneuwly (1998) (cf. 6.1.1.) et l'unité didactique de Courty (2015). Ces deux propositions conçoivent un parcours d'enseignement structuré en trois étapes où « la langue est travaillée de manière inductive et contextualisée » (Laurens, 2012, p. 65). L'intervention didactique comprend des moments de discussion et de réflexion sur le fonctionnement de la langue, et vise à ce que l'apprenant réinvestisse ses acquis dans des situations de communication concrètes et dans des genres discursifs bien déterminés.

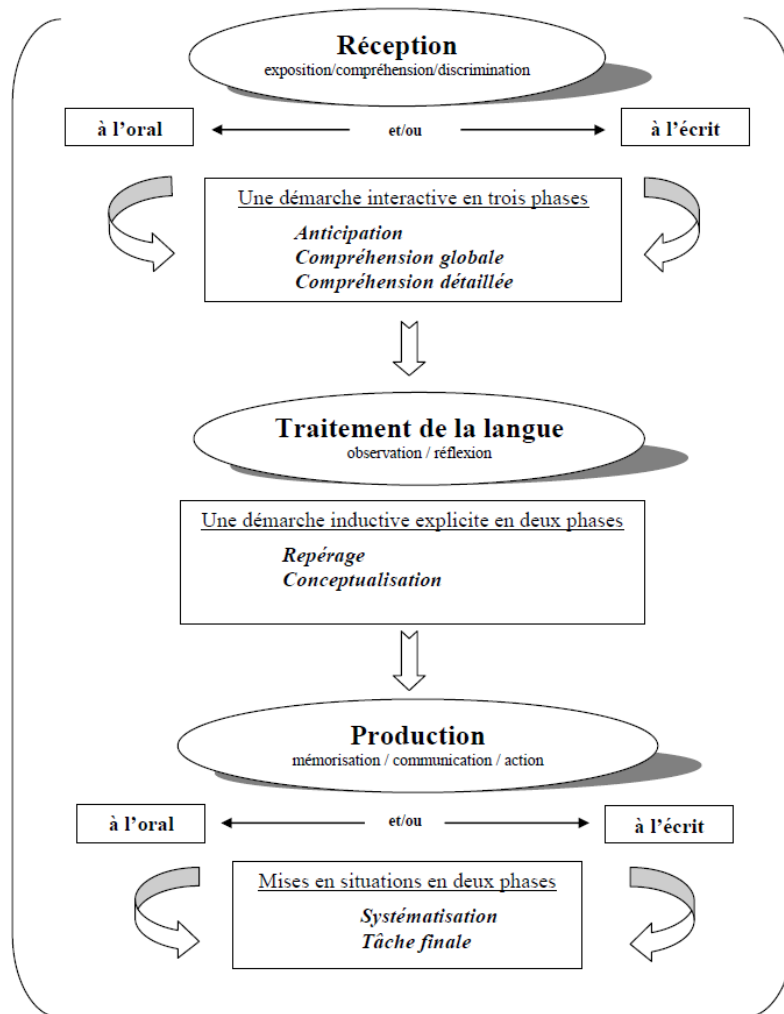
Véronique Laurens va pourtant plus loin que ces auteurs et construit un outil de guidage qui articule les points convergents entre ces deux perspectives. L'auteur crée la *Trame Méthodique Repère* (désormais TMR), décrite comme un « outil de formation méthodologique qui vise à développer la capacité de l'enseignant à concevoir des unités didactiques de manière cohérente » (Laurens, 2014). L'auteur se situe dans une perspective de formation de formateurs et propose un ensemble de repères qui visent à doter l'enseignant d'options méthodologiques lui permettant de planifier et d'organiser un parcours d'enseignement et d'apprentissage en classe de langue.

A partir des principes didactiques issus de l'approche communicative et de la perspective actionnelle, la TMR repose sur un ensemble cohérent de plusieurs principes (Laurens, 2013, 2014). Le *principe onomasiologique* consiste à ancrer l'apprentissage de la langue dans des situations de communication concrètes qui permettent à l'apprenant de découvrir, d'intégrer et de produire des éléments langagiers pour communiquer. Le *principe synthétique* correspond au travail qui part de la compréhension globale des documents vers la compréhension détaillée, ainsi que de la complexité vers le découpage des éléments en unités plus simples. Le *principe inductif* et le *principe de conceptualisation* correspondent à une démarche qui mène l'apprenant à trouver des régularités de la langue à partir d'une réflexion sur le fonctionnement de celle-ci. Les *principes de répétition et d'imitation* correspondent au choix d'activités qui développent la mémoire procédurale et qui présentent des situations de communication contextualisées. Le *principe actif* repose sur l'implication des apprenants dans des micro- et macro-tâches, afin de favoriser des moments de coopération et d'autonomie dans les différentes phases d'apprentissage de la langue.

L'unité didactique s'organise autour des savoir-faire langagiers à faire acquérir par l'apprenant. Déterminés en fonction des besoins des apprenants, les savoir-faire sont organisés en fonction de la tâche visée, pouvant désormais prendre la forme d'un acte de parole ou d'un genre discursif, comme le défendent Dolz et Schneuwly (1998). L'unité didactique selon la TMR comprend trois grandes étapes d'apprentissage, chacune avec deux ou trois phases, comme le montre le schéma suivant :

Figure 1 : Schéma modélisant de la TMR

L'ensemble des activités est cadré dans un thème ou une situation.



(Laurens, 2013, p. 164)

Dans la première phase, celle de la réception, les documents sont exploités par l'apprenant par repérages successifs. Il suit un chemin composé d'un ensemble d'activités qui suivent une progression qui va du connu vers l'inconnu, en mobilisant des acquis préalables et en activant des capacités d'inférence. Il commence par formuler des hypothèses (*anticipation*), ensuite il repère les paramètres de la situation de communication (*compréhension globale*) et, finalement, il identifie des informations plus détaillées et pertinentes pour l'analyse qui suivra (*compréhension détaillée*).

Dans la phase de traitement de la langue, l'apprenant mène un travail d'exploration et de réflexion de la langue à partir de l'observation de données relevant d'un genre discursif particulier et dans une situation de communication concrète. Il va, d'abord, repérer des formes linguistiques et discursives particulières inscrites dans le document travaillé dans la phase de réception (*repérage*) et, ensuite, formuler des règles de fonctionnement (*conceptualisation*).

Dans la troisième et dernière étape, celle de la production, l'apprenant réalise des micro tâches d'entraînement qui visent à la mémorisation et à l'appropriation de structures langagières et de régularités discursives (*systematisation*). L'unité didactique aboutit à la réalisation de la *tâche finale* où l'apprenant réinvestit les savoirs et les savoir-faire acquis tout au long de son parcours d'apprentissage. Comme l'approche actionnelle, la TMR attribue une importance cruciale à la tâche : « la tâche à réaliser est le pivot organisateur de l'unité didactique » (Laurens, 2013, p. 143).

Ce schéma de base permet la construction d'unités didactiques très diverses, pouvant s'adapter à différents profils d'apprenants et à leurs besoins respectifs. La diversité d'activités et leur articulation constituent un parcours qui mène l'apprenant à appréhender les genres. Il s'agit de l'idée de modélisation issue des recherches de Dolz et Schneuwly (1998). Dans l'unité didactique, l'attention de l'apprenant est focalisée sur un exemple de production langagière qui servira de modèle pour sa reproduction.

Nous venons de définir les principes qui peuvent définir une méthodologie pour l'enseignement de la langue parlée de l'hôtellerie : un enseignement par genres textuels organisé sous la forme d'unités didactiques cohérentes qui visent à l'accomplissement d'une tâche finale. La tâche, telle qu'elle est conçue selon le CECR, permet à l'apprenant de se plonger dans son domaine professionnel en langue étrangère. L'unité didactique, telle qu'elle est conçue dans la TMR, apporte un fil conducteur logique pour l'appréhension de modèles discursifs que les réceptionnistes d'hôtel doivent connaître en portugais. Le genre discursif sert de modèle pour son apprentissage, il donne une cohérence globale aux savoir-faire à acquérir et sert de point de repère pour l'apprentissage. Ces principes méthodologiques seront mis en pratique par la suite.

## 6.2 Unité Didactique – un exemple

Nous allons maintenant proposer des pistes d'ordre didactique pour l'enseignement d'une des tâches les plus fréquentes en portugais parlé de l'hôtellerie. Nous prenons comme exemple une tâche spécifique, l'enregistrement du client, qui sert de porte d'entrée à ce genre discursif. Le choix de ce scénario professionnel est représentatif de l'activité quotidienne de ces professionnels. Les idées et propositions présentées peuvent également s'appliquer aux trois autres macro-tâches que nous avons étudiées au long de ce travail : les conseils, l'insatisfaction du client et le départ.

Ces propositions visent le niveau B1 du CECR. Elles prennent en compte des apprenants qui ont suivi une formation de portugais généraliste et qui n'ont pas encore été sensibilisés aux particularités langagières de l'hôtellerie dans cette langue. D'un côté, des futurs réceptionnistes d'hôtel qui sont encore en période de formation initiale dans des universités françaises où les groupes peuvent être nombreux. De l'autre côté,

des réceptionnistes d'hôtel déjà sur le marché du travail qui suivent une formation de courte durée dans des groupes plus petits.

Nous proposons un ensemble d'activités organisées sous la forme d'une unité didactique qui va de la compréhension vers la production dans une perspective de progression, à travers un parcours de plusieurs étapes où chacune prépare la suivante (Véronique, 2000). Les textes de support, les aspects linguistiques-discursifs à travailler, les étapes et les activités sont sélectionnés et organisés en fonction de leur pertinence pour l'accomplissement de la tâche finale : faire un enregistrement à la réception d'un hôtel. Cette unité est présentée en portugais en annexe (cf. annexe G) auquel nous faisons référence au fur et à mesure que nous présentons ce travail.

L'objectif d'apprentissage de cette unité est que l'apprenant soit capable d'accueillir, de renseigner et d'orienter le client dès son arrivée. Cet objectif peut être décomposé en plusieurs savoir-faire langagiers. A la fin de l'unité, l'apprenant doit être capable de :

- Saluer le client et lui souhaiter la bienvenue
- Identifier et confirmer la réservation du client
- Demander les documents nécessaires pour l'enregistrement du client
- Donner des objets au client (la clé de la chambre, le code pour le wi-fi)
- Donner des informations pratiques sur son séjour (le numéro et l'étage de la chambre ; le lieu et l'horaire du petit-déjeuner)
- Donner des instructions concernant la chambre
- Se montrer disponible pour aider le client
- Souhaiter un bon séjour
- Prendre congé du client

La classe aura des moments de travail collectif, de travail en sous-groupes ou individuellement. L'utilisation de la langue portugaise est une constante dans toute l'unité didactique, la langue des apprenants pouvant être utilisée dans le cas où les apprenants présentent des difficultés très élevées.

Nous envisageons un parcours d'enseignement qui privilégie l'entrée de l'étude de la langue par les caractéristiques linguistiques-discursives du genre de discours qui nous concerne ici : le portugais parlé de l'hôtellerie. Nous privilégions les marques linguistiques-pragmatiques typiques de la communication immédiate et coproduite par les interlocuteurs en registre formel (I. M. Duarte, 2015).

Notre intervention didactique se focalise sur la structure du genre discursif, les actes de parole, les modalisateurs, les marqueurs discursifs et les formes d'adresse. Nous privilégions un travail basé sur les schémas interactionnels prévisibles pour chaque scénario professionnel, ainsi que les routines langagières de ce genre discursif particulier. La sensibilisation à la courtoisie verbale, fondamentale dans des échanges dans ce contexte, constitue un des objectifs majeurs d'un enseignement avec ces particularités.

Le travail sur la structure des genres discursifs doit être réalisé à partir de la connaissance du schéma interactionnel de chaque scénario professionnel. L'apprenant prendra conscience de son importance comme d'une entité supérieure cohérente qui régule la production langagière. Il doit aussi comprendre son organisation en unités intermédiaires que sont les séquences discursives et connaître l'existence de ces différentes séquences discursives et leurs enchaînements préférés. Il pourra ainsi gérer les conversations de façon efficace et agir en fonction des régularités des schémas interactionnels et selon la fonction de chaque séquence discursive. Le travail de chaque séquence ouvre la porte à un travail sur les actes de parole et leurs réalisations linguistiques. Celles-ci présentent des particularités discursives importantes qui méritent d'être traitées de façon explicite en salle de cours. Il s'agit des modalisateurs, des marqueurs discursifs et des formes d'adresse.

Notre objectif est de doter l'apprenant de ressources qu'il pourra mobiliser pour interagir de façon adaptée avec ses interlocuteurs. On dispose de peu de matériaux de bonne qualité en portugais sur l'enseignement de la compétence communicative et sur les interactions orales (I. M. Duarte, 2015; Pimentel & Silva, 2014). Nous espérons que nos propositions contribueront à la création de matériaux et de parcours d'enseignement plus adaptés aux spécificités des publics d'aujourd'hui, avec des caractéristiques et des besoins communicationnels de plus en plus diversifiés.

## 6.2.1 Phase 1 : réception

L'unité commence par une activité d'anticipation où les apprenants font des hypothèses sur la thématique à travailler. Cette activité s'appuie sur les connaissances préalables des apprenants, sur leurs acquis langagiers et non langagiers. On part du monde connu des apprenants et de leur capacité à faire des inférences pour accéder au sens (Laurens, 2013). Une image, un objet ou un mot peuvent être l'élément déclencheur pour aller à la découverte de l'inconnu, dans la mesure où cela suscite de la curiosité et de la motivation pour avancer dans le processus d'apprentissage.

Un type d'activité que l'enseignant peut mettre en place pour démarrer une unité didactique sur l'enregistrement est de projeter au tableau l'image d'un document d'identité portugais, par exemple la carte d'identité (cf. Annexe A, n°1)<sup>150</sup>. L'enseignant invite les apprenants à mener une discussion à l'oral en grand groupe pendant 10/20 minutes portant sur la forme et la fonction de cet objet. Les questions suivantes peuvent aider à la discussion : *A quoi correspond cette image ? A quoi sert cet objet ? Qui le possède ? Dans quel moment est-il utile en hôtellerie ?*

Cette activité fait immédiatement appel à l'interculturel. La présentation d'un document propre à la culture de l'autre permet aux apprenants de se projeter dans la culture de son interlocuteur, ce qui est un pas pour le comprendre et l'accepter (Bizarro, 2012). Les apprenants francophones seront sûrement surpris de voir le nombre élevé de

---

<sup>150</sup> Pour les autres macro-tâches, nous proposons : un travail sur un prospectus touristique pour les conseils, sur le livre de réclamations pour gérer l'insatisfaction du client et une clé de la chambre pour le départ.



noms de famille des portugais. La rencontre avec l'autre et le besoin de communiquer avec lui sont une source de motivation pour l'apprentissage. Les activités d'anticipation suscitent l'envie de communiquer (Beacco, 2007). La pièce d'identité fait appel aux différents profils de clients que les apprenants rencontreront dans leur travail et avec lesquels ils auront besoin de communiquer.

Cette activité permet l'activation de leurs connaissances concernant l'hôtellerie. La dernière question conduit les apprenants à faire appel aux procédures associées à cet objet : l'enregistrement du client lors de son arrivée à l'hôtel. Cela active leurs connaissances préalables du genre discursif et des actes de parole dans leur langue maternelle. Les apprenants se projettent à la réception d'un hôtel, leur lieu de travail actuel ou futur. Cette activité éloigne les apprenants de la salle de cours et les projette dans l'espace où ils feront usage de la langue.

L'unité se poursuit par l'écoute de documents oraux et par des activités de compréhension. Exposé à des échantillons de la langue cible, « l'apprenant est confronté à la nécessité d'appréhender - de percevoir, de décomposer et de comprendre- des suites d'unités de la langue cible, leurs significations, et leurs valeurs en situation » (Véronique, 1996, p. 102). Cette exposition est déterminante pour l'acquisition de la compétence communication. Le contact avec les documents oraux suscite un travail d'accès au sens. Celui-ci est réalisé à deux niveaux : un premier moment portant sur l'identification des paramètres de la situation de communication (compréhension globale) et un deuxième moment qui vise la compréhension de l'organisation discursive des textes et à saisir le sens du lexique et des structures qui y apparaissent (compréhension détaillée) (Laurens, 2013).

Le travail de compréhension des documents démarre par une contextualisation et une demande de la part de l'enseignant qui donne, d'abord, aux apprenants la catégorie de l'hôtel et sa localisation pour qu'ils situent l'échange. Il leur demande, ensuite, d'identifier quelques caractéristiques des documents qu'ils vont écouter concernant les paramètres de la situation de communication : le type de document et sur quoi il porte (cf. annexe G, n°2).

Ensuite l'enseignant fait écouter des documents oraux. La qualité et la représentativité de l'input dans un cours de langue sont extrêmement importantes car ils vont servir de modèle pour l'apprentissage. Le document est une occasion pour l'apprenant d'avoir accès aux régularités de la langue, c'est pourquoi ils doivent être représentatifs en termes linguistiques, discursifs et culturels. Ils doivent présenter une organisation discursive identifiable du genre de discours concerné et des réalisations linguistiques fréquentes chez les locuteurs de la communauté discursive en question. D'un point de vue culturel, les aspects concernant la vie des Portugais, leurs valeurs et leurs pratiques doivent être réalistes. S'agissant de textes oraux, ils doivent contenir des marques de l'oralité, comme des hésitations, des répétitions ou des phrases non finies.

L'enseignant doit procéder à une sélection de textes authentiques. Les documents réels créent plus d'impact en termes affectifs et suscitent chez l'apprenant de l'empathie et de l'engagement émotionnel (I. M. Duarte, 2015, p. 60). Voir l'usage de la langue

dans son contexte naturel est une source de motivation. Par ailleurs, les textes supports doivent présenter des données supérieures en nombre et en complexité à ce qui est attendu de l'apprenant au niveau de sa production (Courty, 2015). Ils doivent être présentés dans leur globalité, avec une complexité apparente qui sera décomposée par étapes de repérage successives au long de l'apprentissage.

Dans une perspective de progression, les textes à présenter aux apprenants doivent aller des textes les plus simples aux plus complexes, des prévisibles aux moins prévisibles, des contrôlés aux moins contrôlés, des prévus aux moins prévus. La simplicité concerne les paramètres associés au contexte. Une première sensibilisation au portugais de l'hôtellerie doit présenter un contexte fréquent en hôtellerie et avec peu d'éléments qui perturbent la situation de communication.

Pour cette première unité nous conseillons des dialogues comprenant un nombre réduit d'interlocuteurs (le réceptionniste et un ou au maximum deux clients). Le client ne doit pas présenter des traits de caractère qui influencent beaucoup la conversation (comme des clients très bavards ou très exigeants) et il ne doit pas y avoir beaucoup de bruits ou d'éléments extérieurs qui viennent perturber la situation de communication. Nous réserverons les textes à plusieurs locuteurs, avec des clients plus bavards et avec des bruits interférant dans la communication pour les unités postérieures.

Cette progression est aussi marquée au niveau discursif. Les textes des unités initiales doivent présenter une structure proche des prototypes des schémas interactionnels du genre concerné (Beacco, 2007). Les séquences doivent être organisées d'une façon linéaire et sans beaucoup de ramifications. Les actes de parole doivent être attendus et donner suite à des échanges fréquents avec des énoncés préférés et conventionnels. Pour les unités initiales, les interlocuteurs doivent être coopératifs entre eux. Les marques d'oralité ne doivent pas être trop contraignantes, avec de multiples chevauchements ou des hésitations en très grand nombre. C'est dans les unités ultérieures que des textes plus complexes seront présentés aux apprenants contenant des déviations aux schémas interactionnels, des enchâssements moins prévisibles, des énoncés moins attendus et des situations non consensuelles ou même conflictuelles

Nous connaissons la difficulté à trouver des dialogues oraux authentiques portant sur une situation d'enregistrement à l'hôtel en portugais (S. M. Lopes, à paraître). Les documents qui sont aujourd'hui accessibles à l'enseignant ne présentent aucune des qualités requises que nous venons d'aborder : ceux qui existent sur internet sont en nombre très limité, ils sont anciens et conformes à la norme du Brésil ; du côté des manuels scolaires, nous avons vu qu'il n'y en a aucun actuellement sur le marché qui présente ce genre de situation de communication.

Nous avons donc construit nos propres dialogues à partir des données que nous avons récoltées dans notre corpus. Il s'agit de documents semi-authentiques, dans la mesure où ils sont fabriqués à partir des données réelles que nous avons récoltées sur le terrain. Nous nous sommes basée surtout sur les dialogues enregistrés à la réception de plusieurs hôtels que nous avons complétés avec des données issues des entretiens et des questionnaires.

Les deux dialogues que nous avons créés servent de support à l'unité didactique que nous proposons ici (cf. annexe G). Ils portent sur l'enregistrement de clients dans un hôtel citadin trois étoiles, une catégorie d'hôtel et une localisation très fréquentes et qui servent de point de départ contextuel pour l'enseignement du portugais parlé de l'hôtellerie. Cette information est donnée par l'enseignant avant l'écoute. L'apprenant de niveau B1 commence son apprentissage du registre formel, c'est pour cette raison que nous préférons présenter des dialogues se déroulant dans des hôtels de catégorie moyenne, les trois étoiles.

Une fois écoutés les deux documents, l'enseignant entame une discussion orale en grand groupe sur les paramètres de la situation de communication. Cette phase est articulée à la phase d'anticipation, dans la mesure où les apprenants vérifient alors les hypothèses formulées précédemment.

Cette discussion en forme de questions/réponses démarre sur les caractéristiques sur lesquelles on a attiré l'attention avant l'écoute : le type de document et le thème de la conversation. Les apprenants confrontent leurs points de vue et confirment leurs hypothèses. La discussion se poursuit avec l'identification des autres paramètres pas encore mentionnés : les participants, le lieu et le temps. Les questions suivantes peuvent aider à cette discussion orale : *Combien de participants y a-t-il? Où sont-ils ? A quel moment de la journée se passent les dialogues contenus dans ces documents ?*

Certaines informations concernant les participants devront être particulièrement observées. Il s'agit du genre et de l'âge<sup>151</sup> de chacun, ainsi que de leur lien relationnel : *Est-ce que ce sont des hommes ou des femmes? Quel est leur âge? Quel est le statut de chacun? Se connaissent-ils déjà?* L'identification de tous ces paramètres peut aussi se faire par écrit, lors de la distribution d'une fiche avec des exercices demandant des réponses fermées, comme des QCM ou des Vrai ou Faux (cf. annexe G, n°3).

Une fois identifiés les paramètres de la situation de communication, on passe à la compréhension détaillée. Celle-ci se centre sur deux niveaux : sur la structure des dialogues et sur la compréhension des mécanismes linguistiques dans la formulation des énoncés (Laurens, 2013). Ces activités sont à réaliser individuellement ou en paires et la correction est réalisée en oral en grand groupe.

L'enseignant propose un exercice portant sur l'organisation discursive des deux dialogues. Un exemple est l'exercice 3 de l'Annexe A. L'exercice présente d'un côté l'explicitation des cinq séquences discursives qui composent le schéma interactionnel de l'enregistrement (cf. 5.4.2.1.) et de l'autre des phrases tirées des deux dialogues. Les apprenants sont invités à faire correspondre chaque phrase à la séquence discursive respective. A travers cette activité, les apprenants prennent conscience que les dialogues ont une structure qui les régule et que cette structure est organisée dans diverses séquences discursives bien délimitées et qui répondent à des besoins communicatifs précis.

---

<sup>151</sup> L'âge approximatif ne peut être perceptible que dans les documents oraux.

A cette étape, la compréhension vise aussi à ce que l'apprenant accède au vocabulaire et aux structures linguistiques utilisées par les locuteurs. L'enseignant aide l'apprenant à comprendre le sens des mots employés. Cette activité exige de réécouter les documents deux ou trois fois en fonction du degré de difficultés des textes ou des problèmes exposés par les apprenants.

Plusieurs types d'exercices donnant accès aux mots ou aux expressions sont possibles. Dans l'exercice 5, les apprenants sont invités à écouter les dialogues et à transcrire les paroles des réceptionnistes dans deux séquences distinctes. Il s'agit de la séquence où le réceptionniste donne des informations sur le séjour du client (dialogue 1) et où il lui demande les documents nécessaires pour son enregistrement (dialogue 2). Les apprenants vont confronter leurs réponses avec la transcription des dialogues. La distribution de la transcription des documents de support marque la fin de l'étape de réception et ouvre sur l'étape suivante, celle du traitement de la langue.

## 6.2.2 Etape 2 : traitement de la langue

A cette étape, nous proposons un regard plus approfondi sur les spécificités linguistico-discursives du genre concerné. Une fois les séquences identifiées dans la phase précédente, le travail se focalise maintenant sur les actes de parole qui font partie de chaque séquence et sur les mécanismes linguistico-discursifs utilisés dans leur formulation. L'apprenant assume une posture active de recherche et d'analyse de ces éléments et l'enseignant le guide à comprendre le sens qui est implicite dans les textes (Bordería, 2005).

Le travail de réflexion sur la langue doit faire sens pour l'apprenant, les données doivent pouvoir être interprétables et avoir une logique pour lui. Cela se fait à travers la méthode inductive où ce sont les apprenants eux-mêmes qui découvrent les régularités et à formulent des règles. L'apprentissage de la langue est plus efficace pour l'apprenant à travers une méthode active que par l'explication unique de l'enseignant.

Nous proposons ici un travail sur la courtoisie verbale. L'étude des phénomènes qui la concernent passe par la capacité à comprendre les inférences qui existent dans les textes. Ces inférences ont une influence non seulement au niveau du message qui est transmis, mais surtout sur les relations sociales qui s'établissent entre les interlocuteurs (Pons Bordería, 2005). L'apprenant doit être capable de les identifier, de les comprendre et d'en extraire des règles. L'étape de traitement de la langue est donc composée, dans un premier moment, par un travail de repérage et, dans un deuxième moment, de conceptualisation.

Le repérage implique un travail d'analyse sémantico-pragmatique à réaliser à partir d'une grille d'analyse métalinguistique (Esteve, 2016). L'apprenant se penche sur le texte pour repérer des échantillons de la langue très ciblés. Ce type d'activité mobilise des capacités de découverte, d'observation, d'identification et d'analyse de la part des apprenants. C'est un vrai travail d'investigation. L'objectif est de repérer des manières de dire et de s'exprimer qui sont directement liés à des contraintes de courtoisie verbale imposées par la situation de communication.

Nous présentons dans l'annexe A une grille d'analyse pour la macro-tâche d'enregistrement (cf. annexe G, n° 6). L'enseignant présente une liste d'actes de parole sous la forme d'actions et les apprenants sont invités à chercher les énoncés qui leur correspondent. Une observation minutieuse des actes de parole permet à l'apprenant de se rendre compte des objectifs communicatifs des locuteurs qui sont implicites dans les textes. Leur explicitation conduit à une prise de conscience de la part de l'apprenant.

Les locuteurs non natifs ont souvent des difficultés à développer des compétences d'ordre pragmatique : au niveau initial ils ne produisent pas autant d'actes de parole que les locuteurs natifs et aux niveaux intermédiaires leurs réalisations linguistiques sont différentes de celles des natifs (Bardovi-Harlig, 1996). Etant déjà à un niveau intermédiaire, cette activité de repérage permet à ces apprenants qui visent le niveau B1 d'identifier les mécanismes linguistiques utilisés par les locuteurs natifs, pour pouvoir y réfléchir et les appréhender. Ces mécanismes respectent les principes de la courtoisie verbale imposée par la situation de communication envisagée ici.

L'étape de repérage doit aussi se pencher sur la composition et le contenu de chaque séquence discursive. Dans des dialogues de transaction commerciale, les séquences d'ouverture et de clôture jouent un rôle très important pour la construction d'un lien social entre les interlocuteurs. L'apprenant doit se familiariser avec ces différentes conventions culturelles et valeurs de la culture cible et ainsi comprendre leur façon d'interpréter le monde (García Benito & Ogando González, 2010).

Les atténuateurs sont un élément extrêmement important pour la courtoisie verbale. Ils sont particulièrement importants dans ce contexte de transaction commerciale où le registre formel est fortement conseillé. Les apprenants ont souvent des lacunes pour réaliser correctement les instructions socio-pragmatiques (Gomes & Silva, 2014), ils présentent des difficultés à se positionner face au message qu'ils véhiculent. C'est pour cette raison que les mécanismes dont dispose l'utilisateur de la langue pour modaliser son discours doivent être l'objet d'un travail en cours. Les apprenants prennent conscience de leur importance dans la construction d'un discours poli en portugais et qui n'agresse pas la face de l'interlocuteur.

Nous présentons un exemple d'activité de repérage de quelques atténuateurs très productifs dans la langue parlée de l'hôtellerie (cf. annexe G, n° 7). Les apprenants sont invités à observer les énoncés que les réceptionnistes formulent pour faire trois demandes : un document d'identité, la signature du client sur la feuille d'enregistrement et sa carte de crédit.

Dans un premier moment, on leur demande d'enlever de ces trois énoncés les atténuateurs *só* et *por favor*. Le but est qu'ils se rendent compte que ces atténuateurs n'interfèrent pas dans la construction de la phrase d'un point de vue syntaxique. On leur demande ensuite d'observer le verbe et le temps verbal dans les trois énoncés, afin de vérifier sa régularité. Le verbe *precisar* au futur périphrastique constitue un troisième atténuateur très productif. Enfin ils sont invités à créer des phrases portant sur les mêmes demandes que les trois énoncés de l'exemple. Mais les trois phrases à construire se situent dans un cadre complètement différent : celui d'un fils qui fait des demandes à

sa mère. Ils passent donc de la transaction commerciale à la conversation familière. Ce changement de situation de communication permet à l'apprenant de prendre conscience des mécanismes linguistico-discursifs propres à chaque contexte et du rôle qu'y jouent les atténuateurs dans le contexte formel.

Dans cette phase, le travail sur les marqueurs discursifs est également important. La transcription de documents oraux permet un travail de connaissance explicite de ces éléments à travers l'observation de phénomènes existants et vérifiables dans la conversation (Pimentel & Silva, 2014). Les apprenants observent d'abord plus en détail un échantillon du dialogue 2 et en identifient les marqueurs discursifs utilisés par le réceptionniste pour structurer son propre discours et pour contrôler le discours de son interlocuteur (cf. annexe G, n°8). Puis ils doivent repérer dans le dialogue 1 deux autres mots avec les mêmes fonctions.

Enfin, les formes d'adresse doivent également être travaillées en cours. Les apprenants ont souvent des difficultés à maîtriser ce système car une connaissance à deux niveaux est exigée d'eux : il leur faut repérer non seulement des formes grammaticales - comme des pronoms et leurs fonctions grammaticales, mais aussi des normes socio-pragmatiques concernant leurs emplois (Matos, 2008).

Dans l'étude de Saraiva (2002), l'auteur compare l'usage de ce système entre des locuteurs natifs de portugais européen et des étrangers de différentes nationalités et âges et qui apprennent le portugais en situation d'immersion au Portugal. Elle conclut que ces deux groupes ne font pas le même usage du système. Les natifs et les apprenants utilisent différentes formes d'adresse lorsque les variables âge de l'allocutaire, relation sociale entre les interlocuteurs et le type de situation de communication entrent en jeu. Les apprenants sont peu sensibles à variables, ce qui contribue à leur usage déficitaire de ce système (Saraiva, 2002). Ainsi, les apprenants doivent être sensibles aux particularités pragmatiques et discursives du système des formes d'adresse, ce qui n'est, malgré tout, toujours pas facile à expliciter avec rigueur (Carreira, 1997).

Dans l'exercice 10, les apprenants lisent un texte d'opinion portant sur l'usage des formes d'adresse en situation formelle en portugais. Avant cette lecture, l'enseignant doit donner des informations concernant l'auteur (un historien et ancien député portugais) et le moment où ce document a été écrit (à la suite de l'investiture du nouveau gouvernement). Après une lecture individuelle, les apprenants travaillent en paires pour construire un tableau où ils repèrent les différentes formes d'adresse en situation formelle y décrites. On leur demande également d'identifier certains traits de la culture portugaise dont ce document fait part.

La mise en commun en grand groupe des réponses des apprenants à ces deux questions ouvre le débat pour une réflexion sur le *tratamento* en portugais. L'enseignant conduit cette discussion orale autour des implicites qui concernent ce système afin de développer une connaissance, une compréhension et une acceptation de la culture portugaise. Connaître les valeurs et les principes de l'autre prépare les étudiants aux rencontres interculturelles qu'ils vivront à la réception d'un hôtel.

La discussion sur les formes d'adresse se poursuit avec un appel à la réalité discursive et culturelle du monde connu des apprenants, celui de leur langue maternelle. D'abord, l'enseignant demande aux apprenants de compléter ensemble le tableau construit au début avec les formes d'adresse françaises. Par la suite, il essaie d'établir une réflexion de mise en commun des deux systèmes, sans que les jugements ou les stéréotypes apparaissent. Pour terminer, l'enseignant demande aux apprenants de revenir sur les dialogues à l'hôtel et d'identifier les formes d'adresse qui y sont utilisées et de les comparer avec celles du tableau qu'ils ont construit.

La mise en commun des réponses des apprenants aux activités de repérage donne lieu à la phase de conceptualisation. Les apprenants formulent des règles de fonctionnement de la langue créées à partir des régularités langagières. Cette activité peut être réalisée à l'oral en grand groupe ou à l'écrit. Dans l'exemple que nous proposons (cf. annexe G n° 11), les apprenants identifient les réalisations linguistiques repérées pour les actes de parole du check-in, les atténuateurs identifiés, les marqueurs discursifs de structuration et de contrôle du discours et les formes d'adresse à utiliser. Les apprenants y répondent individuellement et confrontent leurs réponses à l'oral en grand groupe avec leurs collègues et leur enseignant. Cette étape est suivie d'une étape de reproduction, les apprenants appliquant leurs savoirs et leurs savoir faire après ce qu'ils viennent d'observer.

### 6.2.3 Etape 3 : Production

L'étape de production vise l'acquisition par l'apprenant d'automatismes langagiers de base à l'oral (Dolz & Schneuwly, 1998) qui pourront être reproduits plus tard dans son activité professionnelle. Les apprenants mettent en place les savoirs et habiletés concernant les aspects langagiers analysés dans les étapes précédentes. Il s'agit d'activer des routines langagières utiles pour ce genre discursif. Cette phase est divisée en deux moments : la systématisation des connaissances acquises et la réalisation d'une tâche finale.

En ce qui concerne la systématisation, nous envisageons des activités qui se basent sur l'entraînement des séquences verbales, sur les échanges verbaux et sur les actes de parole correspondants. Travailler par actes de parole avec les interventions préférés d'abord et les non préférés ensuite. Dans une étape ultérieure, les réponses non préférées pourront être non verbales, comme des gestes ou des expressions faciales. Par exemple, quand le réceptionniste identifie et confirme la réservation au début de l'enregistrement, le client peut répondre avec un hochement de tête, confirmant les informations. Les activités doivent se faire majoritairement à l'oral et proposer des jeux de rôle ou des mini scénarios.

Nous proposons une activité qui a comme objectif l'entraînement des actes de parole de la séquence d'ouverture (cf. annexe G, n°12). En paires ou en groupes de trois, les apprenants doivent imaginer un jeu de rôle où ils simulent l'accueil d'un client à l'hôtel. Ils doivent formuler plusieurs actes de parole (saluer le client, souhaiter la bienvenue, proposer de l'aide) et les adapter au profil de chacun. Plusieurs profils de

clients y sont intentionnellement présentés : une famille (les parents d'environ 30 ans et deux enfants d'environ 5 ans), un groupe d'amies d'environ 25 ans, un client de 50 ans qui vient en travail, un couple de 60 ans et une femme de 80 ans. Cette diversité des interlocuteurs en termes de nombre, de genre et d'âge oblige l'apprenant à s'adapter langagièrement à son interlocuteur, ce qui le prépare aux multiples rencontres qu'il aura à la réception de l'hôtel.

Cette activité peut également être réalisée pour la séquence de clôture (exercice 13). Ici les apprenants doivent formuler des actes de parole d'un autre ordre : se montrer disponible pour le client, lui souhaiter un bon séjour et prendre congé. Une adaptation au profil de chaque client sera à nouveau nécessaire comme, par exemple, l'énoncé *Disponha* pour un seul client et *Disponham* pour plusieurs clients. Cette activité mobilise des ressources supplémentaires de la part des apprenants, qui concernent l'usage du système des formes d'adresse. Les apprenants doivent imaginer le nom de chaque client dans les images et les formuler.

Une autre activité porte sur la formulation d'actes de parole de différentes séquences (cf. annexe G, n°14). A partir des deux fiches de réservation données, les apprenants vont pratiquer des échanges verbaux préférés portant sur quatre actes de parole : demander le nom de la réservation, demander la confirmation des données de la réservation, demander les documents nécessaires pour l'enregistrement du client et indiquer le numéro de la chambre et de l'étage. Dans cette activité, les apprenants utilisent les atténuateurs et les marqueurs discursifs travaillés précédemment.

Les routines langagières peuvent être entraînées sous la forme d'un autre type d'activité. A l'aide d'un magnétophone, l'enseignant fait écouter dix phrases formulées par le client qui amènent une réponse de la part du réceptionniste (cf. annexe G, n°15). Elles concernent plusieurs actes de parole de plusieurs séquences discursives. Les apprenants écoutent une phrase à la fois et y répondent au fur et à mesure en grand groupe.

Toutes ces activités conduisent à la réalisation d'une tâche finale qui constitue l'aboutissement de l'unité didactique. Les apprenants mobilisent plusieurs savoirs, habiletés et stratégies acquis au long de l'unité didactique afin de construire des productions verbales qui ont les caractéristiques du genre discursif travaillé. Pour la langue parlée de l'hôtellerie, les apprenants doivent respecter le schéma interactionnel de l'enregistrement et ses cinq séquences discursives, formuler les principaux actes de parole en accord avec le registre formel, employer correctement les atténuateurs et les marqueurs discursifs et utiliser convenablement les formes d'adresse.

La réalisation de la tâche implique un travail collaboratif, où le soutien de ses collègues aide l'apprenant « à progresser dans l'appropriation des connaissances en langue 2 » (Véronique, 1996). L'enseignant doit concevoir une tâche cohérente dans son ensemble et suffisamment ouverte pour ne pas orienter les apprenants vers une seule réponse, mais envisager différentes réalisations possibles (Springer 2009). L'appel à leur créativité peut être utilisé dans la détermination des particularités du contexte et dans la construction de l'activité langagière qui y sera produite. Cette liberté donnée aux



apprenants les encourage à s'engager plus dans le processus d'apprentissage. Faire partie du processus de construction du savoir est une réelle motivation pour apprendre.

La tâche doit être la plus authentique possible et mettre les apprenants dans des situations de communication dans lesquels ils interviendront dans leur activité professionnelle. Une tâche réelle où les apprenants seront en contact avec des vrais clients et dans un vrai hôtel est pourtant difficile à envisager. La tâche finale que nous envisageons ici est plutôt de l'ordre de la simulation d'une situation de communication réelle, qui vise à reproduire le plus possible la réalité. L'objectif des tâches pédagogiques est d'engager les apprenants dans une situation de communication réelle où ils comprennent, négocient et expriment du sens (García Benito & Ogando González, 2011).

La tâche à réaliser par les apprenants est la simulation d'un enregistrement à la réception d'un hôtel (cf. Annexe G n°16). L'idée est de reproduire un moment de la vie d'un hôtel pendant une heure (de 19h à 20h) où beaucoup de clients arrivent pour faire leur enregistrement. En petits groupes de deux ou trois apprenants, ils construisent une conversation entre le réceptionniste et le(s) client(s). A la fin, tous les groupes présentent leurs dialogues devant toute la classe simulant ce qui se passe à la réception d'un hôtel pendant une heure.

L'enseignant et les apprenants négocient ensemble à l'oral en grand groupe deux éléments associés à ces événements communicatifs : le lieu et le temps. Ils commencent par décider ensemble des caractéristiques de cet hôtel : le nom de l'hôtel, sa catégorie (2 ou 3 étoiles), sa localisation (en ville ou à la campagne), le type de tourisme qui y est associé (tourisme de repos, tourisme d'affaires, tourisme culturel, tourisme de la nature, tourisme religieux, etc.), le numéro de chambres (50, 100, 200, 300) et le type de chambres existantes (chambres individuelles / doubles / triples, chambres communicantes, suites). Ensuite ils décident le jour de la semaine (en semaine ou week-end) et la période de l'année (période normale ou période de vacances, de jour férié, de Noël ou Pâques) où se passe la séquence.

Une fois déterminés ces deux éléments, les apprenants se mettent à travailler en petits groupes. Dans chaque groupe, les apprenants décident ensemble d'un autre paramètre de la situation de communication extrêmement important, les participants. Ils ont de la liberté pour déterminer le profil du réceptionniste (genre, âge, années d'expérience, quelques traits de caractère) et le profil des clients (nombre, genre, âge, motifs du séjour, quelques traits de caractère). Pour terminer, ils doivent aussi choisir le type de chambre réservé par les clients, l'occupation et la date d'arrivée et de départ.

L'enseignant de langue étrangère doit savoir prendre des décisions méthodologiques afin de rendre le processus d'apprentissage cohérent et perceptible pour l'apprenant. Il doit l'accompagner dans l'acquisition d'une compétence qui lui permettra d'agir dans plusieurs contextes professionnels auxquels il devra faire face. L'enseignant doit être capable de créer sa propre méthodologie en fonction de la réalité avec laquelle il est confronté sur le terrain. Il doit avoir des connaissances d'ordre didactique et d'être capable d'évaluer ses pratiques (Andrade & Araújo e Sá, 1992).

Un ensemble de ressources est donc exigé de l'enseignant de la langue sur objectifs spécifiques : une formation scientifique solide dans le champ de la linguistique, une connaissance de la logique professionnelle et des pratiques langagières du domaine professionnel concerné et un bagage méthodologique assez large pour qu'il puisse donner des réponses adéquates aux besoins des apprenants. Ces besoins ne sont pas statiques et ils peuvent changer au long de la formation. Ils sont réévalués constamment, dans un processus dynamique et qui a comme base la négociation. Les rythmes d'apprentissage des apprenants, leurs difficultés ou leurs nouveaux besoins dans le monde du travail constituent des défis auxquels l'enseignant doit être préparé à répondre.



# Conclusion

Le travail mené dans ce projet de recherche s'est construit à partir de deux objectifs : décrire des fragments linguistiques et discursifs du portugais parlé des réceptionnistes d'hôtel et proposer des pistes d'enseignement de cette langue à des apprenants non lusophones en situation de travail. Le parcours que nous avons élaboré a essayé de répondre à ce double but. Dans un premier temps, nous nous sommes penchée sur les recherches en didactique des langues ainsi que sur les outils disponibles en portugais langue étrangère pour ce public d'apprenants (chapitre 1). Ensuite, nous avons dégagé les spécificités pragmatiques et discursives à analyser dans notre corpus (chapitre 2). Puis nous avons présenté la méthodologie que nous avons suivie pour collecter un corpus de la langue parlée par des réceptionnistes d'hôtel au Portugal (chapitre 3). Ce corpus a été analysé sur un plan pragmatique et discursif dans le chapitre suivant (chapitre 4). A partir des analyses de ce genre discursif, le discours des réceptionnistes, nous avons élaboré un travail de conceptualisation didactique pour enseigner le portugais de l'hôtellerie (chapitre 5). Pour finir, nous avons proposé une unité didactique sur la tâche professionnelle d'enregistrement à la réception, pour des apprenants de portugais langue étrangère de niveau B1 (chapitre 6).

Pour les besoins de cette analyse, nous avons construit un corpus de langue parlée, où les dialogues observés sur le terrain constituent la partie centrale des données. Ils ont permis de vérifier plusieurs particularités discursives de l'usage de la langue à l'oral, notamment l'emploi des marqueurs discursifs. L'étude de l'usage de la langue orale dans son contexte réel de production, notamment en situation de travail, est encore peu développée en portugais. Pourtant, elle constitue une étape décisive pour l'enseignement à des apprenants non natifs. Les études en pragmatique ne constituent pas l'essentiel des travaux en linguistique portugaise et les matériaux didactiques existants privilégient surtout la langue écrite. Au long de ce travail, nous avons vu que l'étude des données orales est extrêmement importante pour la compréhension du discours des réceptionnistes et pour la mise en place de l'enseignement de ce genre discursif en portugais langue étrangère.

Le travail que nous avons mené nous a permis de décrire un genre discursif et les usages qui la constituent dans les échanges des réceptionnistes d'hôtel à l'oral, face au client. Ce discours est marqué par un niveau élevé de modalisation, une stratégie que les locuteurs déploient pour accroître le degré de politesse de leurs propos. Les locuteurs emploient une série de mécanismes discursifs pour atténuer la menace contre la face du client. L'abondance des actes indirects, le recours à certaines valeurs modales de quelques temps verbaux, l'usage du nous-exclusif, l'emploi des verbes performatifs, des marqueurs discursifs, des formules de politesse, des formes d'adresse, des constructions conditionnelles et des constructions impersonnelles constituent des traits marquants de ce genre discursif. Ces emplois distinctifs sont particulièrement présents dans la formulation d'actes menaçants par nature, les actes directifs, qui sont les plus fréquents

dans ce contexte d'usage de la langue. L'emploi d'un vocabulaire axiologique positif, ainsi que des intensificateurs comme les adjectifs au superlatif contribuent à une valorisation par le discours et, par conséquent, favorisent le bien-être de l'allocataire. En résumé, ce genre discursif présente un degré élevé de politesse linguistique. Il contribue à protéger et à valoriser l'allocataire.

Dans ce contexte professionnel particulier, l'usage de la langue est au service d'un objectif primordial dans l'industrie hôtelière, celui de la satisfaction du client. Nous avons vu que le l'hôtellerie accorde la priorité à l'accueil du client, c'est pourquoi les réceptionnistes s'expriment de façon très adoucie. Ils contournent les actes de langage menaçants pour réduire l'agressivité potentielle à leur égard. La langue parlée des réceptionnistes propose une image de l'excellence et de la qualité que les hôtels veulent proposer à leurs clients, l'accueil chaleureux, respectueux et courtois contribuant fortement à une fidélisation du client.

Les apprenants non natifs du portugais qui souhaitent agir en situation de travail doivent être sensibilisés aux stratégies discursives disponibles dans cette langue pour fournir un service d'excellence. Une formation au portugais de l'hôtellerie doit prendre en compte les pratiques linguistiques et discursives usitées dans ce secteur professionnel. La didactique du portugais langue étrangère doit fournir des réponses adaptées à ce public d'apprenants aux besoins communicatifs particuliers. La construction d'une formation destinée à des acteurs sociaux qui doivent agir sur le plan linguistique en situation de travail passe par l'élaboration du contenu linguistique et thématique défini à partir d'une identification et d'une analyse de leurs besoins. C'est le point de départ pour la construction d'un parcours d'enseignement basé sur les savoir-faire à faire acquérir au long de la formation. Nous avons vu que l'acquisition de la compétence de communication des apprenants non lusophones doit privilégier les compétences d'ordre discursif, stratégique, interculturel et linguistique. Elles sont primordiales pour que les apprenants puissent développer des capacités leur permettant d'agir de façon adaptée dans ce secteur professionnel. La construction d'un parcours d'enseignement du portugais de l'hôtellerie doit passer par un travail basé sur les schémas interactionnels qui concernent les principales tâches professionnelles à réaliser dans le quotidien professionnel des réceptionnistes d'hôtel. Cet outil de formation doit utiliser la structure des interactions verbales fréquentes, auxquelles les apprenants seront le plus confrontés dans leur avenir professionnel.

Les compétences à faire acquérir par l'apprenant doivent être travaillées à travers une approche par tâches et dans une perspective actionnelle. La formation doit conduire l'apprenant à se placer dans les situations de communication dans lesquelles il devra agir dans son quotidien professionnel. Ce travail doit être organisé sous la forme d'unités didactiques cohérentes, qui suivent une trajectoire didactique permettant aux apprenants d'acquérir des compétences pour agir efficacement dans la langue cible. Ils doivent être capables de faire face aux situations prototypiques d'une réception d'hôtel, mais disposer aussi des ressources leur permettant de gérer des situations moins attendues.

Il est primordial que l'enseignant de portugais langue étrangère dispose des connaissances pour pouvoir répondre aux profils d'apprenants qui utiliseront le portugais dans le cadre de leur activité professionnelle et qui sont de plus en plus nombreux dans ce monde globalisé où le portugais occupe une place croissante dans les échanges économiques, politiques et culturels de la société du XXIème siècle. L'enseignement de la langue à des fins professionnelles est déjà très développé dans quelques langues européennes disposant d'une projection internationale, comme l'anglais, le français et l'espagnol. Le retard de la langue portugaise doit être compensé par un travail de qualité dans les domaines de la linguistique et de la didactique du portugais langue étrangère (Leiria, s. d.). Des travaux de description linguistique, ainsi que des outils didactiques adaptés doivent être envisagés dans plusieurs secteurs d'activité. Il est important que la formation, initiale ou continue, des enseignants de portugais prenne en compte les besoins de ces nouveaux apprenants et prépare les enseignants à ces nouveaux publics. Les enseignants de portugais doivent être sensibilisés à ces nouvelles démarches d'enseignement.

Notre travail de recherche apporte une contribution à la didactique du portugais langue étrangère, pour la construction de projets de recherche orientés vers l'usage de la langue en situation de travail. Nous nous sommes limitée à la langue parlée des réceptionnistes d'hôtel mais d'autres contextes d'usage pertinents pour les apprenants non lusophones sont également à envisager. Concernant les réceptionnistes d'hôtel, un travail sur la langue parlée au téléphone ou sur la langue écrite pour répondre aux multiples courriels des clients reste encore à faire. Des travaux dans ces deux directions complèteraient notre étude. D'autres métiers de l'hôtellerie en contact direct avec le client mériteraient aussi une certaine attention : les bagagistes, les femmes de chambre ou les agents de réservation ainsi que les professionnels du secteur de la restauration, les serveurs ou les barmans, qui sont aussi très nombreux dans les hôtels. Si nous élargissons le champ au domaine du tourisme, des descriptions de l'usage du portugais dans différents secteurs et par différents métiers restent à faire. Il faudrait par exemple envisager la formation des guides-conférenciers, des guides de voyage, des employés des agences de voyages et des offices de tourisme. Si nous ouvrons le champ à d'autres domaines professionnels d'ordre commercial, nous avons une série de secteurs d'activité à envisager comme les agences immobilières ou les succursales de chaînes commerciales internationales.

Dans cette perspective, des travaux de conceptualisation didactique pourraient prendre en compte d'autres profils que les apprenants non natifs. A l'image de l'enseignement du français professionnel, la didactique du portugais langue étrangère pourrait élaborer des démarches d'enseignement du portugais professionnel destinées à des apprenants ayant différents niveaux de performance dans la langue, à des apprenants non natifs en situation d'immigration, à des apprenants non natifs à l'étranger mais aussi à des apprenants natifs, ces différents types de publics ayant des points communs dans la mesure où ils ont besoin d'utiliser la langue dans un secteur professionnel déterminé. Ces formations pourraient aussi être utiles à des apprenants natifs encore en formation initiale dans les établissements secondaires ou les universités. Elles

pourraient les sensibiliser à l'utilisation de la langue dans le secteur professionnel dans lequel ils étudient et les préparer à gérer les contextes de communications dans lesquels ils devront agir à l'avenir.

La didactique du portugais langue étrangère a donc un long travail devant elle. Nous espérons que notre étude a pu apporter sa contribution à la dynamisation des recherches dans le domaine du *português para fins específicos* et pour le développement de travaux pour enseigner le portugais en situation professionnelle. Comme le grand poète portugais Fernando Pessoa nous y invite à la fin d'un de ses textes les plus connus, « É a Hora! » [C'est l'Heure].

# Bibliographie

- AA. VV. (2001). *Dicionário da língua portuguesa contemporânea* (Vol. 1–2). Lisboa: Academia das Ciências de Lisboa, Verbo.
- Abdallah-Pretceille, M. (2009). Compétences linguistiques et compétences interculturelles dans l'enseignement des langues. *Travaux et documents*, (45), 17-26.
- Adam, J.-M. (2008a). *La linguistique textuelle: introduction à l'analyse textuelle des discours* (2e édition). Paris: A. Colin.
- Adam, J.-M. (2008b). *Les textes, types et prototypes* (2e édition). Paris: A. Colin.
- Agência Nacional para a Qualificação e o Ensino Profissional, I.P. (2015). Catálogo Nacional de Qualificações. Disponible sur : [www.catalogo.anqep.gov.pt/](http://www.catalogo.anqep.gov.pt/).
- Aguirre Beltrán, B. (2000). El español para la comunicación profesional. Enfoques y orientaciones didácticas. In M. Bordoy, A. Van Hooft, & A. Sequeros (Éd.), *Español para Fines Específicos. Actas del I Congreso Internacional de Español para Fines Específicos* (p. 34-43). Amsterdam: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte.
- Almeida, C. A. R. de. (1996). *O acto ilocutório de oferta em português - organização e funcionamento em interações do quotidiano* (Mémoire de master). Universidade do Porto, Porto.
- Almeida, C. A. R. de. (1998). O acto ilocutório de oferta em português. In *A Organização e o Funcionamento dos Discursos. Estudos sobre o Português* (Porto Editora, Vol. 3, p. 157-221). Porto.
- Andrade, A. I., & Araújo e Sá, M. H. (1992). *Didática da língua estrangeira*. Porto: Edições Asa.
- Araújo e Sá, M. H. (2013). A Intercompreensão em Didática de Línguas: modulações em torno de uma abordagem interacional. *LINGUARUM ARENA*, 4, 79-106.
- Araújo e Sá, M. H., Ceberio, M. E., & Melo, S. M. (2007). De la présentation de soi à l'interaction avec l'autre. *Lidil*, (36), 119-140.
- Austin, J. L. (1962). *How to do things with words*. Oxford: Oxford University Press.
- Bacelar do Nascimento, M. F., Pereira, L., & Saramago, J. (2000). Portuguese Corpora at CLUL. In *Second International Conference on Language Resources and Evaluation – Proceedings* (Vol. II, p. 1603-1607). Athens.
- Bardovi-Harlig, K. (1996). Pragmatics and Language Teaching: Bringing Pragmatics and Pedagogy Together. *Pragmatics and Language Learning. Monograph Series*, 7, 21-39.
- Beacco, J.-C. (2007). *L'approche par compétences dans l'enseignement des langues*. Paris: Didier.
- Beacco, J.-C. (2010). *La didactique de la grammaire dans l'enseignement du français et des langues*. Paris: Didier.



- Beacco, J.-C., Béatrice Blin, & Houles, E. (2011). *Niveau B1 pour le français : utilisateur / apprenant indépendant - niveau seuil*. (Conseil de l'Europe. Division des politiques linguistiques, Éd.). France: Didier.
- Beacco, J.-C., Bouquet, S., & Porquier, R. (2004). *Niveau B2 pour le français : utilisateur / apprenant indépendant*. (Conseil de l'Europe. Division des politiques linguistiques, Éd.). Paris: Didier.
- Beacco, J.-C., Ferrari, M. de, Lhote, G., & Tagliante, C. (2005). *Niveau A1.1 pour le français : publics adultes peu francophones, scolarisés, peu ou non scolarisés*. (Conseil de l'Europe. Division des politiques linguistiques, Éd.). Paris: Didier.
- Beacco, J.-C., Lepage, S., Porquier, R., & Riba, P. (2008). *Niveau A2 pour le français : utilisateur / apprenant élémentaire - niveau intermédiaire*. (Conseil de l'Europe. Division des politiques linguistiques, Éd.). Paris: Didier.
- Beacco, J.-C., & Porquier, R. (2007). *Niveau A1 pour le français : utilisateur / apprenant élémentaire*. (Conseil de l'Europe. Division des politiques linguistiques, Éd.). Paris: Didier.
- Beaver, A. (2012). *Dictionary of Travel and Tourism*. Oxford: Oxford University Press.  
 Disponible sur : <http://www.oxfordreference.com/view/10.1093/acref/9780191733987.001.0001/acref-9780191733987>.
- Besse, H. (2000). *Propositions pour une typologie des méthodes de langues* (Thèse de doctorat d'Etat en Lettres et sciences humaines, discipline Linguistique). Université Paris 8 – Vincennes-Saint-Denis, Paris.
- Bizarro, R. (2012). Língua e cultura no ensino do PLE/PLS : reflexões e exemplos. *LINGUARUM ARENA*, 3, 117-131.
- Bizarro, R. (2014). La compétence interculturelle en cours de LE. Quelques réflexions et exemples. *Intercâmbio*, 7, 39-48.
- Blanche-Benveniste, C., & Jeanjean, C. (1987). *Le français parlé: transcription et édition*. Paris: Didier.
- Blanchet, A., & Gotman, A. (2011). *L'entretien*. Paris: Armand Colin.
- Borba, F. S. (2002). *Dicionário de usos do Português do Brasil*. São Paulo: Editora Ática.
- Briz, A., & Albelda, M. (2013). Una propuesta teórica y metodológica para el análisis de la atenuación lingüística en español y portugués. La base de un proyecto en común. *ONOMÁZEIN*, (28), 288-319.
- Bronckart, J.-P. (1997). *Activité langagière, textes et discours: pour un interactionisme socio-discursif*. Lausanne: Delachaux et Niestlé.
- Brown, P., & Levinson, S. C. (1987). *Politeness: some universals in language usage*. Cambridge: Cambridge university press.
- Bühler, K. (1985). *Sprachtheorie*. Madrid: Alianza Editorial.
- Bulletin officiel de l'éducation nationale du 7 juin 2001. Arrêté du 4 mai 2001 modifiant l'arrêté du 3 septembre 1997 portant définition et fixant les conditions de délivrance du brevet de technicien supérieur hôtellerie-restauration (option A :

mercatique et gestion hôtelière ; option B : art culinaire, art de la table et du service) (2001).

- Bulletin officiel n°14 du 2 avril 2015. Arrêté du 11 mars 2015 portant sur l'organisation et les horaires des enseignements des classes de seconde, de première et terminale des lycées sanctionnés par le baccalauréat technologique série sciences et technologies de l'hôtellerie et de la restauration (STHR). Journal Officiel du 13 mars 2015.
- Cabré, M. T., & Gómez de Enterría, J. (2006). *La enseñanza de los lenguajes de especialidad. La simulación global*. Madrid: Gredos.
- Calvi, M. V. (2000). El léxico del turismo. In G. D'Amico & C. Pasquini (Trad.), *Il linguaggio spagnolo del turismo*. Viareggio: Baroni.
- Calvi, M. V. (2010). Los géneros discursivos en la lengua del turismo : una propuesta de clasificación. *Ibérica*, (19), 9-32.
- Camões, Instituto da Cooperação e da Língua, IP. (2012a). *Ensino Português no Estrangeiro. Programa nível A1*. Lisboa: DSL/CVC.
- Camões, Instituto da Cooperação e da Língua, IP. (2012b). *Ensino Português no Estrangeiro. Programa nível A2*. Lisboa: DSL/CVC.
- Camões, Instituto da Cooperação e da Língua, IP. (2012c). *Ensino Português no Estrangeiro. Programa nível B1*. Lisboa: DSL/CVC.
- Camões, Instituto da Cooperação e da Língua, IP. (2012d). *Ensino Português no Estrangeiro. Programa nível B2*. Lisboa: DSL/CVC.
- Camões, Instituto da Cooperação e da Língua, IP. (2012e). *Ensino Português no Estrangeiro. Programa nível C1*. Lisboa: DSL/CVC.
- Camões, Instituto da Cooperação e da Língua, IP. (2017). *Referencial Camões de Português Língua Estrangeira*. DSLC/CVC. Disponible sur : [http://www.instituto-camoes.pt/?option=com\\_content&view=article&id=18548](http://www.instituto-camoes.pt/?option=com_content&view=article&id=18548).
- Campos, M. H. C., & Xavier, M. F. (1991). *Sintaxe e semântica do português*. Lisboa: Universidade Aberta.
- Carandell, Z. (2013). La secuencia didáctica como herramienta de mediación para la autonomía. In *Cuestiones de autonomía en el aula de lenguas extranjeras* (p. 103-115). Barcelona: Horsori.
- Carreira, M. H. A. (1997). *Modalisation linguistique en situation d'interlocution : proxémique verbale et modalités en portugais*. Louvain: Peeters.
- Carreira, M. H. A. (2001). *Semântica e Discurso. Estudos de Linguística Portuguesa e Comparativa (Português/Francês)*. Porto: Porto Editora.
- Carreira, M. H. A. (2002). La désignation de l'autre en portugais européen : instabilités linguistiques et variations discursives. In M. H. A. Carreira (Éd.), *Instabilités linguistiques dans les langues romanes. Travaux et Documents* (Vol. 16, p. 173-184). Paris: Université Paris 8.
- Carreira, M. H. A. (2014). Cortesia e proxémica : abordagem semântico-pragmática. In I. R. Seara (Éd.), *Cortesia: Olhares e (Re)invenções*. Lisboa: Chiado Editora.

- Carreira, M. H. A., & Boudoy, M. (2013). *Le portugais de A à Z*. Paris: Hatier.
- Casanova, I. (1989). *Actos ilocutórios directivos a força do poder ou o poder da persuasão* (Thèse de doctorat). Faculdade de Letras da Universidade de Lisboa, Lisboa.
- Casanova, I. (1996). A força ilocutória dos actos directivos. In *Introdução à linguística geral e portuguesa* (p. 429-436). Lisboa: Caminho.
- Cascalho, M., Carvalho, V., & Malcata, H. (1997). *Hosteleria : Hôtellerie : Settore alberghiero : Hotelaria*. Lisboa: LIDEL.
- Castagne, E. (2007). L'intercompréhension : un concept qui demande une approche multidimensionnelle. In F. Capucho, A. A. P. Martins, C. Degache, & Tost (Éd.), *Diálogos em Intercompreensão (Actes du Colloque organisé à Lisbonne du 6 au 8 septembre 2007)* (p. 461-473). Lisboa.
- Casteleiro, J. M., Meira, A., & Pascoal, J. (1988). *Nível limiar : para o ensino-aprendizagem do português como língua segunda-língua estrangeira*. Lisboa: Instituto de Cultura e Língua Portuguesa.
- Centro de Linguística da Universidade de Lisboa. (1984). *Português Fundamental, volume 1. Vocabulário e Gramática, tomo 1: Vocabulário*. Lisboa: Instituto Nacional de Investigação Científica.
- Challe, O. (2002). *Enseigner le français de spécialité*. Paris: Economica.
- Charaudeau, P., & Maingueneau, D. (Éd.). (2002). *Dictionnaire d'analyse du discours*. Paris: Éditions du Seuil.
- Christiano, C. C. (2014). *Le verbe ter : opérateur de localisation. Étude contrastive des variétés européenne et brésilienne du portugais à partir d'un corpus de traductions* (Thèse de doctorat). Université de Poitiers, Poitiers.
- Cintra, L. F. L. (1972). *Sobre « Formas de Tratamento » na Língua Portuguesa*. Lisboa: Livros Horizonte.
- Commissions professionnelles consultives. (2017). Liste des diplômes - Edition 2017. Ministère de l'éducation nationale, de l'enseignement supérieur et de la recherche.
- Conceição, M. C. (2004). Competências linguísticas e competências profissionais - um novo perfil para os formados em línguas. *Polissema. Revista de Letras do ISCAP*, (4), 144-154.
- Conseil de l'Europe. (2001). *Cadre européen commun de référence pour les langues*. Paris: Didier.
- Conseil de l'Europe. (2017). Descriptions de niveaux de référence pour les langues nationales et régionales (DNR). Disponible sur : [http://www.coe.int/t/dg4/linguistic/DNR\\_FR.asp](http://www.coe.int/t/dg4/linguistic/DNR_FR.asp).
- Conselho da Europa/Ministério da Educação. (2001). *Portfolio Europeu das Línguas. Educação Básica + 16 anos*. Lisboa: Ed. Lisma.
- Corbeau, S., Dubois, C., Penfornis, J.-L., & Semichon, L. (2013). *Hôtellerie-Restaurant.com*. Paris: CLE International.

- Costa, R. (2012). *Introdução à Gestão Hoteleira* (4ème). Lisboa: LIDEL.
- Coste, D., Courtillon, J., Ferenczi, V., Martins-Baltar, M., Papo, E., & Roulet, E. (1976). *Un niveau-seuil*. 1976: Dider.
- Courtillon, J. (1995). L'unité didactique. In *Le français dans le monde, recherches et applications, n° spécial (janvier)* (p. 109-120).
- Courtillon, J. (2015). *Élaborer un cours de FLE*. Paris: Hachette.
- Coutinho, M. A. (2008). Marcadores discursivos e tipos de discurso. In *Estudos Linguísticos/Linguistic Studies* (Vol. 2, p. 193-210). Lisboa: Edições Colibri/CLUNL.
- Cunha, C., & Cintra, L. F. L. (2002). *Nova Gramática do Português Contemporâneo*. Lisboa: João Sá da Costa.
- Cunha, L., & Abrantes, A. (2013). *Introdução ao Turismo*. Lisboa: LIDEL.
- Cunha, L. F. (2013). Aspeto. In E. B. P. Raposo, M. F. B. do Nascimento, M. A. C. da Mota, L. Segura, & A. Mendes (Éd.), *Gramática do Português* (Vol. 1, p. 583-619). Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian.
- Cunha, L. F. (2016). Algumas peculiaridades da construção ir + Infinitivo em Português Europeu. *Revista da Associação Portuguesa de Linguística*, (1-10), 233-258.
- Cuq, J.-P., & Grucca, I. (2008). *Cours de didactique du français langue étrangère et seconde*. Grenoble: Presses Universitaires de Grenoble.
- Cuq (dir.), J.-P. (2003). *Dictionnaire de didactique du français langue étrangère et seconde*. Paris: CLE International.
- Develay, M. (2016). *D'un programme de connaissances à un curriculum de compétences*. Louvain-La-Neuve: De Boeck.
- Dias, A. C., & Sousa, R. B. de. (2016). *Estratégias 1 - Método de Português no Domínio Empresarial*. Lisboa: LIDEL.
- Dicionário da língua portuguesa*. (2012). Porto: Porto Editora.
- Dolz, J., & Schneuwly, B. (1998). *Pour un enseignement de l'oral. Initiation aux genres formels à l'école*. Paris: ESF éditeur.
- Domingues, C. M. (2013). *Prontuário Turístico*. Lisboa: Imprensa Nacional-Casa da Moeda.
- Duarte, I. (1992). Oficina gramatical : contextos de uso obrigatório do conjuntivo. In M. R. Delgado-Martins, D. R. Pereira, A. I. Mata, M. A. Costa, L. Prista, & I. Duarte (Éd.), *Para a Didáctica do Português. Seis estudos de Linguística* (p. 165-177). Lisboa: Edições Colibri.
- Duarte, I. M. (1989). *Alguns operadores de agulhagem comunicativa (na prosa narrativa de Eça de Queirós e José Cardoso Pires)* (Mémoire de master). Faculdade de Letras da Universidade do Porto, Porto.
- Duarte, I. M. (2010). Formas de tratamento : item gramatical no ensino do Português Língua Materna. In *Gramática : história, teorias, aplicações* (p. 133-146). Porto: Faculdade de Letras da Universidade do Porto.

- Duarte, I. M. (2015). Textos orais: análise da conversa informal e ensino do Português Língua Estrangeira. *TODAS AS LETRAS Y*, 17(1), 56-72.
- Duarte, I. M., & Marques, M. A. (2014). As formas pronominais EU/TU – valor genérico e distanciação - Recherche Google. *Revista Galega de Filoloxía*, (15), 69-85.
- Esteve, O. (2016). *Replanteando el enfoque comunicativo en la enseñanza de lenguas en la universidad*. Conférence le 17 juin 2016 présenté à Colloque International Aprolínguas, Porto.
- Estrela, A. (2011). A construção passiva : usos e desvios. In M. Teixeira, I. Silva, & L. Santos (Éd.), *Novos Desafios no Ensino do Português* (p. 92-98). Santarém: Escola Superior de Educação de Santarém.
- Fenneteau, H. (2007). *Enquête: entretien et questionnaire*. Paris: Dunod.
- Ferreira, A. B. de H. (Éd.). (1999). *Aurélio Século XXI. O Dicionário da Língua Portuguesa*. São Paulo: Editora Nova Fronteira.
- Ferreira, P. P. (2013). *Terminologias do turismo. Instrumentos para a formação especializada em língua portuguesa*. Roma: Edizioni Nuova Cultura.
- Fonseca, F. I. (1992). *Deixis, tempo e narração*. Porto: Fundação Engenheiro António de Almeida.
- Fonseca, F. I. (1994). *Gramática e pragmática : estudos de linguística geral e de linguística aplicada ao ensino do português*. Porto: Porto Editora.
- Fonseca, F. I., & Fonseca, J. (1990). *Pragmática linguística e ensino do Português* (1ère édition : 1977). Coimbra: Almedina.
- Franco, A. C. (1989). A gramática no ensino das segundas línguas (L2). *Línguas e Literaturas: Revista da Faculdade de Letras do Porto*, 6, 59-116.
- Freitas, T., & Santos, F. (2008). CORP-ORAL: Spontaneous speech corpus for European Portuguese. In *proceedings of the Sixth International Conference on Language Resources and Evaluation (LREC'08)* (p. 1306-1310). Marrakech.
- García Benito, A. B. (2009). La competencia intercultural y el papel del profesor de lenguas extranjeras. In A. Barrientos Clavero, J. C. Martín Camacho, V. Delgado Polo, & M. I. Fernández Barjola (Éd.), *El profesor de español LE/L2. Actas del XIX congreso internacional ASELE* (p. 493-505). Cáceres: Universidad de Extremadura.
- García Benito, A. B., & Ogando González, I. (2010). Tratamiento de los contenidos culturales en los cursos on-line / multimedia de portugués con fines ocupacionales (p. 109-127). Cáceres: Editorial Avuelapluma.
- García Benito, A. B., & Ogando González, I. (2011). Bicas, pacotes e outros embrulhos. Materiais para o ensino de português com fins específicos. *Da Investigação às Práticas I*, (2), 80-108.
- Gil, I. (2007). Algumas considerações sobre línguas de especialidade e seus processos lexicogénicos (parte II). In *Máthesis 16* (p. 63-77). Viseu: Universidade Católica Portuguesa.

- Gomes, C., & Silva, F. (2014). Mecanismos de atenuação e intensificação no ensino-aprendizagem do português como língua estrangeira. *REDIS: revista de estudos do discurso*, (3), 32-66.
- Gonçalves, M. (2013). *Atos Expressivos e Ensino do Português como Língua Não Materna: o caso do pedido de desculpa e da expressão de um desejo* (Mémoire de master). Universidade de Coimbra, Coimbra.
- Gosselin, L. (2010). *Les modalités en français*. Amsterdam: Rodopi.
- Gouveia, C. A. M. (1996). Pragmática. In I. H. Faria, E. R. Pedro, I. Duarte, & C. A. M. Gouveia (Éd.), *Introdução à linguística geral e portuguesa* (p. 383-419). Lisboa: Caminho.
- Gouveia, C. A. M. (2008a). Actos de Fala. In M. H. M. Mateus, D. Pereira, & G. Fischer (Éd.), *Diversidade Linguística na Escola Portuguesa* (p. 207-212). Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian.
- Gouveia, C. A. M. (2008b). As dimensões da mudança no uso das formas de tratamento em português europeu. In F. Oliveira & I. M. Duarte (Éd.), *O fascínio da linguagem : actas do colóquio de homenagem a Fernanda Irene Fonseca* (p. 91–99). Porto: Faculdade de Letras da Universidade do Porto.
- Grice, H. P. (1979). Logique et conversation. *Communications*, (30), 57-72.
- Grosso, M. J., Soares, A., Sousa, F. de, & Pascoal, J. (2011a). *QuaREPE – Quadro de Referência para o Ensino Português no Estrangeiro. Documento orientador*. Lisboa: DGIC.
- Grosso, M. J., Soares, A., Sousa, F. de, & Pascoal, J. (2011b). *QuaREPE – Quadro de Referência para o Ensino Português no Estrangeiro. Tarefas, actividades, exercícios e recursos para a avaliação*. Lisboa: DGIC.
- Grosso, M. J., Tavares, A., & Tavares, M. (2008a). *O Português para falantes de outras línguas: O utilizador elementar no país de acolhimento*. Lisboa: ANQ/DGIDC/IEFP.
- Grosso, M. J., Tavares, A., & Tavares, M. (2008b). *O Português para falantes de outras línguas: O utilizador elementar no país de acolhimento. Sugestão de actividades e exercícios*. Lisboa: ANQ/DGIDC/IEFP.
- Grosso, M. J., Tavares, A., & Tavares, M. (2009). *O Português para falantes de outras línguas: O utilizador independente no país de acolhimento*. Lisboa: Agência Nacional para a Qualificação.
- Hammermüller, G. (2004). Adresser ou éviter, c'est la question... - Comment s'adresser à quelqu'un en portugais sans avoir recours à un pronom ou à une autre forme équivalente. Présenté à Pronombres de segunda persona y formas de tratamiento en las lenguas de Europa, Instituto Cervantes de Paris.
- Haverkate, H. (1994). *La cortesía verbal. Estudio pragmalinguístico*. Madrid: Editorial Gredos.
- Hickey, L., & Stewart, M. (Éd.). (2005). *Politeness in Europe*. Great Britain: Multilingual Matters.

- Houaiss, A. (2003). *Dicionário Houaiss da língua portuguesa* (Vol. 1–6). Lisboa: Círculo de Leitores.
- Instituto Cervantes. (2006). *Plan curricular del Instituto Cervantes. Niveles de referencia para el español* (Instituto Cervantes-Biblioteca nueva). Madrid.
- J. O. 26 avril 2008. Arrêté du 31 mars 2008 portant création de la mention complémentaire accueil-réception.
- Johnen, T. (1994). Aí como partícula modal do português. In *Atas I Congresso Internacional da Associação Brasileira de Linguística* (Vol. 2). Salvador da Bahia.
- Johnen, T. (2012). Os atos de fala numa gramática comunicativa do português. In R. T. e Silva, Q. Yan, M. A. Espadinha, & A. V. Leal (Éd.) (p. 37-49). Présenté à III SIMELP : A Formação de Novas Gerações de Falantes de Português no Mundo, Macau: Universidade de Macau.
- J.O.R.F. 26 avril 2007. Arrêté du 6 avril 2007 modifiant l'arrêté du 7 août 2003 modifié portant définition et fixant les conditions de délivrance du brevet de technicien supérieur « responsable de l'hébergement à référentiel commun européen ».
- Jupp, T. C., & Hodlin, S. (1978). *Apprentissage linguistique et communication: méthodologie pour un enseignement fonctionnel aux immigrés*. (C. Heddeshheimer & J. P. Lagarde, Trad.). Paris: CLE international.
- Kerbrat-Orecchioni, C. (1990). *Les interactions verbales* (Vol. 1). Paris: Armand Colin.
- Kerbrat-Orecchioni, C. (1992). *Les interactions verbales* (Vol. 2). Paris: Armand Colin.
- Kerbrat-Orecchioni, C. (1994). *Les interactions verbales* (Vol. 3). Paris: Armand Colin.
- Kerbrat-Orecchioni, C. (2002). *L'énonciation*. Paris: Armand Colin.
- Kerbrat-Orecchioni, C. (2005). *Le discours en interaction*. Paris: Armand Colin.
- Kerbrat-Orecchioni, C. (2008). *Les actes de langage dans le discours: théories et fonctionnement*. Paris: Armand Colin.
- Kerbrat-Orecchioni, C. (2014). Cortesia e proxémica: abordagem semântico-pragmática. In I. R. Seara (Éd.), *Cortesia: Olhares e (Re)invenções*. Lisboa: Chiado Editora.
- Kerbrat-Orecchioni, C., & Traverso, V. (Éd.). (2008). *Les interactions en site commercial: invariants et variations*. Lyon: ENS éditions.
- Khiati, A. (Éd.). (2014). *Mémento du tourisme - édition 2014*. Paris: Direction Générale des Entreprises (DGE). Ministère de l'économie et des finances.
- Khiati, A. (Éd.). (2015). *Mémento du tourisme - édition 2015*. Paris: Direction Générale des Entreprises (DGE). Ministère de l'économie et des finances.
- Khiati, A. (Éd.). (2016). *Mémento du tourisme - édition 2016*. Paris: Direction Générale des Entreprises (DGE). Ministère de l'économie et des finances.
- Krieg-Planque, A. (2009). *La notion de « formule » en analyse du discours. Cadre théorique et méthodologique*. Besançon: Presses Universitaires de Franche-Comté.

- Laurens, V. (2012). Modéliser des séquences en FLE et FLM : analyse comparée de l'unité didactique et de la séquence didactique. *Le français aujourd'hui*, (176), 59-75.
- Laurens, V. (2013). *Formation à la méthodologie de l'enseignement du FLE et développement de l'agir enseignant*. Université Sorbonne Nouvelle - Paris 3.
- Laurens, V. (2014). Des techniques travaillées en formation aux pratiques et procédés utilisés par des enseignants novices. In *Formation et pratiques enseignantes en contextes pluriels* (p. 65-90). Riveneuve éditions.
- Le Boterf, G. (1994). *De la compétence: essai sur un attracteur étrange*. Paris: Les Éditions d'Organisation.
- Le Boterf, G. (2002). De quel concept de compétence avons-nous besoin? *Soins Cadres*, (41).
- Le Boterf, G. (2015). *Construire les compétences individuelles et collectives : agir et réussir avec compétence, les réponses à 100 questions* (7e édition). Paris: Eyrolles.
- Leech, G. (1983). *Principles of pragmatics*. London: Longman.
- Leiria, I. (s. d.). O geral e o particular no ensino das línguas para fins específicos. O caso do português europeu língua não-materna.
- Leiria, I., Martins, A., Cordas, J., Mouta, M., & Henriques, R. (2008). *Orientações Programáticas de Português Língua Não Materna (PLNM)*. Ensino Secundário. Ministério da Educação/DGIDC.
- Lerat, P. (1995). *Les langues spécialisées*. Paris: Presses universitaires de France.
- Long, M. H. (2013). Identifying language needs for TBLT in the tourist industry. In G. Bosch & T. Schlak (Éd.), *Teaching Foreign Languages for Tourism : Research and Practice* (p. 25-49). Bern: Peter Lang.
- Lopes, A. C. M. (1996). Então: elementos para uma análise semântica e pragmática. In *Actas do XII Encontro da Associação Portuguesa da Linguística* (Vol. 1, p. 177-190). Lisboa: Colibri.
- Lopes, A. C. M., Pezatti, E. G., & Novaes, N. B. (2001). As construções com portanto no português europeu e no português brasileiro. *SCRIPTA*, 5(9), 203-218.
- Lopes, S. M. (à paraitre). Contribuições didáticas para o ensino do português da hotelaria em universidades francesas. In *Actes du Colloque International Arolínguas*.
- Lopes, S. M. (2017). Representações e usos das formas de tratamento por rececionistas de hotel. In G. L. DE ROSA, K. de A. CHULATA, F. DEGLI ATTI, & F. MORLEO (Éd.), *De volta ao futuro da língua portuguesa. Atas do V SIMELP - Simpósio Mundial de Estudos de Língua Portuguesa*. Lecce : Università del Salento, p. 4121-4140. Disponible sur : <http://sibaese.unile.it/index.php/dvaf/article/view/18128>.
- Malcata, H. (2015). *Português Jurídico para alunos de PLE*. Lisboa: LIDEL.
- Mangiante, J.-M., & Parpette, C. (2004). *Le Français sur objectif spécifique : de l'analyse des besoins à l'élaboration d'un cours*. Paris: Hachette.



- Manole, V. (2015). *O debate parlamentar em português (Portugal, Brasil) e romeno: abordagem pragmático-discursiva* (Thèse de doctorat). Université Paris 8, Paris.
- Marques, M. A. (à paraître). O modalizador se calhar: efeitos de sentido.
- Marques, M. A. (2000). *Funcionamento do Discurso Político Parlamentar: A Organização Enunciativa no Debate de Interpelação ao Governo*. Braga: Centro de Estudos Humanísticos Universidade do Minho.
- Marques, M. A. (2002). Conectores fáticos e construção da relação interlocutiva. In *Actas do Encontro Comemorativo dos 25 anos do Centro de Linguística da Universidade do Porto* (Vol. 2, p. 31-39). Porto: Universidade do Porto Centro de Linguística.
- Marques, M. A. (2006). Modalização/modalidade: (in)definições da área. In M. A. Marques, R. Ramos, J. Teixeira, M. E. Pereira, & I. Ermida (Éd.), *Processos Discursivos de Modalização. Actas do III Encontro Internacional de Análise Linguística do Discurso* (p. 149-162). Braga: Universidade do Minho. Centro de Estudos Humanísticos.
- Marques, M. A. (2014). Linguagem coloquial e modalização. *REDIS: revista de estudos do discurso*, (3), 94-106.
- Marques, M. A., & Duarte, I. M. (2014). Cá e lá: atenuação, reforço e outros valores modais em PE. In *Anais do 1º Congresso Internacional de Semiótica e Cultura (SEMICULT)* (Mídia Gráfica e Editora, p. 381-392). João Pessoa.
- Marrafa, P., Amaro, R., & Mendes, S. (2014). LexTec – a rich language resource for technical domains in Portuguese”. In *LREC 2014 - 9th Language Resources and Evaluation Conference* (p. 1044-1050). Reykjavik, Iceland.
- Martín Zorraquino, M. A., & Portolés Lázaro, J. (1999). Los marcadores del discurso. In I. Bosque & V. Demonte (Éd.), *Gramática descriptiva de la lengua española* (Vol. 3, p. 4051-4213). Madrid: Espasa Calpe.
- Matos, S. (2008). A cultura pela língua. Algumas reflexões sobre pragmática (inter)cultural e ensino-aprendizagem de língua materna. In *O Fascínio da Linguagem* (p. 391-406). Porto: Faculdade de Letras et CLUP.
- Mendes, A., Antunes, S., Alexandre, N., Avelar, A., Castelo, A., Duarte, I., ... Jansseen, M. (2014). Corpus de Português Língua Estrangeira /Língua Segunda - COPLE2. *XXX Encontro Nacional da Associação Portuguesa de Linguística*, Faculdade de Letras da Universidade do Porto.
- Ministère de l'Éducation nationale. Langues vivantes étrangères, Pub. L. No. Bulletin officiel spécial n° 2 du 19 février 2009 (2009).
- Miranda, F. (2008). Géneros de texto e tipos de discurso na perspectiva do interaccionismo sociodiscursivo: que relações? In *Estudos Linguísticos/Linguistic Studies* (Vol. 1, p. 81-100). Edições Colibri/CLUNL.
- Miranda, F., & Coutinho, M. A. (2015). Les propriétés différentielles des genres et leurs implications didactiques. In *Genres textuels/discursifs et enseignement des langues. Le Français dans le monde - Recherches et applications* (Vol. 58 juillet 2015, p. 17-26). CLE International.

- Moeschler, J., & Reboul, A. (1994). *Dictionnaire encyclopédique de pragmatique*. Paris: Editions du Seuil.
- Moirand, S., & Tréguer-Felten, G. (2007). Des mots de la langue aux discours spécialisés, des acteurs sociaux à la part culturelle du langage : raisons et conséquences de ces déplacements. *ASp*, (51-52), 7-33.
- Moreira, I. (2014). *A excelência no atendimento*. Lisboa: LIDEL.
- Mota, M. A., & Nascimento, M. F. B. do. (2001). Le portugais dans ses variétés. *Revue belge de philologie et d'histoire*, 79(3), 931-952.
- Mourlhon-Dallies, F. (2006). Penser le français langue professionnelle. In *Le français dans le monde* (p. 25-28). FIPF et CLE International.
- Mourlhon-Dallies, F. (2008). *Enseigner une langue à des fins professionnelles*. Paris: Didier.
- Moutinho, R., Martins, C., & Nunes, M. P. (2011). O Ensino do Português para Fins Jurídicos em Macau. *Revista SIMPLE*, (1-Ano 2). Disponible sur : [http://www.siple.org.br/index.php?option=com\\_content&view=article&id=174:o-ensino-do-portugues-para-fins-juridicos-em-macau&catid=57:edicao-2&Itemid=92#\\_ftnref4](http://www.siple.org.br/index.php?option=com_content&view=article&id=174:o-ensino-do-portugues-para-fins-juridicos-em-macau&catid=57:edicao-2&Itemid=92#_ftnref4).
- Neves, M. (2016). *Português Empresarial 1 – Exercícios práticos*. Lisboa: LIDEL.
- Neves, M. H. de M. (1999). *Gramática de usos do português*. São Paulo: Editora Unesp.
- Nissen, E. (2011). Variations autour de la tâche dans l'enseignement / apprentissage des langues aujourd'hui. *Alsic. Apprentissage des Langues et Systèmes d'Information et de Communication*, (14). Disponible sur : <http://alsic.revues.org/2344>
- Nunan, D. (2004). *Task-Based Language Teaching*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Office national d'information sur les enseignements et les professions. (2014). *Les métiers de l'hôtellerie et de la restauration* (Onisep). Onisep.
- Oliveira, F. (1987). Algumas considerações acerca do Pretérito Imperfeito. In *Actas do 2º Encontro da Associação Portuguesa de Linguística* (p. 78-96). Lisboa: APL.
- Oliveira, F. (2013). Tempo verbal. In E. B. P. Raposo, M. F. B. do Nascimento, M. A. C. da Mota, L. Segura, & A. Mendes (Éd.), *Gramática do Português* (Vol. 1, p. 509-553). Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian.
- Oliveira, F., & Duarte, I. M. (2012). Le conditionnel et l'imparfait en portugais européen. In *Faits de Langue : Ulteriorité dans le passé : le conditionnel* (p. 53-60). Berne: Peter Lang.
- Oliveira, F., & Mendes, A. (2013). Modalidade. In E. B. P. Raposo, M. F. B. do Nascimento, M. A. C. da Mota, L. Segura, & A. Mendes (Éd.), *Gramática do Português* (Vol. 1, p. 583-619). Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian.
- Palrilha, S. M. R. (2009). *Contributos para a análise dos actos ilocutórios expressivos em português* (Mémoire de master). Universidade de Coimbra, Coimbra.

- Pedro, E. R. (1993). À volta dos diminutivos - uma análise contrastiva entre o português e o inglês. In *Actas do VIII Encontro da Associação Portuguesa da Linguística* (p. 402-417). Lisboa: Colibri.
- Pimentel, A., & Silva, F. (2014). Marcadores conversacionais e ensino-aprendizagem do português como língua estrangeira: um estudo de caso. In A. Chenoll, B. Sieberg, M. Franco, & V. Lindemann (Éd.), *Falar-speaking. A Competência Oral no Ensino de uma Língua Estrangeira*. Lisboa: Centro de Estudos de Comunicação e Cultura.
- Ponce de León, R., & Duarte, I. M. (2013). Aliás : diferencias de empleo en portugués y en español. In *Du signifiant minimal aux textes. Études de linguistique ibéro-romane* (p. 137-152). Limoges: Editions Lambert-Lucas.
- Pons Bordería, S. (2005). *La enseñanza de la pragmática en la clase de E/LE*. Madrid: Arco Libros.
- Posio, P. (2014). Subject expression in grammaticalizing constructions: The case of *creo* and *acho* 'I think' in Spanish and Portuguese. *Journal of Pragmatics*, 63, 5-18.
- Puech, C. (1998). Manuélistation et disciplinarisation des savoirs de la langue. *Les Carnets du Cediscor*, 15-30.
- Puren, C. (2004). De l'approche par les tâches à la perspective co-actionnelle. *Cahiers de l'Aplut*, XXIII(1), 10-26.
- Puren, C. (2006). De l'approche communicative à la perspective actionnelle. In *Le Français dans le Monde* (Vol. 347, p. 37-40). Paris: FIPF - CLE International.
- Puren, C. (2012). *Histoire des méthodologies de l'enseignement des langues* (1988<sup>e</sup> éd.). Paris: Clé International.
- Riba, P. (2016). *Niveaux C1-C2 pour le français : utilisateur expérimenté - niveau autonome-maîtrise*. (Conseil de l'Europe. Division des politiques linguistiques, Éd.). Paris: Didier.
- Richer, J.-J. (2008). Le français sur objectifs spécifiques (FOS) : une didactique spécialisée. *Synergies Chine*, (3), 15-30.
- Richterich, R. (1985). *Besoins Langagiers et Objectifs d'Apprentissage*. Paris: Hachette.
- Rodrigues, D. F. (2003). *Cortesia Linguística. Uma Competência Discursivo-Textual* (Doctorat). Universidade Nova de Lisboa, Lisboa.
- Rodríguez-Piñero Alcalá, A. I., & García Antuña, M. (2009). Lenguas de especialidad y lenguas para fines específicos: precisiones terminológicas y conceptuales e implicaciones didácticas. In *El español en contextos específicos: enseñanza e investigación. XX Congreso de la Asociación para la Enseñanza del Español como Lengua Extranjera (ASELE)* (Vol. 2, p. 907-932). Comillas: Fundación Comillas.
- Ruela, I. (2015). *Vocabulário temático - exercícios lexicais*. Lisboa: LIDEL.
- Rulfi, D., & Scherrer, S. (Éd.). (2013). *Mémento du tourisme - édition 2013*. Paris: DGCIS: Ministère de l'artisanat, du commerce et du tourisme.
- Sandré, M. (2013). *Analyser les discours oraux*. Paris: Armand Colin.

- Santos, I. A., Pereira, I., Martins, C., Lopes, A. C. M., Carapinha, C., & Silva, A. (2016). Corpus oral de PL2: um novo recurso para a investigação e ensino. *Revista da Associação Portuguesa de Linguística*, (1-10), 745-760.
- Saraiva, M. da C. P. (2002). *Estudo de formas de tratamento no português europeu contemporâneo : contributos para um manual didáctico* (Mémoire de master). Universidade de Lisboa, Lisboa.
- Seara, I. R. (Éd.). (2014). *Cortesia: Olhares e (Re)invenções*. Lisboa: Chiado Editora.
- Searle, J. R. (1975). Indirect speech acts. In P. Cole & J. L. Morgan (Éd.), *Syntax and semantics 3 : speech acts* (p. 59-82). New York: Academic Press.
- Searle, J. R. (1981). *Os actos de fala*. Coimbra: Almedina.
- Searle, J. R. (1982). *Sens et expression*. Paris: Minuit.
- Silva, A. S. da. (2010). Polissemia e contexto : o problema duro da diferenciação de sentidos. In *Estudos Linguísticos/Linguistic Studies* (Vol. 5, p. 353-367). Lisboa: Edições Colibri/CLUNL.
- Silva, P. N. da. (2012). *Tipologias Textuais*. Coimbra: Almedina.
- Silvano, P., & Rodrigues, S. V. (2010). A pedagogia dos discursos e o laboratório gramatical no ensino da gramática: uma proposta de articulação. *Gramática: História, Teorias, Aplicações*, 275-286.
- Springer, C. (2002). Recherches sur l'évaluation en L2 : de quelques avatars de la notion de 'compétence'. *Notions en questions*, (6), 61-73.
- Springer, C. (2009). La dimension sociale dans le CECR : pistes pour scénariser, évaluer et valoriser l'apprentissage collaboratif. *La perspective actionnelle et l'approche par les tâches en classe de langue. Le français dans le monde. Recherches et applications*, (45), 25-34.
- Swales, J. (1990). *Genre Analysis. English in academic and research settings*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Tardif, J. (2006). *L'évaluation des compétences*. Montréal: Chenelière Education.
- Teyssier, P. (2006). *Manuel de Langue Portugaise*. Paris: Klincksieck.
- Traverso, V. (1999). *L'analyse des conversations*. Paris: Nathan.
- Traverso, V. (2004). Grille d'analyse des discours interactifs oraux. In *Niveau B2 pour le français : textes et références* (p. 119-164). Paris: Didier.
- Van der Yeught, M. (2014). Développer les langues de spécialité dans le secteur LANSAD – Scénarios possibles et parcours recommandé pour contribuer à la professionnalisation des formations. *Recherche et pratiques pédagogiques en langues de spécialité. Cahiers de l'Aplut*, XXXIII(1), 12-32.
- Van Ek, J. A. (1975). *The Threshold Level in a European Unit / Credit System for Modern Language Learning by Adults*. Strasbourg: Conseil de l'Europe.
- Véronique, G. D. (1996). L'apprenant au cœur des discours en langue étrangère... *Le discours : Enjeux et perspectives. Le français dans le monde. Recherches et Applications*, (Numéro spécial juillet 1996), 101-109.

- Véronique, G. D. (2000). Vers une redéfinition de la notion de progression : La contribution de la recherche sur l'acquisition des langues étrangères. In D. Coste & G. D. Véronique (Éd.), *La Notion de progression* (p. 145-154). Paris: ENS Editions.
- Vion, R. (1992). *La Communication Verbale. Analyse des Interactions*. Paris: Hachette.
- Vion, R. (2001). Modalités, modalisations et activités langagières. *Approches interactives des faits de langues. Marges Linguistiques*, (2), 209-231.
- Vion, R. (2006). Dimensions énonciative, discursive et dialogique de la modalisation. In M. A. Marques, R. Ramos, J. Teixeira, M. E. Pereira, & I. Ermida (Éd.), *Processos Discursivos de Modalização. Actas do III Encontro Internacional de Análise Linguística do Discurso* (p. 15-36). Braga: Universidade do Minho. Centro de Estudos Humanísticos.
- Vion, R. (2010). Polyphonie énonciative et dialogisme. In *Colloque international Dialogisme : langue, discours*. Montpellier.

# Sitographie

- AccorHotels. (2017). AccorHotels. Disponible sur : < [www.accorhotels.com](http://www.accorhotels.com) > (consulté le 2 septembre 2017).
- Atout France. (2012). Une politique nationale d'amélioration de la qualité de l'offre. Disponible sur : < [www.classement.atout-france.fr/presentation-generale](http://www.classement.atout-france.fr/presentation-generale) > (consulté le 10 septembre 2017).
- Chambre de Commerce et Industrie de Paris Ile-de-France. (2017a). Ressources en Français de Spécialité. Disponible sur : <<http://www.lefrancaisdesaffaires.fr/ressources/ressources-francais-de-specialite/> > (consulté le 10 avril 2017).
- Chambre de Commerce et Industrie de Paris Ile-de-France. (2017b). Ressources numérfos: hôtellerie et restauration. Disponible sur : <<http://www.lefrancaisdesaffaires.fr/numerifos/hotellerie-et-restauration/> > (consulté le 10 avril 2017).
- Comission Européenne. (2013). Eurocatering. Disponible sur : <[www.eurocatering.org](http://www.eurocatering.org) > (consulté le 26 juillet 2017).
- Fafih. (2017). Réceptionniste. Disponible sur : < <https://www.metiers-hotel-resto.fr/> > (consulté le 27 septembre 2017).
- HF Hotels. (2017). HF Hotels. Disponible sur : < <https://www.hfhotels.com/> > (consulté le 12 septembre 2017).
- Organisation mondiale du tourisme. (2017). Tourisme. Disponible sur : <<http://media.unwto.org/fr/content/comprendre-le-tourisme-glossaire-de-base> > (consulté le 29 septembre 2017).
- Pôle Emploi. (2017). Réception en hôtellerie (ROME : G1703). Disponible sur : <<http://candidat.pole-emploi.fr/marche-du-travail/fichemetierrome?codeRome=G1703> > (consulté le 15 juillet 2017).



# ANNEXES





# Annexe A :

## Conventions de transcription

### Règles typographiques

+	Pause brève
+++	Pause longue
X	Syllabe incompréhensible
XXX	Suite de syllabes incompréhensibles
:	Allongement de syllabe
< >	Chevauchements
« »	Discours direct
{rire}	Éléments paralinguistiques et extralinguistiques
/// { }	Interruption assez longue du discours sans coupure de l'enregistrement (à justifier entre accolades)
sou- souvent	Amorce de mot
/d'abord, d'accord/	Multi-écoute (la plus plausible est en premier)
/oui, 0/	Hésitation sur présence de séquence sonore
il(s) travaille(nt)	Multi-graphies
SNCF, CROUS	Sigles et acronymes non ponctués
Sakura {approx.}	Orthographe incertaine de certains noms propres (transcription orthographique suivie de la mention {approx.})
*R*	Nom anonyme du réceptionniste
*P*	Nom anonyme de l'autre professionnel de l'hôtellerie
*H*	Nom anonyme de l'établissement hôtelier
*B*	Nom anonyme du bar ou du restaurant de l'établissement hôtelier
*G*	Nom anonyme du groupe hôtelier
*S*	Nom anonyme des suites de l'établissement hôtelier
*C*	Nom anonyme du client
*E*	Nom anonyme de l'entreprise où travaille le client
*R1*, *R2*	Numérotation de plusieurs réceptionnistes, hôtels ou autres
*H1*, *H2*	
L1, L2, L3	prises de parole des locuteurs mentionnés à la marge

### Liste des interjections et onomatopées :

ah, chiu, eh, hã, hein, hum, hum hum, irra, oh, pá, pô, pst, uh, ui, yá, xi

### Fiche signalétique des sigles et acronymes :

ASAE	Autoridade de Segurança Alimentar e Económica
AVC	Accident vasculaire cérébral
BAR	Best Available Rate
BI	Bilhete de Identidade

DGT	Direção-geral de turismo
GPS	Global Positioning System
HACCP	Hazard Analysis Critical Control Point (Méthode d'hygiène pour l'agro-alimentaire)
INEM	Instituto Nacional de Emergência Médica
PALOP	Países Africanos de Língua Oficial Portuguesa
TAP	Transportes Aéreos Portugueses
TVI	Televisão Independente
VIP	Very Important Person

## Annexe B : Corpus RECE - Entretiens aux réceptionnistes d'hôtel

### Entretien A

L1 então \*R\* eh vou-te começar por pedir para te identificares eh para eu conhecer um bocado o teu perfil portanto a tua idade a tua formação quais são as tuas formações atuais e em que tipo de hotel é que tu estás qual é a categoria do hotel e as tuas funções anteriores onde é que trabalhaste anteriormente o período < e

L2 > muito bem

L1 e a categoria do hotel

L2 então chamo-me \*R\* e tenho trinta e quatro anos sou formada em relações públicas e publicidade tenho o bacharelato eh trabalho neste momento num hotel de cinco estrelas em Lisboa eh desempenho as funções de rececionista eh e anteriormente estava numa área completamente oposta estava em food & beverage também no \*G\* na \*H1\*

L1 e como é que passaste então para:

L2 candidatei-me ao- a uma vaga de receção e preenchia o perfil que eles pretendiam na altura como tal passei para o \*H2\* há: seis : sete anos e meio

L1 podes < dizer

L2 > candidatei-me com o \*P\*

L1 certo

L2 com o Bernardo foi portanto foi um concurso interno abriram um concurso interno eu trabalhava na \*H1\* há dois anos e meio vi o concurso e candidatei-me na altura porque preenchia o perfil

L1 desde quando então em que mês exatamente e < ano

L2 > entrei no- entrei- entrei no dia doze de junho de dois mil e cinco no \*H2\* sim foi a mudança tive dois anos e meio na \*H1\* e depois passei para o \*H2\* e desde então tenho lá estado

L1 muito bem

L1 vamos entrar então mesmo na entrevista:

L2 sim

L1 eh eu vou-te- vou-te dizer um conjunto de tarefas

L2 hum hum

L1 que normalmente o rececionista executa com os clientes estrangeiros

L2 hum hum

L1 eh portanto eu vou-te pedir para tu me dizeres se estas tarefas correspondem exatamente à realidade eh ou se há outras que tu lembras e que podes acrescentar

L2 < podes acrescentar

L1 > ou se há algumas que achas que não fazem qualquer sentido na tua profissão

L2 hum hum

L1 sempre que houver alguma tarefa que tenha um termo técnico em português ou em inglês eh

L2 queres que eu exp- X explique

L1 eh que digas qual é esse termo- termo técnico e que expliques sim exatamente

L2 OK

L1 porque eu posso não estar muito dentro dessa linguagem então portanto no check-in fazer um check-in vocês começam por receber o cliente < não é

L2 > sim

L1 saudar utilizar uma forma de tratamento

L2 sim

L1 desejar as boas-vindas

L2 exatamente

L1 perguntar se é a primeira vez no hotel

L2 perguntar se é a primeira vez no hotel se não for antecipar a necessidade do cliente e já recebê-lo sabendo que: não é a primeira vez já o deixa mais confortável imagina que tu se- tu és minha cliente habitual e eu já sei que tu és minha cliente habitual então vou-te receber de maneira diferente de da qual da imagina que se fosse um cliente que fosse a primeira vez eu estaria a conhecê-lo se- sendo uma cliente regular ou habitual ou que vem duas ou três vezes por ano já tenho por obrigação ao tempo que estou no hotel de saber os teus gostos as tuas preferências tentar-te dar o: e tentar fazer com que a tua reserva seja

mais ou menos o: mediante aquilo que tu me deste a parecer na estadia anterior e na estadia anterior e na estadia anterior imagina tu gostas de receber o teu jornal às dez da manhã já não vais-me pedir isso

L1 hum hum

L2 na terceira vez que vens ao hotel eu sei que tu todos os dias às dez da manhã queres um jornal no quarto isso chama-se antecipar a necessidade do cliente não é preciso o cliente pedir-te novamente a partir do momento em que passas a ser regular é minha obrigação e minha função satisfazer todos os teus desejos

L1 mas tu não tens de de confirmar isso com o cliente

L2 a- ao check-in por isso é que estamos a falar do check-in < não é

L1 > certo

L2 > no check-in lá está a diferença entre um check-in regular normal no qual eu sou obrigada a dizer horários eh a dizer eh a perguntar se quer reserva no nosso restaurante eu quando for tu sendo um cliente regular eu é que tenho de te perguntar « vai desejar uma reserva no restaurante para que horas » ou « reservamos o restaurante para si para as nove ou para as oito como habitual » já a abordagem já é diferente L1 fazes essa pergunta a todos os clientes

L2 não ao clientes regulares aos habituais imagina tens um top ten tens um top dez de clientes que te fazem cinquenta roomnights por por ano esses clientes eu não tenho que fazer eu não tenho que inquirir eu tenho que antecipar a necessidade tenho que já tenho que ter mais ou menos aquilo que ele gosta eu já tenho que o saber mais ou menos

L1 OK vocês têm uma espécie de ficha de cliente

L2 temos temos com o perfil do cliente com tudo o que ele prefere e vamos acrescentando sempre imagina a cada vez que tu voltes imagina que tu desta vez gostaste sei lá das almofadas de pena eu vou-te colocar em sistema que cliente gosta de almofadas de pena

L1 hum hum

L2 para quando o housekeeping for fazer o teu quarto ter a oportunidade de- de: porque o o aquilo que eu coloco em preferências qualquer departamento vê em termos de- de programa interno qualquer departamento vê as preferências do cliente

L1 hum hum

L2 qualquer departamento vê as preferências do cliente

L1 < então e:

L1 > depois cabe a cada um de nós acaba por ser uma junção não é uma unidade é um todo cada um de nós se fizer um bocadinho com certeza que o cliente vai sair satis- satisfeito é: é essa a função no fundo nós receberemos o rececionista recebe

L1 e qual é a diferença de tratamento para com um cliente regular e < não regular

L2 > não há diferença de tratamento não há diferença de tratamento aqui o importante eh sendo o hotel de cinco estrelas para já é a exigência não é nós temos que: temos que: eh ter em a- ter em atenção ao facto que é um cliente com nível de: vida médio-alto eh à partida já sabe aquilo que quer e estamos para lá pa- para satisfazer o cliente não há grande diferença a única diferença que eu te digo que se pode que pode chamar de diferença eh é: o facto do cliente ser regular tu consegues antecipar a necessidade tu já sabes

L1 hum hum

L2 o que é que ele quer e o- e o cliente novo tu queres fazer dele um cliente regular então também vais te preocupar em agradar e servi-lo da melhor maneira possível dentro dos standards não é de maneira a que ele volte é este o objetivo

L1 < OK

L2 > de qualquer: de qualquer profissional da nossa área é que eles voltem não é

L1 hum hum < X

L2 sem eles não há negócio {rire}

L1 então depois de receberes o cliente portanto realizam-se os procedimentos do check-in

L2 os standards sim

L1 sim eh eh chamam-se standards < é isso

L2 chamam chamam-se standards de serviço são: é uma série de standards que tu és obrigado a seguir

L1 e quais é que são então

L2 por exemplo eh saudar disseste e muito bem saudar cumprimentar dizer o nome do hotel quando cumprimentas eh procedimento de check-in confirmação de reserva confirmação de reserva confirmação de categoria de quarto confirmação de rate confirmação do pre- do preço com o cliente eh perguntar se é necessário acrescentar mais alguma coisa àquilo que eu lhe digo depois sendo standards da \*A\* que nós pertencemos à \*A\* como tu sabes sendo standards da \*A\* temos que acrescentar mais algumas coisas perguntar se quer reserva no restaurante perguntar se vai desejar um jornal isto o cliente eh que vem pela primeira vez se vai desejar um jornal eh e isto aqui tens um timing para fazer isto são quatro minutos

L1 hum hum  
L2 e depois ao acompanhares o cliente para o quarto porque também fazes o rooming nessa altura falas de horários  
L1 o rooming é o- é < o acompanhamento  
L2 > o rooming é o acompanhamento desde a receção até ao quarto  
L1 < OK  
L2 > que é obrigação ou do rececionista ou do bagageiro  
L1 hum hum  
L2 pronto eh e nessa altura que fazes o rooming aí explicas as facilidades do hotel portanto tudo o que é serviços explicas apontas onde é que é o bar apontas onde é que é o restaurante falas do horário do bar do horário do restaurante e de todas as refeições pequeno-almoço almoço jantar eh aproveitadas e mencionas que é sempre um acrescento que tens pianista no bar e o horário do pianista isto é o meu check-in isto depois tu personalizas o check-in tu depois fazes à maneira que achares eu depois acompanho eh ao acompanhá-lo para o quarto menciono a \*B1\* quando está aberta que é o nosso restaurante de verão e horários e aponto para a zona do health club e falo dos horários tanto da piscina exterior como da piscina interior e digo isto é que é o mais importante de tudo que está tudo incluído menos e aí é que tenho que mencionar o- os serviços que não estão incluídos e que serão debitados na conta do cliente que é o caso do spa cabeleireiro eh pronto tudo o que fo- seja serviços extras é: é debitado na conta do cliente  
L1 OK eh e: portanto disseste que: é dito logo no início a totalidade da- da estadia  
L2 < da estadia  
L1 > da estadia portanto o- o preço  
L2 o preço  
L1 e é: é logo cobrado no início  
L2 não não neste caso não nós nós por exem- depende de unidade hoteleira para unidade hoteleira mas nós por exemplo pedimos um cartão de crédito para tirar uma garantia e informamos a- o valor da garantia que vamos tirar ou seja é um bloqueio de dinheiro para garantir que a estadia estará paga mais extras  
L1 e vocês pedem para ele preencher uma espécie de- de < folha de cliente  
L2 > sim sim ou folha de registo < no check-in  
L1 > isso é obrigatório < não é  
L2 > sim é obrigatório > obrigatório  
L1 > exato  
L2 > com assinatura do cliente e: fotocópia  
L1 é ele que preenche ou < são vocês  
L2 > é ele que preenche e nós dizemos os campos que precisamos e nesse- nesse meio termo enquanto ele preenche nós tiramos fotocópia dos passaportes  
L1 certo  
L2 pronto que é para juntar e anexar à ficha  
L1 muito bem então e depois é a: a despedida ao fim e ao cabo  
L1 o check-out  
L1 a despedida não ainda durante o check-in portanto vocês vão dizer eh « obrigada por ter por estar no nosso hotel »  
L2 sim, sim  
L1 < « eh desejo-lhe uma boa »  
L2 > sim essa despedida é feita neste caso quando estamos a fazer o rooming porque é como te digo  
L1 certo  
L2 ao contrário da maioria dos hotéis que nós fazemos o check-in e- e não saímos do balcão da receção no nosso caso não nós eu faço-te o check-in a ti eu levo-te ao quarto portanto depois de explicar os serviços todos digo o meu nome digo que: digo como é que me chamo digo que vou estar no balcão da receção para alguma coisa de que precise  
L1 hum hum  
L2 menciono que ele pode ligar o nove para a central de atendimento para qualquer coisa que precise e agradeço-lhe o facto de ele ter: ter vindo para o meu hotel sim e: se precisar da minha da minha parte estamos à disposi- tens de te mostrar o mais disponível possível  
L1 exato  
L2 como é óbvio manter aquela relação cliente eh funcionário e há: e pronto há uma série de standards que são os tais padrões de serviço vamos pôr assim que temos que cumprir mas o cliente tem que se sentir confortável nesse aspeto e tem que se  
L2 e no que diz respeito à bagagem vocês tratam < da bagagem do cliente

L1 > bagagem a bagagem: a bagagem o cliente quando chega é recebido à porta do hotel temos um trintanário

L1 > o que é um trintanário

L2 > um trintanário é uma pessoa que está à porta única e exclusivamente para receber abrir portas de táxis chamar táxis está com uma cartola e o: e o fato de grilo pronto é a eh é a: a função dele é receber e ao receber o cliente entrega-lhe um talão de bagagem a bagagem fica lá fora não- não entra com o cliente esse talão de bagagem o cliente entrega-me a mim quando eu faço o check-in eu identifico a bagagem do cliente com o número do quarto entrego ao bagageiro e normalmente durante o rooming que eu faço com o cliente até ao quarto o colega bagageiro já está- já está com a bagagem à porta à espera que o cliente chegue

L1 certo

L2 a bagagem é entregue normalmente entr- temos também um timing a bagagem não pode demorar mais do que cinco minutos a chegar depois do cliente estar no quarto

L1 OK

L2 pronto lá está são os tais padrões que temos que seguir

L1 e durante esse tal rooming eles às vezes o cliente pode começar uma- uma conversa um bocado informal

L2 < pode pode

L1 > como sei lá tempo < ou:

L2 > pode pode

L1 ou futebol < ou:

L2 > sim sim é poss- small talk claro

L1 < sim o small talk exatamente

L2 > pode pode claro

L1 e vocês têm de responder

L2 desde que eu- desde que eu cumpra a minha obrigação de explicar tudo o que é serviços e horários não é se o cliente falar comigo sobre certos e determina- tempo por exemplo posso falar há assuntos que nós desviamos

L1 quais

L2 por exemplo futebol

L1 porquê

L2 porque podemos ferir susceptibilidades {rire} religião

L1 religião sim

L2 e política

L1 OK

L2 evitamos já aconteceu mas: evitamos evitamos falar nesse assunto futebol é o mais leve é o que nós conseguimos abordar e não haver eh pronto grandes eh eh como é que se diz

L1 conflitos

L2 grandes conflitos exatamente os clientes que levam a coisa de uma maneira mais agora po- política e religião preferimos nem sequer abordar < esse assunto

L1 < sim sim

L2 mas sim podemos ter conversa informal com o cliente

L1 ok então e agora sobre o walk-in que são os clientes que chegam sem reserva

L2 sem reserva o cliente

L1 isso é muito frequente no teu hotel

L2 no meu hotel não é muito frequente mas já aconteceu mas pode acontecer são os melhores negócios

L1 porque é que são os melhores negócios {rire}

L2 porque posso vender preço de balcão não tem reserva

L1 pois é mais caro < não é

L2 > claro sempre mais caro mais caro

L1 então e quais são em termos de procedimentos portanto no início também recibes o cliente saudar < « boa tarde »

L2 > exatamente < é exatamente igual

L1 < « boa tarde » explicar

L2 é exatamente igual

L1 é exatamente igual não é agora a diferença é que vocês têm que apresentar as opções de alojamento

L2 exatamente fal- falamos das categorias que os quartos têm porque temos um quarto standard que é o quarto mais normal possível neste caso vista cidade o nosso depois temos o quarto vista jardim que é a vista superior claro que o preço varia depois temos o vista jardim com balcão que ainda é mais caro depois temos as júnior suítes se o cliente quiser

L1 hum hum

L2 e houver a vag- eh eh a vag- e estarem a: e estarem disponíveis não é porque se me aparece um walk-in e eu não tenho quarto para ele gostava muito de lhe vender um quarto mas não há essa possibilidade ou não tenho estas categorias todas para apresentar e depois tens por último as suítes do palácio pronto são as cinco categorias que eu posso disponibilizar ao cliente possíveis de venda no hotel depois falo-lhe dos diferentes preços e ele depois diz-me se X o- o que eu tenho de saber é se é um quarto single ou um quarto duplo depois a ficha de registo é preenchida exatamente da mesma maneira como eu crio a reserva em sistema imprimo uma ficha de registo peço a documentação ao cliente exatamente igual como faria com um cliente com reserva peço-lhe um cartão de crédito e neste caso aos walk-ins tiramos a garantia logo na frente do cliente que é para ele saber que vamos tirar este valor que é o valor do quarto

L1 o que é que é tirar a garantia

L2 é o tal bloqueio que eu te digo que se faz no cartão de crédito peço-te um cartão de crédito e tu vais pagar trezentos euros por esta noite OK então eu vou-te bloquear não vou cobrar vou bloquear

L1 hum hum

L2 trezentos euros mais cinquenta euros para extras trezentos e cinquenta euros mas eu tenho que te informar sobre esse valor

L1 certo o que < não acontece

L2 > e depois fica bloqueado

L1 no check-in normal então

L2 no check-in normal também acontece tens é que informar o cliente desse valor é tudo igual com: a exceção de que eu aqui como o cliente não tem reserva eu vou vender o quarto mais caro o cliente já sabe à partida um walk-in quando entra dentro de um hotel

L1 < claro

L2 > sem reserva já sabe à partida que vai comprar uma: tarifa porque eu posso vender a tarifa que eu tenho ao balcão

L1 então a cobrança é toda feita no final

L2 no final no check-out é que faz o pagamento nós precisamos é de ter uma garantia

L1 certo

L2 estás a ver de que o valor da room night vai ficar porque efetivamente imagina por qualquer razão tu perdes o cartão de crédito do walk-in eu posso ligar para a empresa em questão e dizer < « olhe »

L1 > claro

L2 « temos uma garantia em x queremos utilizá-la e a partir de aí vira pagamento » mas isso aí é: é internamente < financeiramente

L1 > certo sim

L2 mas isso é uma garantia pronto são procedimentos há casas que não o fazem pronto

L1 sim

L2 isto já vai de política de hotel para hotel há casas que não o fazem sequer

L1 então mas essa questão quando o cliente chega e: pergunta a tarifa e tal e vocês dizem há uma espécie de regateio ou: enfim negociata ou:

L2 há sempre eh tentam sempre perguntar se há desconto se há possibilidade porque são clientes são membros são isto são só que à partida tu quando estás a dar um preço de balcão tu já estás a dar conta que vais baixar

L1 ai é

L2 sim preço de balcão é sempre um preço eh eu: se tu eh se tu estiveres na disposição e até quiseres ajudar o cliente dizes assim « olhe vá ali ao internet corner e faça a reserva on-line » pronto tens esta opção também e conquistas um cliente ou não ou há clientes que nem sequer estão preocupados com isso e eu digo que é quatrocentos euros e ele diz que « sim bora lá » quatrocentos euros e paga e não: não

L1 < mas também tem

L2 normalmente o walk-in que te entra num cinco estrelas já vem com este pensamento

L1 sim < claro

L2 > não vem com pensamento de descontos não não pedem mas já é cultural a questão do desconto já acaba por ser cultural vai de nacionalidades para nacionalidades há clientes que não não não têm que pedir descontos chegam ali pagam e está feito depois tens clientes que acham por bem regatear e: nós estamos lá para isso então eles querem regatear < a gente regateia

L1 > consegues identificar nacionalidades aí então

L2 é cultural países árabes têm aquela tendência do regateio é < normal

L1 > sim

L2 eh brasileiros

L1 também regateiam



L2 regateiam um bocadinho eh nada nada por aí eh quem não regateia nórdicos muito ingleses não te regateiam por há e americanos não te regateiam os nórdicos são os mais certinhos os france- os outros os outros não é uma questão de regatearam ou não

L1 < sim

L2 > já vêm com as reservas tão organizadas que não há necessidade imagina eh tens muitos franceses que utilizam-se agora o Voyage Privé que estão te a comprar: tipo tour operators on-line tens o mesmo que se aplica quase pela Expedia porque por diferentes nacionalidades mas se calhar os americanos também te utilizam muito a Expedia eh já vêm com as viagens tão: ah os espanhóis com a Transhotel já vêm tão organizadas as viagens deles e eles compram preços que eles sabem à partida que são muito mais em conta não há necessidade sequer vão regatear o quê já vêm vêm com preços absurdos às vezes

L1 sim sobrevalorizados

L2 não faz sentido sim

L1 OK pronto então em relação ao walk-in disseste-me que era exatamente a mesma coisa a não ser essa tal esse tal detalhe eh detalhe explicar as opções do hotel etc então outro tipo de: de situação que pode acontecer na receção é quando: vocês têm de responder ou dar informações

L2 sim

L1 informações sobre os serviços do hotel por exemplo eh o tipo de quarto que eles reservaram o tipo de cama < não é

L2 > sim

L1 se é twin se é cama de casal eh depois o tipo de serviços mesmo do quarto do género o ar condicionado o cofre

L2 desculpa te interromper

L1 diz diz

L2 eh eu confirmo o quarto e confirmo o tipo de cama ao check-in

L1 é obrigatório < é um dos procedimentos obrigatórios

L2 sim sim padrão de serviço eu tenho que dizer que quarto é que ele tem a categoria de serviço de quarto que ele tem se é twin se é: se é king-size eu tenho que explicar isto ao cliente se é cama dupla se é cama: de matrimónio estás a ver eu tenho de explicar

L1 ai é < obrigatório explicar mesmo

L2 é é: é: para ver se vai ao encontro da categoria que ele comprou tem que bater tudo certo isso em relação às explicações que tu me estás a perguntar dentro do quarto essa pergunta é feita durante o rooming quando tu estás à porta com o cliente antes de te despedires pergunta tem alguma dúvida em relação ao quarto precisa de alguma explicação e: e: também padrão do serviço se ele te disser que sim tu explicas o quarto todo minibar televisão room service eh tudo explicas todo o: ar condicionado etc se ele te disser que não o que eu faço eu: ponho a luz ponho o cartão na luz que é para ele ter electricidade e ligo-lhe o ar condicionado e venho-me embora e depois já personalizas tu cada um depois acaba por pôr um bocadinho o check-in ao seu gosto desde que cumpras os padrões de serviço e não fujas muito daquilo podes podes personalizar à tua maneira

L1 e questões sobre os serviços do hotel a piscina:

L2 sim isso é feito durante o rooming enquanto eu acompanho sabes que o: como é um hotel largo com muitos corredores dá para eu ir explicando durante o rooming e falando dos horários e explicando como é que ele chega à piscina etc. apesar de o hotel estar todo sinalizado não é o hotel está todo sinalizado

L1 e eles perguntam o quê exatamente os horários pequeno-almoço do almoço

L2 horários do pequeno-almoço é das coisas que mais perguntam eh horários das piscinas eh horário horário do almoço também mas: basicamente o que a pergunta maior em termos de horários é sempre o pequeno-almoço porque já está incluído nós não vendemos tarifas sem pequeno-almoço todas as nossas tarifas até mesmo com tour operators é com pequeno-almoço não temos nenh- tarifas sem pequeno-almoço

L1 e questões sobre o wi-fi ou sobre

L2 também dito ao check-in

L1 impressão

L2 impressão temos dois business centre mas isso é: é facultativo é só se eles precisarem eles dirigem-se a nós e nós são vinte e quatro horas um deles com impressora ah disponível a cores e o outro que é um internet corner só para eles o wi-fi também é dito ao check-in e aí posso-te falar do cliente regular e do cliente não regular porque o nosso sistema do wi-fi mudou ao cliente novo nós apresentamos o sistema e dizemos que é só ligarem-se à rede e é livre ao cliente que vinha e que volta este ano nós informamos que a única coisa que mudou do ano passado para este ano era que o ano passado tinhas que ter umas passwords para entrares no sistema do wi-fi e agora não agora é só clicares fica livre e grátis agora é grátis

L1 hum hum

L2 e grátis agora é grátis não era grátis o serviço do wi-fi

L1 e eh depois outro tipo de informação que eles podem pedir é de ordem turística

L2 claro

L1 < certo

L2 > por isso é que nós somos concierges também

L1 pois exatamente portanto o tipo < de: monu-

L2 > juntámo-nos agora sim

L1 monumentos a visitar

L2 sim sim sim < claro

L1 > restaurantes onde ir

L2 > restaurantes recomendação de restaurantes eh venda de tours tours privados tours todo o tipo de tours que tu possas imaginar eh os tours normais os sightseeings o: os: os: buses não é os autocarros mas depois tens com um driver particular podes fazer um tour de tuk-tuk podes fazer um tour de coche há n tipo de tours o concierge ao contrário do rececionista que muitas vezes está ali para resolver problemas o concierge na nossa opinião é aquele que dá tudo o que é prazeres ao cliente nunca é raro ouvires um concierge dizer-te que não ao que quer que seja porque nós estamos lá para isso para satisfazer eh pá as vontades do cliente desde que o cliente esteja predisposto a pagar fazes coisas lindíssimas e é essa é esse tipo de informações e perguntam-te o que é que devem fazer para já começa logo por mostrar o mapa quando te vêm com: tens de estar muito à vontade no mapa de Lisboa e apontares os pontos mais importantes eh

L1 e explicá-los não é

L2 se necessário um bocadinho mas não é assim não vou entrar eh em grandes pormenores sei o necessário sei que aqui é este monumento talvez um pouco porque tens um bocado de background sabes o que é que é o monumento mas não não tenho que me especificar naquilo não para isso se o cliente estiver muito interessado em fazer um tour sobre tudo o que seja museus eu arranjo-lhe um guia um guia privado arranjo-lhe um motorista privado e lá vai ela à sua vidinha e o guia aí esse sim tem obrigação ele a pagar claro tem obrigação de explicar as coisas detalhadamente eh até porque o driver particular que tu arranjes ou o motorista particular que tu arranjes tem formação em turismo mas não pode entrar nos monumentos não pode entrar o driver tem que ficar cá fora pode explicar o monumento todo cá fora que ele sabe explicar mas não pode entrar contigo porque não é guia

L1 mas vocês apresentam minimamente por exemplo eh não sei isto é um museu do azulejo o azulejo que é uma arte tradicional <portuguesa

L2 > imagina quando ele me diz a mim que quer conhecer Lisboa quer conhecer os pontos mais importantes de Lisboa eu começo por assinalar no mapa os pontos que eu acho mais importantes em Lisboa ah e digo-lhe que ele em três horas ou em quatro horas com um motorista particular consegue ver os monumentos todos e aí parto começo por Belém sugiro Belém começam por Belém depois fazem ali a zona toda ribeirinha fazem ali a zona do Cais do Sodré Cais do Sodré sobem e vão até lá acima à Sé fazem a zona da Sé o Museu dos Azulejos se derem a volta descem pelo Bairro Alto param no Chiado por exemplo num sítio exc- excelente para almoçarem e param ali imagina um tour começa às dez à uma da tarde estão no Chiado fazem a zona do Castelo pronto e descem estás a ver acaba por ser aí estes pontos também Lisboa não é assim tão grande

L1 e são vocês que porque estavas a dizer quando eles nos pedem nós fazemos um tour são vocês que reservam isso

L2 sim sim somos nós que tratamos disso da reserva o horário reserva

L1 vocês telefonam à: < ao

L2 > à companhia à companhia que trabalha com: neste caso temos uma eh que somos exclusivos mas podemos caso essa não tenha disponibilidades podemos ligar para outro tipo de de de contactos sim

L1 e depois transmitem ao cliente as horas

L2 < tudo o que o cliente se o cliente

L1 > é que ele deve estar

L2 se o cliente estiver à minha frente e disser que quer um tour eu pergunto-lhe logo para que horas e para que dia e se for preciso ainda está à minha frente e eu estou a fazer a chamada estou a apontar e estou a confirmar o serviço ao cliente para ele ir já descansadinho se ele estiver com pressa e quiser se ir embora envio um cartão para o quarto a explicar e a confirmar o tour quem diz tour diz transfers também ir buscá-los ao aeroporto ir trazê-los para o hotel do hotel para o aeroporto pronto isso é um serviço altamente regular acontece com bastante frequência pronto é assim

L1 justamente sobre meios de transporte também há também há questões < sobre

L1 > sim

L2 autocarros ou:

L2 há há não com tanta frequência porque: nós como estamos um pouco desviados da cidade da: do centro da cidade eles arr- optam optam pelo táxi porque não perdem tanto tempo isto porquê porque os os transportes públicos regulares para chegares ao centro dali tens de apanhar pelo menos dois ou então tens que descer aquela rua toda até lá abaixo e apanhar o elétrico para para o Cais do Sodré ah e eles às vezes preferem porque o preço do elétrico agora anda em dois euros e noventa e cinco se for um casal ah vai para perto dos seis euros pagas quase a mesma coisa de táxi para fazer o: mesmo trajeto de táxi

L1 e vocês chamam o táxi < também

L2 > temos um ponto de táxi cá fora e quando não há táxis cá fora eles enviam sim

L1 eles enviam OK pronto então fo- chegamos à: à das últimas partes que é o check-out

L2 sim

L1 portanto no check-out têm têm de começar por reali- realizar os procedimentos do check-out que é a: pedir o número do quarto < suponho

L2 > perguntar exatamente

L1 ah: soli- pedir

L2 < ant- antes de mais

L1 > diz

L2 antes de tudo temos de perguntar se a estadia foi boa assim que ele chega a primeira pergunta que se faz correu tudo bem a estadia ele diz que sim o número do quarto perguntar se teve consumo de minibar na noite anterior ou nesse dia de manhã depois de ele ter portanto: dizer-me que sim ou não registar em sistema tudo o que ele diz de serviços ah dependendo do número de itens que tu tenhas na fatura ou podes falar imagina sã- são duas noites mais um car parking ou mais uma noite de estacionamento se forem mais que quatro itens ou mais uma noite de estacionamento se forem mais do que quatro itens convém imprimires a fatura eh o fôlio que é tipo um print que é para ele ver se está tudo em ordem se disser que está tudo em ordem perguntas como é que quer pagar se é com o cartão de crédito que deu se é em cash ou outro método qualquer ele diz-te que sim eh convidas a voltar muito importante « espero vê-lo em breve » ou: « volte rapidamente » ou: uma coisa assim ah perguntas se tem meio de transporte para sair faz parte isto são tudo padrões de serviço perguntas se precisa de ajuda com a bagagem

L1 da \*A\* ou do hotel em geral < da hotelaria

L2 > da \*A\* e do hotel é as duas coisas é a junção das duas coisas mas estes que eu te estou a dizer são mais específicos da \*A\* perguntas se precisa de ajuda com a bagagem se ele te disser que quer guardar bagagem tu recebes a bagagem das um tíquete para ele vir levantar a bagagem mais tarde perguntas se tem transporte se ele te disser que sim pronto aí nessa altura depois do pagamento feito despedes-te eh pormenores técnicos se for imagina um grupo de uma farmacêutica ou: um grupo de advogados que normalmente têm que pôr faturas em nome da empresa aí convém teres algum cuidado e perguntas se quer a fatura antes de dares o pagamento porque depois de dares o pagamento tens que anular a fatura para criar em nome da empresa isto são questões pronto mais técnicas estás a ver mas: de maneira geral de maneira geral o o check-out é mais rápido que o check-in tem que ser mais rápido que o check-in e numa situação dentro de um balcão em que tu tenhas um cliente para fazer check-in e um cliente para fazer check-out em horário de check-out este cliente até pode levar a mal o do check-in mas tu tens sempre que dar prioridade ao check-out

L1 porquê

L2 e se perde o voo que demorou tempo demais a fazer o check-out depois eles depois apelam a várias coisas não é ou: se perde o autocarro para o congresso ou s- está no horário de check-out até ao meio-dia é horário de check-out então sempre que haja um cliente para fazer check-in ou alguma dúvida ou o que quer que seja nós temos que explicar ao cliente que ele vai ter que esperar um bocadinho olhar para o cliente fazer contacto olho no olho explicar com toda a delicadeza do mundo mas tu vais dar prioridade ao check-out sempre sempre alguns às vezes não levam a bem mas eh pá é: é mesmo assim nós também estamos a seguir padrões não é

L1 sim Eh há pouco disseste que contrariamente ao concierge os rececionistas estão lá para resolver conflitos

L2 ou problemas sim problemas e eh vamos falar agora sobre a outra tarefa dos rececionistas que é gerir uma reclamação eh enfim neste momento os rececionistas têm de ouvir a reclamação do cliente < não é

L1 > sim

L2 portanto pedir pormenores talvez eh dizer que sim enfim e depois tentar resolver o conflito imagino eu eh explicar talvez causas sobre aquilo que aconteceu propor soluções tranquilizar o cliente e lamentar em nome do hotel isto é exatamente assim que < acontece

L1 > hum hum dependendo da reclamação há reclamações de ordem técnica diria assim eh que tu tens que como é óbvio tu comesas por pedir desculpas não é e lamentar-te pelo fa- pelo sucedido imagina um chuveiro partido ou: ou: um vidro: ou uma espreguiçadeira mal limpa ou um: um lençol de cama mal: mal: sujo ou o que quer que seja é óbvio que vais pedir desculpas mas é uma reclamação que tu à partida

consegues resolver e consegues dar a volta ao cliente sem ser: eh como é que hei- basta seres amável e e estares na disposição de o ajudar e ele enca- acaba por encarar bem este tipo de reclamações depois há outro tipo de reclamações há reclamações de reservar quartos com balcão e houver um overbooking houver um excesso de venda de balcões e tu não tens como explicar ou dás uma suíte ou então ele vai-te reclamar até ao final da estadia mas aí eu não sou eu que tomo essas decisões eu tenho pessoas acima de mim às quais pergunto normalmente dão-me liberdade para o fazer mas também já sabes que já lá estou há algum tempo e dão-me liberdade para tal eh e deixam-me gerir à minha maneira e até hoje não tem corrido mal eh eh neste caso o que eu o que eu o que como te estava a dizer varia de reclamação roubos eh é complicado não é já aconteceu malas desaparecerem não só no meu hotel em todos os hotéis de Lisboa malas desaparecerem ou o que quer que seja serem assaltados o cliente já vem predisposto a reclamar de uma maneira diferente já vem agressivo já vem maldispuesto não é eh nessa altura também tento gerir ao máximo mas há há alturas em que tu deves eh deixar o o cliente descomprimir contigo estás a ver deixa-o falar e não não isto também aprendi à minha conta não o interrompas enquanto ele está a reclamar deixa-o falar pronto mostra-te disponível compreendes compreendes compreendes compreendes mas deixa-o falar deixa-o e há alturas em que se calhar uma reclamação consegue ser feita consegue ser gerida de outras maneira quando tu quando tu estás na predisposição porque não é obrigação minha não é obrigação eu eu como te disse eu tenho uma hierarquia e eu se achar que esta reclamação não não que não: não a devo resolver entre aspas ou que não estou a conseguir resolvê-la eu devo chamar alguém acima de mim ainda assim eu pessoalmente espero que ele descomprima ele diga tudo ele: porque depois a pessoa que for apanhar esta reclamação a seguir já vai apanhá-lo mais calmo agora se tu tens um cliente nervoso altamente insatisfeito e estás constantemente a interrompê-lo e ele ainda não terminou aquilo que está a dizer e tu já tens outra pessoa tipo para ele começar a história de novo é só pores-te na posição do cliente ele depois aí vai ter que começar tudo de novo o que eu eh o que nós fazemos não é o que eu faço é o que nós: fazemos lá é deixá-lo falar deixá-lo desabafar e o muito importante que os clientes ficam muito eh às vezes ficam muito: insatisfeitos é não haver um feedback não haver alguém que procure por eles imagina eh reclamou comigo hoje às duas da tarde e eu digo tudo bem o nosso diretor de serviço ou o meu chefe de turno mais tarde irá contactá-lo ou tipo às três horas vai à hora marcada tenta pelo menos estar lá alguém até pode ser que não vás fazer nada porque às vezes eles não têm razão a velha máxima de que o cliente tem sempre razão é mais ou menos não é {rires} eles às vezes não têm razão ainda assim tu tens de explicar isto de uma maneira delicada mas tens que lhe dar um feedback eu muitas das vezes os clientes ficam insatisfeitos porque também não consegues Sara não consegues a situação normal de que uma taxa de taxa de ocupação de noventa e cinco por cento ou nov- ou cem por cento num hotel totalmente cheio tu não consegues responder a todas as reclamações e há reclamações e vai continuar a haver reclamações pronto e também é do teu conhecimento que todo o tipo de reclamações de todos os departamentos vêm parar à receção eles não reclamam no departamento em si não reclamam se for preciso até passam pelo colega riem-se e depois descem e vêm reclamar à receção

L1 sim vocês é que centralizam ali tudo

L2 a nossa função é passar a informação se for para departamentos tudo bem se for uma si- se for uma situação diretamente com o front office normalmente é tentar geri-la da melhor maneira mas depois depois varia de reclamação para reclamação e va- e varia e varia da predisposição também se tens um cliente que está em business está em negócios está predisposto a certas e determinadas coisas se tu tens um cliente que está: que é de: que vem em lazer está predisposto a outro tipo de coisas estás a ver vai variando muito do tipo de cliente que tu tens tens um cliente que: que está está a fazer escala em Lisboa mas que teve tipo catorze horas de viagem não está predisposto para certas e determinadas coisas percebes vai variando de recla- de reclamação para reclamação mas sim gerimos temos que gerir faz parte

L1 tem que ser

L2 sim e é é a nossa função no fundo nós estamos ali é para: para: passar informação é a minha função eu tenho que passar a informação seja interno do meu departamento interno ou de outros departamentos se o se o chuveiro está estragado eu tenho de ligar para a manutenção se a comida não estava boa eu tenho de informar o restaurante tudo o que eles nos chega a nós é: é esta a nossa função e passar a informação a partir de aí claro é o que eu te digo cada unidade é um todo cada um dos departamentos vai fazer o seu melhor no sentido de corrigir a situação em si pronto é é basicamente isso

L1 ok eh

L1 vamos passar à segunda parte e agora vou: vou-te pedir para: para me indicares as formas linguísticas palavras expressões frases que vocês utilizam na realização de cada uma destas tarefas

L2 hum hum

L1 imaginemos então portanto que eu sou o cliente e que eu chego ao teu hotel o que é que tu me dirias no check-in

L2 o check-in normal é: eh eu a falar contigo isto é um diálogo

L1 sim imaginemos que eu sou o cliente e que estou: portanto no início já já tenho uma reserva feita

L1 então « senhora Lopes muito bem-vinda ao \*H2\* »

L1 tu já sabes o meu nome então

L2 neste caso já {rire} porque és uma welcome welcome back se não souber peço os documentos « boa tarde muito bem-vindos posso ter os documentos de identificação » então se não soubesse peço os documentos de identificação assim que me passas o documento para a mão eu tenho obrigação de começar te a tratar pelo teu apelido pronto « senhora Lopes muito bem-vinda ao \*H2\* tem reserva connosco » eh ela diz dizes que sim eh « tem tíquete de bagagem » peço-te o tíquete de bagagem peço na ficha de registo e meto à tua frente aberto já com os teus documentos de identificação na mão e depois começo a confirmar « tem reserva connosco de hoje até dia eh vinte e quatro vai ficar connosco duas três noites » dependendo o seu quarto é um quarto de categoria e digo-te a categoria do quarto neste caso categoria superior com cama de casal e balcão « a sua tarifa por noite será esta com pequeno-almoço incluído » isto é a primeira parte « vou precisar de uma assinatura sua endereço de e-mail e telefone de contacto » e tu perguntas-me para quê e-mail em caso de perder alguma coisa ou se esquecer de alguma coisa no hotel é mais um: um contacto que nós temos e uma maneira de: de contactarmos: o hóspede porque muitas vezes os telemóveis estão desligados e nós enviamos um e-mail eh depois explico que o pequeno-almoço está incluído explico o horário do pequeno-almoço « o pequeno-almoço será servido entre as seis e meia da manhã e as dez e meia da manhã se quiser tomar no quarto há uma taxa de serviço de dezanove euros por pessoa por cada pequeno-almoço continental » pergunto se vai: « não sei se vai querer jantar connosco no restaurante se podemos marcar uma mesa vai precisar de algum jornal durante a sua estadia » explicamos que « estamos também num hotel não fumador mas tem áreas específicas onde os senhores podem fumar o nosso wi-fi é grátis » dizemos o nome da rede do wi-fi pegamos na chavinha « dê-me só um bocadinho para ver se as chaves estão a funcionar » confirmamos as chaves na máquina das chaves e acompanhamos o cliente ao quarto informamos « receção e portaria é neste balcão para qualquer coisa que precise da nossa parte pode-se dirigir aqui » levamos o cliente em direção ao quarto onde eu passo pelo bar e explico « isto é o nosso bar está aberto de x em x horas o pianista toca entre as sete e as dez » passamos no restaurante explico que o restaurante só serve pequenos-almoços e eh jantares neste momento porque temos as refeições mais leves no bar o bar o restaurante deixou de servir almoços só serve no bar refeições mais leves

L1 explicas como que estruturas é que tu utilizas

L2 eh « o nosso restaurante não está aberto para: à hora de almoço temos um: um bar com refeições mais leves e temos um restaurante no meio do jardim para: para saladas e refeições mais leves se quiser passar o dia na piscina eh à hora de jantar como é um dos é um dos mais conhecidos em Lisboa convém sempre fazer reserva se quiser estaremos às suas ordens para o fazer se quiser jantar no bar também tem um menu bastante variado de: de refeições mais leves sopas saladas e aí sim não é necessário fazer reserva » depois acompanho e digo que « os senhores vão ficar no edifício dois no primeiro andar o seu quarto é o x » eh ao entrar com o cliente já à porta do quarto depois de explicar todas as facilidades ao entrar com o cliente pergunto se vão precisar de alguma explicação eu tenho as chaves na mão ele se me diz que sim eu meto a chave logo « para ter eletricidade no quarto tem que ter a chave aqui » começo por-lhe explicar que « aqui tem um cofre por favor utilize aqui tem as instruções para para: marcação do quarto o nosso minibar está aí copos o room service é vinte e quatro horas » e depois dentro do quarto nós temos um diretório e eu volto a frisar ao cliente que todo aquele discurso que eu estive a ter com ele tudo aquilo que eu estive a explicar no caminho até ao quarto « o senhor tem escrito neste diretório alguma dúvida basta marcar o número nove para a central de atendimento » pronto isto é um check-in mais ou menos

L1 e como é que te despedes depois

L2 obrigada por ter vindo o meu nome é \*R\* vou estar na receção para qualquer coisa que precise ah e muito bem-vindo a Lisboa por exemplo ou muito bem-vindo ao \*H2\* mas como digo à entrada muito bem-vindo ao \*H2\* digo muito bem-vindo a Lisboa pronto e estas small talks que estavas há bocadinho a dizer se eles me perguntarem pelo tempo ou: isto dá para ir ao longo do percurso que eu vou com o com o cliente do da receção ao quarto dá perfeitamente para interagires um bocado e ped- e consegues até perceber que tipo de cliente é que é às vezes com meia dúzia de palavras consegues perceber é isso basicamente

L1 OK sobre a questão da da cobrança da fatura eh o que é que tu dizes exatamente

L2 eh quando nós pedimos um cartão de crédito ao check-in que eu eu digo é que vamos tirar uma autorização vamos bloquear esse valor e que normalmente dentro de três a quatro dias úteis o dinheiro volta a estar disponível no cartão de crédito do cliente mas dou-lhe a opção de ele se ele não quiser dar o cartão de crédito têm sempre a opção de fazer o pagamento logo à entrada fazer o pagamento das noites todas na na eh no ato de check-in fazer imagina ficas lá três noites podes fazer o pagamento logo das três noites e aí vou-te pedir cento e cinquenta euros que é cinquenta euros por dia para extras para garantia

L1 como é que tu pedes exatamente um bocadinho delicado isso

L2 eh não não é complicado ah basta basta explicares e o cliente tem que entender que tu estás a trabalhar isto não fui eu que geri a regra não não criou não foi o rececionista que criou a regra a regra está lá e eu tenho que a cumprir

L1 o que é que tu dizes exatamente

L2 < o que eu digo

L1 > utilizas a palavra pedir por exemplo

L2 não eh « vou precisar de um cartão de crédito para garantia dos extras » e de- depois explico-lhe « vou fazer um bloqueio no valor de seiscentos euros no cartão de crédito » e ele dis- e se o cliente me disser que não tenho que apresentar opções « OK o senhor pode fazer então o pagamento das noites todas e eu aí vou só pedir vou-lhe só pedir eh dinheiro para extras ou seja para garantia dos extras e o pagamento da noite fica feito ou o senhor pode pagar tudo em cash agora no ato de entrada deixa-me ficar cash para cobrir a estadia toda mais cinquenta euros por dia durante a estadia toda que o senhor cá estiver » e dou-lhe as eu tenho a minha função é dar-lhe opções que ele tem que ter opções a partir do momento em que ele tem estas opções se ele contestar já não já não me cabe a mim aí a pessoa que está ao meu lado o chefe de turno ou o chefe de receção é que tem que ir abordar o cliente porque eu tenho que o fazer porque a responsabilidade é minha caso o check-in ou check-out corra mal caso aquela conta fique pendurada a responsabilidade é do rececionista

L1 certo

L2 portanto mas não podes dizer isto de uma maneira simpática e « vou precisar de um cartão de crédito » ou então pedes ou eles próprios às vezes já sabem vai precisar de cartão de crédito ou já vêm com o cartão de crédito na mão por norma estes clientes deste tipo de hotéis já sabem mais ou já estão mais ou menos preparados para isso já vêm com um:

L1 e num walk-in como é que a coisa funciona

L2 eh abordas-me neste caso sendo tu a cliente abordas-me e perguntas se temos disponibilidade para essa noite ou para duas noites e eu vou consulto em sistema cumprimento-te « olá muito boa tarde bem-vinda obrigada por ter vindo » eh verifico os preços e digo-lhe tem: « precisava de saber se tem se quer um quarto single ou um quarto duplo ou um quarto triplo » e mediante a tua resposta eu digo-te o que é que eu tenho disponível eh falo-te das diferentes categorias começo-te sempre pela categoria standard que é a mais barata e levo-te até à categoria superior com balcão que foi as tais categorias que falámos no princípio com balcão que é um pouco mais caro mas se o cliente quiser um quarto um pouco maior sugiro também uma júnior suíte pronto eh depois no walk-in lá está aplico posso aplicar eh preço de tabela porque o cliente não tem reserva e nessa altura como é um walk-in e à partida vai pagar bem temos a liberdade de colocar um tratamento VIP no quarto porque é uma boa esta- é uma boa tarifa que ele está a pagar temos a liberd- temos a liberdade de: de: imagina seja uma noite romântica pedir uma decoração no quarto

L1 e dizem isso ou é surpresa

L2 depende se ele quiser fazer surpresa é surpresa se ele se eu se eu achar que posso se ele se for um senhor sozinho quer fazer fazer uma surpresa para a mulher que vai comemorar vinte e cinco anos de casada e vem-me pagar a noite à receção eu aí posso-lhe fazer a pergunta quer champanhe quer pétalas de rosa quer isto e pronto mediante aquilo que ele quer normalmente quando é um walk-in nós não acrescentamos mais nada em termos de custo porque ele já está a pagar na tarifa pronto é isso que acontece normalmente num walk-in

L1 OK depois disseste que apresentavam as opções de alojamento como é que isso é feito

L2 tens uma tabela à frente e e e vais vais explicando cada um dos quartos começas por dizer que o standard é o mais fraquinho que é o que tem menor vista

L1 como é que tu dizes exatamente eh nós temos três tipos de quarto

L2 temos temos ah eu digo-lhe « temos três opções de quartos temos um quarto de vista cidade que é a nossa: é nossa vista standard » é não digo que é a pior vista que é a vista standard por amor de deus não é vista: « depois temos o quarto vista jardim que são os quartos com a nossa melhor vista ah um pouco mais silenciosos e temos o vista jardim com balcão que são um bocadinho maiores » e pronto e apresento o preço dos três sempre com pequeno-almoço não vendemos tarifas sem pequeno-almoço no restaurante pequeno-almoço no restaurante frisar também muitas vezes e depois ele diz « pronto então eu quero este quarto »

L1 > quero este quarto

L2 > com balcão

L1 « por três noites ou quatro noites » ele entrega-me os documentos insiro a reserva em sistema eh mediante toda aquela conversa que nós tivemos pergunto-lhe se é alguma ocasião especial se ele me disser que sim posso preparar qualquer coisa nesse sentido senão meto um tratamento VIP regular porque já está a pagar para isso eh crio a ficha de registo imprimo e entrego ao cliente o cliente preenche com assinatura e-mail telefone nessa altura peço o cartão de crédito insiro em sistema o cartão

de crédito e falo de autorização e ele depois diz-me quais são as opções que ele quer por norma eles aceitam sempre as autorizações pronto tira-se uma autorização até posso tirar na frente ou não crio um: faço duas chaves se for um quarto duplo se for senão faço um quarto single crio um nós chamamos àquilo um key card um cartão para chaves mesmo com tudo aquilo que está escrito na ficha de registo eu tenho que escrever no key card nome do cliente data da entrada data de saída e preço tem que estar no key card porquê porque a ficha de registo fica connosco o cliente o que vai levar de documento depois de assinar a ficha de registo é o key card que é onde têm as chaves e está sem- tem que estar sempre escrito faz parte é um standard de serviço também se estiver a fazer pagamento direto não é se não estiver a fazer pagamento se for preço de agência eu não posso escrever lá o preço lá eh pronto é basicamente é isso e nesse nesse meio termo pergunto as várias coisas que ele possivelmente os vários serviços se « vai precisar de fazer uma reserva no restaurante quer fazer uma massagem no spa » eh sendo uma noite romântica estás a ver às vezes pedem dou-lhe as opções « quer fazer uma reserva fora do restaurante do hotel » eu eu tenho que a minha obrigação é vender o restaurante do hotel mas eu não posso insistir com o cliente tu tens o cliente durante sete noites tu não consegues vender sete noites de restaurante o pessoal também tem que sair não é o que nós sugerimos é primeira noite quando são viagens de longo curso e eles já estão cansados jantarem no hotel ao domingo que tens menos opções de de de de restaurantes por Lisboa fora ou jantarem no hotel na noite anterior a irem embora se eles vão embora no dia a seguir jantarem no hotel é óbvio que a receita de sete noites no tu consegues um casal sete noites jantar-te no hotel é muito melhor só que tu não consegues tu tipo as pessoas vêm-te pela primeira vez para Lisboa já tivemos tipo vários debates sobre isso de vendas não é ali on job e: vendas eh eh trabalharmos de turno e é o que eu digo é assim por muito que eu queria vender e gosto muito de vender o \*B\* o \*B\* é dos melhores restaurantes que que: e o chefe é ótimo tu não consegues vender isso a uma família durante: então as pessoas vêm pa- vêm pa- pa- para o hotel para estarem presos ou quê as pessoas querem sair não é

L1 então e portanto na questão do: do walk-in quando quando tu apresentas a tarifa do quarto que ele selecionou imaginemos que são quatrocentos euros eh « olhe e então não pode fazer por trezentos e cinquenta »

L2 posso se quiser se estiver na disposição de depende da abordagem que ele fizer

L1 a que é que tu respondes como é que tu respondes a esta:

L2 « dê-me só um bocadinho deixe-me ver o que é que é possível fazer » e às vezes até arranjo ali um meio termo « deixe-me ver o que é que é possível fazer » e às vezes depende da abordagem com o cliente tenha sobre mim mas um walk-in por norma não te pede não te regateia os que te regateiam normalmente são os que têm que cumprir com: os individuais os preços eles já vêm com uma reserva e depois chegam ao balcão da receção e acham acham que podem eh a partir do momento em que o meu colega agente de reservas inseriu aquela reserva eu vou respeitar aquele preço pronto

L1 pois não podem mudar não é pois

L2 podemos mudar mas é bonito então quer dizer o meu colega tem ali um imenso trabalho para a venda do do podemos mudar e ele não vai ficar sequer a saber é feito o pagamento direto na receção o colega nem tem acesso sequer mas não é bonito então o colega esteve ali não sei quanto tempo falta acho um bocado falta de de de: temos que temos que temos que nos respeitar todos um bocadinho se ele vende por esse preço vamos manter esse preço até porque ele teve trabalho para vender por esse preço pronto

L1 OK eh portanto também fazem o tal rooming do X ao hotel

L2 sim

L1 já me explicaste depois a despedida tudo bem então a outra tarefa do rececionista é dar informações

L2 todo o tipo de informações

L1 como é que tu dás informações sobre os serviços do hotel o que é que tu dizes exatamente por exemplo eu pergunto « olhe eu gostava de ir eh tomar banho na piscina pode-me dizer se é preciso touca se não é preciso eh a que horas é que está aberta a piscina como é que eu vou para lá »

L2 isso faz parte do rooming eu no rooming tenho que explicar a que horas é que abre a que horas é que fecha

L1 então que serviços é que não são ex- explicados < é que não são descritos no rooming

L2 > serviços extras do género

L1 cabeleireiro

L2 eh cabeleireiro eh imagina ai eu queria fazer marcação para o cabeleireiro eu sugiro sempre que o cliente vá ao spa pela seguinte razão elas têm uma agenda e então se se o cliente quer fazer uma marcação imagina quer fazer uma marcação de uma massagem ou de um cabeleireiro e vem ao balcão da receção eu poderia sim senhora eh ligar para o spa e pôr o cliente a falar diretamente com o com o colega do spa não acho tão bonito se é uma coisa que tu vais fazer uma coisa para ti por /estares, estar/ do momento eu eu convido o cliente na minha opinião a visitar o espaço eu convido o cliente eu digo-lhe « quer fazer reserva não tem problema nenhum vou acompanhá-lo até ao spa » ou vou dar-lhe indicação de como é que chega

ao spa ligo para a minha colega do spa a informar que vai pessoa tal lá e depois tudo o que seja dúvidas em relação a terapia em relação a produtos de cabelo em relação ao que quer se há uma pessoa específica que tem muito mais know how sabe muito mais do que eu sobre isso

L1 e acompanhavas com a pessoa até lá com o cliente

L2 ou vou ou indico não tenho que ir < necessariamente

L1 > indicas como

L2 indico posso dizer « sai pela porta principal vira à direita e segue as setinhas até eh as setinhas do jardim até à até ao spa está lá a minha colega » e digo o nome da minha colega a minha colega Amélia ou a minha colega Sara que vão recebê-lo e a minha função é ligar e dizer « olha vai para aí cliente tal » descrevê-lo mais ou menos tipo vai com uma t-shirt amarela ou uma cena assim e vai aí tirar umas dúvidas sobre: obviamente que a nossa missão é sempre X agarrar a venda seja ela qual for a gente agarra ali a venda a gente não o deixa fugir pronto porque se eh se se se por qualquer razão imagina que o cabeleireiro não tem disponibilidade para a hora que ele quer e ele tem um evento ou uma coisa qualquer que tem que mesmo estar com o cabelo feito a essa hora aí sim eu tenho que dar alternativas e falo do cabeleireiro lá fora não é ex- para venda direita sempre primeiro os serviços do hotel pronto

L1 então e imaginemos que é um shuttle que eles precisam de: no dia seguinte de ir < para o aeroporto

L2 > eles perguntam eles pergun- não eles perguntam nós temos um shuttle mas por exemplo não faz parte dos serviços dissermos eles se perguntarem pelo shuttle porque veem na página da internet nós falamos do shuttle dizemos < que

L1 > então imagina que eu chego e digo « olhe a- amanhã eu preciso de ir para o aeroporto preciso de lá estar às dez da manhã com os meus filhos < como é que eu tenho que fazer »

L2 pronto isso não é um shuttle isso é um transfert

L2 então qual é a diferença

L1 o shuttle é uma carrinha pública que presta serviços ao hotel não tem que necessariamente fazer o: o traslado não tem que fazer necessariamente um transfert é isso específico o transfert é tu e a tua família organizarem um motorista para vir-vos apanhar e levar-vos para o aeroporto isso é um transfert pronto se se me abordas na receção e dizes que queres eh queres estar: tens tens o:

L1 às dez da manhã < tenho

L2 < às dez da manhã tens de estar no

L1 < de estar o aeroporto

L2 > tens de estar no aeroporto a minha primeira pergunta é « quer um motorista particular ou vai desejar um táxi » depois pergunto-te porque estou preocupada contigo porquê às dez horas a que horas é o voo e se tu me disseres que o voo é às onze eu vou-te aconselhar sempre a saíres do hotel às nove duas horas antes sempre sem X pronto tanto para um lado como para o outro porque tu: eles até não te podem perguntar nada e tu marcas as coisas conforme eles te estão a pedir mas se eles perderem o voo eles vão-te culpabilizar a ti porque não houve uma: uma preocupação pronto então se tu me dizes que queres um motorista particular eu digo para quantas pessoas são dois adultos e uma criança sim senhora o motorista particular digo-te o preço pergunto se queres debitar no teu quarto tu dizes-me que sim pergunto os teus flight details tu dizes-me que vou voar que para Madrid no voo tp zero quatro três às x horas

L1 como é que tu perguntas não dizes flight details

L2 não « preciso preciso dos detalhes de voo »

L1 ai é

L2 sim sim < « dê-me os detalhes de voo »

L1 > ver a que horas

L2 ver a que horas é que o voo vai partir tem que estar lá duas horas duas horas e meia antes mediante o facto de ser: eh voo europeu ou intercontinental portanto varia aí entre duas horas e meia e três e tenho que lhe dizer as coisas sempre do: se a partir do momento em que eu lhe digo e ele diz-me assim não mas marque-me para as dez estou livre de responsabilidades isto foi avisado foi alertado se eu não o fizer ele culpabiliza-me direto pronto

L1 então e depois portanto tu telefonas

L2 ligo logo para o driver confirmo com o driver o cliente se estiver à minha frente confirmo logo o serviço dê-me só um instantinho falo com o: « olhe senhor Santos precisava de um motorista amanhã às x horas » ele pergunta-me o quarto o driver e eu digo-lhe o número do quarto digo o nome do cliente e ele diz pronto então amanhã às X horas estou o cliente está à minha frente pronto o serviço está confirmado ### {bruit d'un portable et échange de mots} o serviço está confirmado amanhã às x horas o motorista está aqui à sua espera pronto é: é fácil temos de saber é horários forma de pagamento como é que eles querem pagar e número de pessoas que é para saberes mediante o número de pessoas ou é carro ou é carrinha se forem quatro adultos e duas crianças não pode ser um carro aí o preço varia isto é isto é a informação mais importante que nós temos que enviar se por qualquer razão o cliente disser « eh estou



com pressa não vai dar » coiso « não se preocupe quando eu terminar de confirmar o serviço eu envio um cartão para o quarto » e pronto ele vai à vidinha e eu eu fico a tratar

L1 então e responder a um pedido de informação turística isto é imaginemos que eu chego à receção e digo « olhe que quero ir visitar a cidade com os meus filhos o que é que me aconselha »

L2 pronto tem várias hipóteses a minha primeira pergunta é « quer fazer um tour mais personalizado ou não se a senhora Lopes me responder que quer um tour só para si e para os seus filhos sugiro um motorista particular que vem buscar-lhe e leva-lhe aos pontos mais importantes de Lisboa » pego num mapa e explico Belém Torre de Belém Padrão dos Descobrimentos Jardins de Belém andas ali Cais do Sodré sobes as tais Sé Castelo Bairro Alto Chiado etc e pode terminar a almoçar ou no Chiado que é uma zona muito agradável ou então almoçar nas Docas que também é muito bom ou « o motorista deixa-lhe aqui no hotel e almoça no nosso restaurante na \*B\* pronto « se optar por fazer um tour de autocarro como sabe não são tão personalizados » é dita a mesma frase em várias língua « também podemos preparar aqui os bilhetes e o horário de pick-up o horário que vêm-vos apanhar aqui amanhã é às oito e quinze da manhã e o preço é este a debitar no quarto ou paga diretamente » pronto se optar por outro tipo de tours diferentes aí vou buscar a minha caderneta dos tours e tem tours: « pode fazer tour de barco pode fazer tour de tuk-tuk » e conforme eu vou explicando cada um dos tours eu vou dizendo os diferentes preços e depois no fim o cliente tem estas opções todas diz « ainda não me decidi vou pensar » « sim senhora então faça um plano quando quiser saber ou se precisar da minha ajuda para alguma coisa venha ao meu encontro »

L1 tu dizes-lhe isso exatamente faça um plano

L2 faça um plano sim do que é que quer fazer durante: durante a sua estadia sim eles têm que ter um plano não vir ou não podem-se lembrar de pedir um motorista para daqui a meia hora dependendo da taxa de ocupação da cidade tu nem sempre tens motoristas disponíveis ou pelo menos bons motoristas e tu à partida estás a vender um serviço tenta que seja uma coisa minimamente de confiança porque senão a seguir vais ter problemas tu já estás a evitar um problema é mais ou menos isso

L1 OK então e no check-out eu chego à receção e digo « olhe pronto é o dia de ir embora é para fazer o check-out »

L2 « sim senhora como é que correu a estadia » tu vais-me responder « pode-me dizer o seu número de quarto » tu vais-me responder « teve algum consumo de minibar ontem à noite ou hoje pela manhã » pronto tu vais-me responder eu vou-te diz- vou-te perguntar se: vou-te tirar o print vou tirar o print mostrar a fatura e perguntar se está tudo conforme se tu tiveres dúvidas eu estou lá para esclarecer as dúvidas eh não convém nada um cliente ir embora a pensar o que é que eu paguei o que é que eu não paguei ter algum tipo de dúvida se ele tiver dúvida tu vais buscar os comprovantes todos que ele assinou durante o o: período que esteve a utilizar os serviços do hotel sai uma conta e ele assina com o número do quarto e confirmas com o cliente para ver se está tudo em ordem

L1 vocês têm isso tudo na receção

L2 temos tudo está na receção tudo o que é documentação < vai para a receção

L1 > e apresentas ao ao cliente

L2 apresento ao cliente se necessário se ele confirmar a conta e disser que está tudo bem a minha primeira próxima pergunta é « vai pagar como » « ah com o cartão que dei ao check-in » « sim senhora posso passar prefiro fazer a opção na sua frente » ele diz que sim a última pergunta que eu posso fazer mediante o tipo de cliente se é um do grupo se é um individual é a tal pergunta que eu te: fatura é em nome da empresa ou não mediante a pergunta que ele me disser ah não é em nome da empresa faço rutino tudo para o nome da empresa passo tudo faço o pagamento meto a fatura agravo o /slip, XX/ e a fatura e coloco dentro de um envelope entrego-lhe para a mão pergunto se ele precisa de mais alguma coisa « precisa de mais alguma coisa precisa de ajuda com a bagagem ou transporte » se ele me disse que não agradeço-lhe o facto de: « muito obrigada por ter vindo e espero vê-lo em breve novamente até à próxima » e ele vai à vidinha dele

L1 e tu dizes o nome dele disseste que há pouco que era obrigatório segundo a \*G2\* dizer o < nome do cliente

L2 > tens que dizer o nome sempre do cliente eu iria-te sempre tratar por senhora Lopes ah « como como é que correu a sua estadia ah teve algum consumo de minibar senhora Lopes » tens que dizer pelo menos duas a três vezes o nome dele ou « vai precisar de ajuda ou < transporte senhora Lopes »

L1 > por minuto ou por: < diálogo

L2 > não não por check-in ou por check-out temos que dizer sempre entre duas a três vezes

L1 e dizes sempre senhora e nunca dizes doutora ou excelentíssima ou enfim

L2 depende se eles os clientes preferirem ser tratados por doutor sim e se estiver lá o título não me importo nada de dizer mas por norma

L1 mas são eles que dizem

L2 depende da maneira como a reserva é introduzida se a reserva for introduzida como doutora Sara Lopes eu à partida irei-te tratar por doutora mas o standard é senhora pronto porque tu podes o que tu quiseres não é e os títulos

L1 e com as crianças

L2 as crianças não com as crianças é mais informal com as crianças até tenho amiguinhos crias amiguinhos crias amizades não não consegues fazer isso com as crianças até clientes habituais Sara tu acabas ah ao fim de sete anos tu já sabes as pessoas que vêm todos os anos tu não consegues ter este ti-isto é uma coisa formal estamos a falar de uma coisa técnica tu a partir de tu tens miúdos que nasceram praticamente no hotel e estão a crescer a vir todos os anos para o hotel a estas pessoas tu não consegues tratar com esta:

L1 claro distância

L2 distância não é possível eles já te conhecem eles já sabem o teu nome eles já vêm à tua procura e mandam-te postais no Natal e mandam-te rebuçados e doces e sei lá estás a ver não dá não é não é possível + não consegues

L1 então e nas reclamações gerir uma reclamação como é que tu enfim tens de ou- estavas a dizer há pouco que é deixar o cliente desabafar

L2 espe- específica imagina

L1 imagina que eu chego olha por exemplo aconteceu-me num hotel no último hotel onde eu estive as almofadas eram muito baixas e eu não conseguia dormir tive problemas de pescoço durante uma semana {rire} fui à receção e reclamei pronto e fui educada claro mas disse que estava com problemas em dormir se eles não tinham outras almofadas enfim como é que tu respondes a isso

L2 ah primeiro pedimos desculpas pelo facto de não ter tido uma boa noite ou não ter descansado como deve ser dê-me só um instantinho pego logo no telefone e ligo para a governanta de serviço falo com a colega e digo é a senhora Lopes do quarto vinte e um zero quatro e está com problemas em dormir porque está cheia de dores no pescoço e precisava de almofadas mais altas

L1 mais baixas

L2 almofadas mais baixas existe a possibilidade por norma a colega diz sempre que sim que existem sempre em stock e leva-te e substituem-se as almofadas é coisa: isto não é uma reclamação

L1 então o que é que é uma reclamação

L2 não is- isso é técnico no fundo porque tu estás mal mas eu estou na disponibilidade de fazer com que o restante tempo da tua estadia tu fiques bem tu isso é técnico é como o chuveiro estar partido está bem o gajo vai lá e muda-te aquilo está bom e o quarto está ótimo não é uma reclamação grave um overbooking criado pelas estimadas colegas das reservas não sei estás a:

L1 sim sim {rire}

L2 pois {rire} exatamente não é um overbooking é complicado um overbooking não tenho necessidade de o de gerir o overbooking em si mas já aconteceu e eu achar que dava conta do o senhor estava enervadíssimo

L1 então imaginemos que eu digo « olhe desculpe não é normal eu reservei para este hotel ah já já há muito tempo que eu fiz a reserva e agora chego e dizem-me que eu < não tenho não tenho lugar não »

L2 « > lamento imenso lamento imenso senhora Lopes foi um problema de sistema que nós tivemos » é sempre um problema de sistema « foi um problema de sistema que nós tivemos ah e que sobrelotou o número de vendas tanto de um lado como do outro tanto do departamento de vendas como do departamento de alojamentos e não temos como contornar essa situação » aqui o que nós sugerimos é sempre ah « já temos uma reserva para si feita num hotel da mesma categoria estamos na disposição de levá-lo hoje e assumir os custos todos se quiser pode vir cá jantar » ao ao isto fui eu que geri assim esta reclamação « pode vir jantar ao nosso restaurante por conta da casa e depois o nosso o nosso shuttle leva-lhe novamente ao hotel amanhã quando voltar tem um quarto de categoria superior com um tratamento VIP a pagar a sua tarifa exatamente com o valor que comprou »

L1 « olhe pois mas eu não quero eu reservei para este hotel eu não quero ir para outro hotel isto incomoda-me muito a minha a minha esposa mal consegue andar quer dizer isto não não faz qualquer sentido eu quero ficar neste hotel »

L2 ah « teríamos todo o gosto em » e Sara vou-te + põe lá na pausa aqui \$\$\$ {participant demande la coupure de l'enregistrement}

L1 então nessa situação de overbooking em que a pessoa na- reclama

L2 « em compreendo a sua insatisfação senhora Lopes mas efetivamente não há mesmo nada que nós possamos fazer foi um erro de sistema estamos na disposição de compensá-la no no restante da sua estadia e estamos na disposição de de prestar-lhe os todos os serviços necessários pelo menos para o dia de hoje mas infelizmente não há mesmo nada que a gente possa fazer porque temos um congresso ou temos um grupo e compreendo que me esteja a dizer se posso ou não posso trocar de reservas neste caso não posso mesmo não tenho como trocar de reservas »

L1 « olhe mas isto não vai ficar assim portanto eu vou exigir um < desconto »  
L2 « > eu compreendo »  
L1 « < no final »  
L2 « > eu compreendo »  
L1 « não é normal eu reservei neste hotel e mandam-me para outro não é de todo normal para isso eu teria reservado para o outro imediatamente não é »  
L2 « eu compreendo o que eu tenho para lhe oferecer de momento é isto e e compreendo a sua insatisfação mesmo estou-lhe desde já aqui a comprometer-me consigo que irei dar-lhe um quarto de categoria superior amanhã com tratamento VIP e se se assim desejar amanhã quiser falar com a gerência ou com alguém que esteja acima de mim terei todo o gosto de de cá estar para fazer as devidas apresentações ainda assim não tenho mais nada para lhe oferecer hoje o hotel está completamente cheio + o meu colega ali à espera já na carrinha a sua bagagem também temos todo o gosto em levar-lhe em transportar-lhe daqui para ah um hotel de categoria igual »  
L1 « pronto olhe eu vou mas vou dizer a todos os meus amigos que o \*H\* trata < os clientes »  
L2 « > espero espero que nos dê a oportunidade de tentarmos redimir de amanhã para a frente » só isso não vale a pena dizeres muito mais ou então dizeres-me assim « não quero ir para o hotel mas eu não quero ir para o hotel que você reservou para mim eu quero ir para o \*H\* »  
L1 e o que é que vocês fazem  
L2 reservamos no Ritz então tens razão já aconteceu uma brasileira « não não quero não quero ir para o Lapa Palace não quero ir XXX para o Ritz e não volto » também tás no direito podes não voltar podes não querer estar a arrumar a tua bagagem hoje e desarrumar arrumar não tás aqui para isso  
L1 ah não voltou OK  
L2 não voltou  
L1 ficar uma semana ok < ficou lá uma semana {rire}  
L2 > entendestes  
L1 sim  
L2 se queria ficar se era para ela ir embora ia embora uma vez só já não voltava ainda assim para o Ritz pagaram pagaram pagaram  
L1 < pois teve que ser  
L2 > ah pois é pagaram  
L2 então e vocês pedem sempre desculpa isso é interessante  
L2 sempre  
L1 sempre no início  
L2 sempre  
L1 estavas a dizer mesmo que a culpa não seja do hotel  
L2 lamentamos o não é o desculpa não não lamento o lamento é uma coisa que pega bem < não é  
L1 > é diferente  
L2 o compreendo  
L1 qual é a diferença entre o lamento e o desculpe  
L2 o desculpe eu estou a dar XXX estou o desculpe eu estou-lhe a dar razão o lamento eu não lhe estou a dar razão até pode ser que eu ele tenha alguma razão mas o lamento é deixa-me aqui uma margem de manobra « lamento realmente compreendo as suas insatisfações » compreendo lamento ah não é « tem razão » são estas palavras assim « compreendo lamento ah pois deixe-me confirmar deixe ver o que é que é possível fazer » nunca te comprometas ah numa gestão de reclamação tu não podes logo dizer-lhe « sim sim » porque senão ele vai-te reclamar o resto da estadia toda e tu vais continuar a dizer porque disseste a primeira vez « sim sim sim sim sim » ou então o que não é mau de todo se tu achas que não és capaz chama alguém não é mau pedires ajuda eu a- eu não acho que seja mau pedir ajuda eu sempre que não me acho capaz de alguma coisa peço ajuda e e pá acho que é a melhor postura não ninguém tem que aliás tão lá pessoas talhadas para isso tens o diretor tu tens o diretor de serviço todos os dias permanentemente no \*H\* para resolver esse tipo de situações  
L1 e o que é que tu dizes ao cliente nesses casos  
L2 ah « compreendo o que me está a dizer dê-me só um instantinho que vou chamar o nosso diretor de serviço » entro para dentro do back-office explico minimamente a situação ao meu colega que é para ele já vir minimamente preparado dou o nome do cliente logo + e o colega quando vem já vem com com o discurso ah ah mais ou menos preparado para isso ou então quando é uma reclamação em relação ao restaurante chamo o chefe de sala quando é em relação ao housekeeping chamo a governanta se eu achar que não porque há situações que até é bom que eles saibam não é mau um cliente vir reclamar que um lençol tá roto é bom a governanta de serviço saber que o lençol tá roto não por culpa dela que a gente não tá aqui à procura de culpados mas se calhar pode falar com a com a com a empresa que nos que nos serve de roupa e dizer Olha atenção para melhoria tás a ver não uma reclamação e é outra coisa que é

importante frisar é que uma reclamação não deve ser encarada pelo lado negativo se houver alguma coisa que se possa fazer para melhorar o serviço de wi-fi ficou grátis no \*H\* devido ao número de reclamações + ias para sites tipo TripAdvisor o Meliá o o sei lá N sites tipo de reviews e e falavam sempre da internet porque pagavam e estava sempre a cair viste como é que transformas o ser humano em menos de trinta segundos a internet é exatamente a mesma só que agora é livre e é grátis não há reclamações Sara

L1 pois pois agora já não e a internet é muito utilizada hoje em dia de facto estar a cobrar era um bocado exagerado para um

L2 < podes cobrar

L1 > hotel de cinco estrelas

L2 claro que é obviamente que eles não perdem eles foram aplicar isso com certeza que vão aplicar a net a internet na rate no no no valor do custo encarecem uma ligeiramente

L1 sim um euro dois euros

L2 pronto em termos de reviews em termos de cotação para nós para TripAdvisors e não sei o quê é ótimo percebes não não não é ligar pronto se é boa se é má não me interessa {geste avec les deux mains qui indique indifférence}

L1 olha por último vou pedir que me digas os problemas que acontecem com mais frequência e que me contes alguns episódios marcantes durante estes últimos sete anos e meio na tua pro- profissão

L2 olha estávamos a falar de reclamações uma das maiores reclamações que nós temos é em relação ao wi-fi ou tínhamos em relação era ao era ao wi-fi porque pá cada vez mais as pessoas tão agarradas às novas tecnologias e X não haver internet é algo mirabolante ah reclamações que eu me lembre pá + uma vez veio lá uma cliente reclamar comigo no balcão da receção vê bem isto porque tinham-lhe queimado com pedras com pedras quentes na- nas costas e estava realmente queimada eh pá mas eu não sei o que é que dizes nestas coisas eu chamei logo o colega para me vir ajudar e disse « ouve lá tu é que és o terapeuta não é X explica lá à senhora não sei que explicação é que tu vais dar mas » eu compreendo compreendo e tal depois veio o diretor de serviço também teve a falar com ela e e lá ah cenas gratificantes são muitas muitas esta profissão tem uma coisa boa nós nunca temos um dia igual e conhecemos imensa gente o que eu o que eu apanhei um cliente que veio com uma reserva através da da American Express + Black American Express nunca mais me esqueço e ele entrou pa um quarto pa uma júnior suíte e olhou para mim e disse-me assim tás a ver aqueles americanos com sotaque de italiano de chapéu à cowboy olhou para mim disse-me assim

L1 sim {rire}

L2 « tás a gozar comigo » eu disse « então » ah do género « mas porquê » não é « o que é que se passa » a perguntar-lhe senhor ah mister \*C\* ah « achas que este quarto é do tamanho suficiente sabes há quantos anos é que eu tou casado com a minha mulher » eu disse assim « não não faço a mínima ideia » « quarenta nós temos que de ter um espaço para cada um + este quarto é pequeno » « acima disto só tenho suítes do palácio não tenho mais nada » « hã bora lá ver isso pa ver como é que é » então fui mostrei-lhe a suíte \*S\* claro que ficou logo com a suíte uma suíte lindíssima pra mim é a mais bonita ah ele ficou uma parte da suíte a mulher dele ficou com a outra e pagaram porque eu aí vendi fiz um upselling fiz uma venda em cima daquela que o American Express te pôs de um quarto sei lá de seiscentos euros por exemplo eu apliquei um suplemento de mais seiscentos ou mais setecentos já não me lembro

L1 isso é um upselling < chama-se

L2 > upselling é uma venda maior imagina tu compras um standard e chegas lá e não gostaste do quarto e eu a tenho de opção de te vender vendo-te o quarto aplico é a minha margem que é direta para nós o hotel não é não é pa pa pó tour operator fiz um upselling o gajo ficou uma semana uma semana não ficou três dias lá e depois ia para Bordéus e fiz-lhe a reserva num hotel em Bordéus também eu durante esses três dias ele não quis falar com mais ninguém no hotel e o diretor disse « tás por conta deste cliente » e aí foi pá pff acho que foi o meu melhor trabalho de concierge aluguei um avião

L1 alugaste um avião

L2 aluguei um avião X um jato particular pa levá-los foi pra mim foi o topo de de de em hotelaria em em trabalhos de concierge de de pá de portaria tás a ver foi desde ah procurar saber os melhores aviões que havia em Lisboa andei a correr isto tudo tipo Tires e não sei quê a ligar para toda a gente ah ele primeiro quis ir à Madeira depois mudou da Madeira quis ir direto para Bordéus só o facto de mudares a escala já muda tudo o teu processo começa todo do princípio estava-me a dar em doida e há uma parte em que eu tenho que fazer o pagamento do avião /eu, X/ o cartão dava não autorizado + e eu ah já conhecia a mulher dele e fiquei assim um bocado nervosa de ir falar com ele porque ele era bueda bruto tás a ver a falar e chamei-a à parte e disse « oiça você tem que me ajudar o seu marido deixou-me ficar o cartão de crédito < para eu fazer

L1 > falaste-lhe /isso, assim/ diretamente < « oiça você tem que me ajudar » {rire}

L2 > não claro que não « Senhora \*C\* não não leve a mal a a abordagem que eu tou a ter consigo mas sabe o o seu marido deu-me um cartão de crédito pa pagamento e eu tenho mesmo que fazer o pagamento

do avião » porque é um serviço extra hotel não tem nada a ver com o hotel e tu tinhas que fazer o pagamento senão as coisas não andavam ah « e o cartão está-me a dar: »

L1 erro

L2 « ah declined » não disse a verdade « declined tá-me a dar declined » olha ela começa-se a rir « cacacaca John: o teu cartão não passa não faz mal filha a conta é a mesma leva este » levei fui com o dela passei com o dela e disse « quando for assim fala comigo que ele é um bruto um brutamontes » entretanto ele chamou-me e perguntou-me « o que é que foi o meu cartão não passa » e eu disse « não » « dá cá » ligou lá para American Express e falei com um rapazito que lá estava um rapazinho e disse « olha sou a \*L\* do \*H\* tava a tentar passar o cartão pá pá pá pá pá pá » e ele disse-me « tu sabes com quem é que tu tás a falar » e eu disse assim « não » « o homem tem quarenta e três hotéis nos Estados Unidos »

L1 o americano

L2 o \*C\* « o senhor t- o senhor t- o senhor \*C\* tem quarenta e três hotéis nos Estados Unidos e esses cartões que tu esse cartão que tu tens na mão não é um cartão que um cliente peça é um cartão que nós oferecemos sabes quantos cartões desses há no mundo » eu disse « não » « oitocentos » eu disse « tá bem agradeço-te imenso essas informações < todas

L1 > sim mas o que me interessa

L2 ainda assim ainda assim eu quero pagar deixa lá ver se eu consigo desbloquear » « ah não já tentaste passar muitas vezes agora só daqui a dois dias » eu disse « não faz mal que a senhora já: a senhora já resolveu o problema » pronto depois ligaram da Visa X ainda foi um valor astronómico foram dezasseis mil euros ligaram da Visa pediram pa falar comigo porque tinha sido eu que estava tive sempre encarregue deste casal arranjei um motorista particular pa andar com eles durante o período que tiveram todos cá em Lisboa fiz as reservas todas de restaurantes ou seja em sabia onde é que eles estavam desde o momento em que aterraram até levantarem voo no terceiro dia e porque gostei mesmo do homem liguei po hotel em Bordéus porque sabia que a mulher dele fazia anos pronto pá e ele também foi bueda atencioso depois ligou-me ah a agradecer o facto de eu ter-me lembrado disso mas como fui fui eu que fiz as reservas tu- o piloto também curtiu bué esse foi pff o topo assim de de de: de enriquecedor tás a ver de trabalho foi esse depois também fiz um um aniversário de uma: de uma russa que era para arranjar os trezentos balões com LED

L1 com

L2 LED sabes o que é LED aquelas luzinhas que pões dentro do balão

L1 sim sim sim

L2 pronto também não tinham problemas nenhuns de dinheiro como é óbvio ah queriam que os parabéns fossem cantados em russo arranjei um grupo circense que foi fazer

L1 {rire}

L2 eles é que sabem ah e os balões enquanto eles jantavam na Bica do Sapato da parte de fora tinhas lá os gajos lá a cantarem os parabéns à senhora e quando terminaram de cantar os parabéns à senhora ah libertaram os trezentos bal- balões de: de LED depois no se- o senhor no fim ofereceu-me um ramo com cento e cinquenta rosas

L1 {rises} valeu a pena

L2 pra quê Sarinha pra que é que a gente quer as cento e cinquenta rosas ele tinha-me deixado aquilo em gorjeta < e eu dividia com os meus colegas

L1 > também é verdade isso é melhor sim

L2 era pronto olha dei rosas a toda a gente as gen-: as mulheres deles nesse dia levaram todas e as meninas claro que a gente dividiu aquilo não é mas: aplicávamos o dinheiro de ou- uma maneira mais < simpática

L1 > sim pa um jantar

L2 sim de de pá de resto depois é caídas caí- caírem na piscina ah sei lá desmaiarem ah às vezes o calor: futebóis na- aquela cena de às vezes de eles acharem que é dentro do hotel que eles comem que ficam com infeções com:

L1 gastroenterite ou:

L2 Sara não pode ser só uma pessoa a ficar com gastroenterite tu nem vais dar muito valor a essa reclamação se tu me disseres assim « tenho vinte pessoas do mesmo grupo que comeram todos a mesma coisa tão todos com gastroenterite » tens que te preocupar ainda assim a cozinha tá altamente bem preparada altamente bem preparada temos ali a HACCP a dar: a dar a dar-nos formação a eles né diária e tem: tá tudo vai tudo pa controle qualquer alimento que eles digam que « foi isto que me provocou X coisa » o chefe manda logo pa análise

L1 mas é o a eles contactam-vos pra a pedir o quê a pedir medicamentos ou a dizer: « a culpa é vossa ah estou mal por causa de vocês »

L2 imagina vêm ao bal- vêm ao balcão da: vêm ao balcão da receção e dizem assim « ah então mas senti-me mal passei mal a noite porque comi uma canja » eu /aí, 0/ agarro e transmito à pessoa responsável né

do hotel ou: ao chefe de sala não sei quê que vai ao chefe de cozinha o chefe de cozinha vai dizer « isso não é possível porque eu ontem vendi oito canjas » ++ pronto e se o cliente quiser levar o processo para a frente e dizer que « não foi o hotel » nessa altura o chefe tem a canja feita nesse dia altamente datada hora e tal pega num bocadinho e manda pa análise

L1 pois

L2 es- essa da canja que aconteceu a esse não há muito tempo atrás ele não teve razão nenhuma

L1 isso < passa sempre por vocês não é

L2 > eles esquecem-se passa sempre por nós tudo o que é reclamação eles esquecem-se Sara que às vezes vão comer àquelas tasquinhas em Lisboa é pastéis de bacalhau é isto ou é aquilo ou é aqueloutro não tão habituados o estômago não tá habituado a estas coisitas ou saladas de polvo resultado qual é depois dizem que é da comida do hotel não pode isso acontecer se fosse mais do que uma pessoa a reclamarem da mesma comida

L1 claro

L2 não é o caso nesse aspeto higiene e segurança: higiene e: segurança de trabalho eles têm: têm bem têm < bem latente

L1 > têm cuidado

L2 têm que ter têm que ter já viste a má fama que dá a uma casa

L1 há então claro um hotel de cinco de cinco estrelas nem pensar

L2 seja hotel de cin- mesmo o restaurante é assim má fama até para um chefe é horrível é pior

L1 OK pronto ah tens alguma coisa que me queiras dizer sobre < o rececionista:

L2 não se vais escrever vais escrever isso

L1 vou transcrever isto tudo sim {rire}

L2 vais transcrever depois manda-me por mail < pa eu ver como é que ficou

L1 > tá bem se quiseres

L2 claro claro que sim claro que sim

L1 sim senhora < obrigada obrigada

L2 > /o, um/ rececionista um rececionista

L1 < vou desligar então diz diz

L2 > o rececionista é: o rececionista é: + receção de hotel cada dia mais te digo que é uma p- é é tens que faz- hotelaria tens que ter paixão não podes ir trabalhar pa hotelaria como trabalhas num office das nove às seis não funciona hotelaria é operação todo o valor ah aos outros departa- tens que ter paixão tens que gostar realmente daquilo porque o dia pode te começar muito bem e correr muito mal ou pode começar muito mal e correr muito bem mas é sempre diferente é sempre: é e o que é gratificante para mim daí eu dizer-te que que é isso que me move que me move e que me faz manter-me na mesma profissão é precisamente isso é: pra já vivemos uma vida completamente diferente de toda a gente trabalhamos por turnos e: e só quem trabalha por turnos é que te percebe não temos os mesmos fins de semana que as pessoas normais não te- /bom, pronto/ mas quem gosta daquilo que faz nem faz diferente eu pelo menos por mim falo eu tenho uma folga um dia de semana uma folga ao fim de semana por mim tá bom não mudo tá bom assim agora mais do que isso não não o que é que eu te posso dizer de um /rece, XXX/ um rece- o rececionista é um multitask é um: é um faz-tudo no fundo

L1 qual é a postura que que deve assumir um rececionista

L2 um rececionista

L1 com o cliente

L2 à partida é uma pessoa que tem que tar aberta tentar prestar tem que tar aberta tem que tar tem que tar tentar prestar da melhor maneira possível os serviços da melhor maneira possível contudo não podes X tu tens que fazer ver ao cliente quando ele tem razão ele tem: ele tem razão mais ou menos e quando ele não tem razão também tens que lhe fazer ver que ele não tem tanta razão assim mas se houver alguma coisa que possas fazer para ajudar mesmo ele não tendo razão + normalmente corre bem quando eles não têm razão nós dizemos-lhes « olhe você não tem razão ainda assumiu vou fazer isso que você me está a pedir » a abordagem dele depois a partir dali pode tar ali duas semanas é completamente diferente completamente diferente e se há possibilidade de /tu, 0/ poderes agradecer e e não fores prejudicar em nada nem tipo receitas nem outros departamentos não é aquilo que a gente tava a falar há pouco não é um colega das reservas vender a duzentos e eu baixar para cento e cinquenta não isso não mas há outras maneiras de compensar o cliente podes fazer outras coisas podes dar um quarto de categoria superior < ou

L1 > isso é um upgrade não é

L2 um upgrade ou se se nós acharmos que o cliente tem tudo a ver com a abordagem que o cliente te faz se nós acharmos que o cliente não é um cliente merecedor porque já entra com euh com aquele mau feitio + tu fazes a tua parte na- eu ouvi um do diretor meu há uns anos atrás em relação aos check-in antes das três até às três até às três a razão tá sempre do vosso lado mas se eu for um cliente exigente às três e três eu quero o meu quarto

L1 o check-in é a partir das três  
L2 a partir das três check-out até ao meio-dia check-in a partir das três + é como te digo mas se eu tiver um quarto antes das três e tu tás ali à espera e vieste da Austrália que é que me custa a mim dar-te o quarto  
L1 claro  
L2 ou vender-te por uma por uma: por uma bagatela mais um bocadinho para XXX  
L1 sim  
L2 se houver essa possibilidade é bom é que o cliente entenda que se eu tiver esta possibilidade eu vou tentar sempre satisfazê-lo agora não pode é pedir o impossível não é eu não posso é /met-, X/ pôr as pessoas as pessoas na rua e dar-lhe quartos sujos « ah porque em Espanha o check-out é ao meio-dia e o check-in é ao meio-dia » isto é em Espanha não sei como é que eles fazem isso como é que eles limpam quartos  
L1 sim  
L2 é uma si- tenho vários clientes espanhóis a dizerem-me isto eu não sei como é que eles fazem eles não bloqueiam conheces esse método de hotelaria  
L1 não não  
L2 não conheces  
L1 não não faço ideia sequer  
L2 nós bloqueamos todas as noites nós temos quarenta quartos para amanhã a gente bloqueia os quartos  
L1 certo  
L2 pelo número de quartos que estejam livres em sistema a gente bloqueia dá um número ao quarto como fazemos pa um grupo  
L1 hum hum  
L2 pronto os espanhóis não imagina eles vão conforme o housekeeping vai libertando os quartos tu chegas pa fazer check-in ou eu chego pa fazer check-in eles atribuem-te o quarto na hora por isso é que tu geres de maneira diferente e há check-ins ao meio-dia e check-outs ao meio-dia em Lisboa isso não se aplica não é possível tu tens que dar tempo pronto  
L1 sim pra limpar os quartos /sim, assim/  
L2 mas o limpar é o limpar específico porque tens que limpar aquelas zonas tais porque depois não te esqueças que tens o cliente mistério que te aparece e se for preciso vai-te fazer a inspeção ao quarto e se tiver mal limpo tás a levar com uma pontuação negativa tás a ver não adianta às vezes despachar não adianta às vezes despachar + mas é gratificante gratificante claro que sim gosto daquilo que faço não sei se vou aguentar isto durante mais anos estou uma um bocado queimada já {rire} confesso  
L1 {rire} porquê  
L2 bom isto é é é:  
L1 dos turnos da vida de turnos  
L2 dos turnos psicológico sabes ah Sara é bonito nós respondermos à mesma pergunta duas vezes por dia agora responderes durante tipo dez horas seguidas ah as mesmas coisas as mesmas coisas as mesmas coisas por isso é que tu tens que mudar o discurso de vez em quando porque senão tu: chegas a uma altura tens um gravador dentro de ti tás a ver e tu tás ali a cuspir informação não é bom porque eles notam isso também e a tua predisposição po cliente eles notam sempre sentem + por isso é que nós às vezes quando estamos com estagiários tentamos dizer a eles pa eles tarem tranquilos tás a ver e isso pa qualquer dúvida chamarem porque se o cliente sente que tu vacilas ou que tu tás stressada /ou, 0/ nota-se passa sempre passa sempre convém dar pá e depois tentar ter o discurso mais aberto possível e e e: não prometer ah coisas impossíveis coisas que tu sabes à partida que não vais conseguir pro- pro- não vais conseguir proporcionar isso não é possível não vale a pena porque tás a criar expectativas não é e depois eles  
L1 hum hum  
L2 e depois eles chegam lá e vão-se deba- vão-se debater com um cenário completamente diferente aí já é pior  
L1 claro sim  
L2 já é pior + pronto é isso não se tens mais alguma pergunta aqui:  
L1 não quero agradecer-te

## Entretien B

L1 vou-te pedir em primeiro lugar para te identificares portanto para dizeres a tua idade: qual é a tua formação a tua função atual e em que categoria de hotel é que estás ah e as funções anteriores o período em que estiveste e em que categoria de hotel é que estavas também

L2 ++ ah {rire}

L1 força

L2 ah então o meu nome é \*P\* tenho vinte e oito anos neste momento estou a trabalhar como rececionista num: hotel de quatro estrelas + anteriormente eu não trabalhava num hotel trabalhava numa: empresa: que vendia experiências + não tava tão ligado com o turismo a nível estrangeiro mais talvez interno vendíamos hotéis ah viagens etc.

L1 hum hum e qual é a tua formação é em hotelaria

L2 é em hotelaria

L1 + ah /e, 0/ há quanto tempo é que estás nesse hotel ah < neste momento

L2 > há um ano já

L1 há um ano OK

L1 então agora vamos falar em concreto sobre a profissão de rececionista < ah

L2 > hum hum

L1 em hotelaria + eu vou-te dizer um conjunto de tarefas que normalmente os rececionistas executam

L2 hum hum

L1 e vou-te pedir que me digas se de facto é assim que acontece é assim que se passa se há algumas que deverias acrescentar: ou se deverias ah cortar e sempre que haja um termo técnico ah ah que designe cada uma dessas tarefas pedia-te para mo dizeres e para explicares

L2 OK

L1 portanto a primeira tarefa ah regra geral é o check-in quando chega um cliente portanto têm vocês têm de receber o cliente realizar os procedimentos do check-in ah faturar a estada: depois XX guiar o cliente ao hotel dependendo do tipo de < hotel em que estás

L2 > hum hum

L1 e depois a despedida

L2 sim

L1 quando recebes o cliente exatamente o que é que fazes saudar: desejar as boas-vindas perguntar se é a primeira vez que estão no hotel como é que isso é feito vocês têm u- uma espécie de de lista de tarefas que têm de executar ou não

L2 não o hotel é: é bastante informal nós todos vamos fazendo a mesma: a mesma coisa normalmente saudamos o cliente eles dizem logo o: o nome deles querem fazer o check-in fazemos o procedimento com os documentos etc. ah depois enquanto estamos a ir buscar as chaves e etc. vamos então fazendo questões para saber se // {serveuse dit bonjour et apporte le menu}

L2 posso continuar

L1 sim sim continua

L2 para saber se: se é a primeira vez que: que estão em Lisboa ah à partida será a primeira vez que estão no hotel porque é um hotel que é bastante recente por isso essa pergunta não não se aplica no nosso caso ah e depois mostramos sempre o hotel + fazemos sempre o tour mesmo saindo da receção depois quando voltamos ah despedimo-nos e explicamos que é um colega que os vai levar ao quarto à partida +

L1 OK

L2 porque temos um: portanto o bagageiro que leva os clientes ao quarto com as malas e etc.

L1 e nos procedimentos portanto quando o cliente chega e dá o nome vocês pedem o cartão de crédito para garantia: cobram logo a estadia como é que isso é feito

L2 depende do tipo de reserva que a: que a pessoa tenha se a pessoa tiver já: pré-pago informamos normalmente informamos tudo perguntamos quantas noites é que vai fi- perguntamos não é informamos « vai ficar connosco quatro noites ah já fez o pagamento quando fez a reserva ah » e é isto

L1 OK e quando vão levar o o cliente ao quarto

L2 hum hum

L1 portanto pressuponho que: passem pelos X pelos locais pela rece- pela sala do pequeno-almoço por exemplo

L2 hum hum

L1 e vão apresentando o hotel vão de- descrevendo os serviços

L2 sim nós conforme fazemos o: o passeio pelo hotel nós portanto vamos fazemos o percurso pelo hotel onde mostramos o: pequeno-almoço o wine bar o terraço informamos também dum walking tour que que nós temos também dá pra logo criar uma conversa e uma empatia com o: com os clientes e depois



trazemo-lo de volta à recepção à partida o bagageiro poderá falar duma ou outra coisa porque todos nós temos abertura para: pa perguntar e as conversas são sempre bastante fluidas dependendo do cliente que Às vezes é mais aberto a isso ou não

L1 e e surgem conversas informais aquele tal small talk

L2 sim muitas vezes

L1 sim e < vocês portanto

L2 mais do que eu que gostaria {rires}

L1 mais do que

L2 {rires}

L1 perde-se tempo é isso {rire}

L2 não são sempre simpáticos a maior parte

L1 e vocês respondem e respondem e /é, 0/ < a tal conversa nesse sentido

L2 > sim sim sim sim sim

L1 tá bom + {cliquement de langue} depois portanto outro tipo de tarefa que vocês fazem é um walk-in é quando um cliente chega sem reserva certo isso acontece muitas vezes:

L2 é raro

L1 é raro e < quando eles

L2 o hotel também tá sempre cheio {rire}

L1 têm muitos quartos

L2 não só temos quarenta e três e: é raro conseguirmos fazer um walk-in

L1 OK e já já te aconteceu alguma vez

L2 já já

L1 então e qual é a diferença entre um check-in e um walk-in a nível de tarefas ou a nível de conversa com o cliente

L2 é muito diferente aí temos de: portanto verificar a disponibilidade verificar os preços ah ver em que quarto é que ele prefere ficar se /quer, é/ um quarto com vista se é um quarto sem vista coisas que não fazemos no check-in porque eles já escolheram isso na internet ou quando reservaram através das agências ah depois de verificarmos isso normalmente mostramos sempre o quarto disponível + aí acaba por ser um pouco um pouco ao contrário do: do normal depois então fazemos os procedimentos de: de identificação pagamento etc. e depois mostramos o hotel e a pessoa vai vai pró quarto

L2 e há ali alguma certa margem de manobra para negociar os preços ou < isso raramente acontece

L2 sim sim nós temos uma margem para pa podermos negociar

L1 OK e depois vão levar o cliente ao quarto ah e depois portanto despedem-se acredito que digam: enfim « desejo-lhe uma boa estada sempre que estiver que necessitar eu estarei na recepção » dizem este tipo de < coisas

L2 > sim sim sim sim sim

L1 também OK

L2 e « se precisar de alguma coisa estamos sempre na recepção » essas coisas

L1 outra tarefa dos rececionistas é dar informações portanto sempre que o cliente ah faz u- uma pergunta ou um pedido de informação sobre os serviços do hotel ah que seja a piscina que se- que seja o terraço que seja: esses tais walking tour que estavas a dizer ou restaurante ah nesse caso vocês têm de apresentar o diz-me se é exatamente que XX assim que isto < funciona

L2 > hum hum

L1 apresentar o hotel e o conjunto dos serviços portanto que serviços é que o hotel tem

L2 hum hum

L1 ah indicar o horário e a localização da sala do pequeno-almoço ou do restaurante ou do wine bar < que estavas a dizer há pouco

L2 > hum hum

L1 ah informar também sobre o serviço wi-fi também acho que há muitos clientes que o pedem ah ou talvez até a possibilidade informar sobre a possibilidade de guardar as malas após o check-out

L2 hum hum

L1 são estes tipos de serviço que eles vos pedem o que é que eles

L2 normalmente essas informações todas nós damos logo no: no check-in conforme vamos fazendo o: o passeio pelo hotel vamos logo informando as várias secções os horários e: e o que fazer o hotel também não é muito grande /// {serveuse demande nos commandes}

L1 e então dizias que este este tipo de informação é dado no check-in ou quando fazem o tal passeio hum o tal quando mostram o hotel

L1 sim se houver por exemplo há pessoas que nem todos eles querem obviamente ir ver o hotel que- preferem ir diretamente para para o quarto aí damos apenas a informação necessário do que é que é o: « o pequeno-almoço fica ali naquela sala de hora X a Y » ah o wi-fi normalmente nunca falha eles precisam

sempre do wi-fi ah e o resto das informações eles acabam por vir à receção e perguntarem nessa altura nós esclarecemos tudo o que eles pretendem mas no nosso caso eles fazem é muitas perguntas de: o que é que vão fazer onde é que vão jantar fazemos muito aconselhamento de: de restaurantes de como chegar a: como ir até por exemplo ao Bairro Alto ou qualquer outro sítio porque temos também muito muito muitas informações

L1 para ver se eu percebi

L2 de ajuda

L1 sim portanto X quando o cliente chega para fazer o check-in vocês vão mostrar o hotel não o vão guiar ao quarto ou fazem as duas coisas

L2 fazemos as duas coisas + nós primeiro estamos na receção fazemos o check-in com documentos etc. depois fazemos a volta pelo hotel e vimos novamente à receção e depois o bagageiro então leva ao quarto

L1 as malas e os clientes

L2 sim

L1 OK pronto tá bem então não não tinha percebido isso da primeira parte e estavas a dizer então que eles faziam muitas perguntas sobre restaurantes sobre pontos de interesse ah o que é que eles

L2 tudo perguntam tudo {rire}

L1 o quê onde é que devem < ir

L2 > hum

L1 o que é que devem fazer

L2 sim há muitos deles que já vêm com tudo estudado e aí querem saber como é que chegam a X sítio se vão de: de: de elétrico se vão de: como como chegam lá se podem ir a pé porque eles não têm tanta noção das distâncias ah restaurantes também perguntam muito que restaurantes é que nós recomendamos eu acho que é exatamente por termos criado logo uma empatia na na conversa inicial as pessoas também sentem-se mais à vontade para para depois perguntarem tudo e mais alguma coisa {rire}

L1 e e vocês quer dizer dão informações muito gerais ou chegam a: questões concretas como explicar quais é que são os pratos típicos da região por exemplo

L2 sim questões concretas ah pratos típicos não tanto / {serveux apporte les commandes} {bruits assourdissants} mas sim perguntam muito pelo que é que é mais tradicional {bruits assourdissants} querem os restaurantes tradicionais depois passado uns dias já tão fartos já querem uma coisa mais: +

L1 mais

L2 XX digamos assim

L1 sim e em Alfama: pedem casas de fado talvez

L2 pedem muitas casas de fado nós tentamos explicar que há os dois tipos de fado

L1 sim

L2 há uns que ainda se aventuram a ir ver os dois tipos de fado outros que optam logo por um à partida

L1 sim

L2 X o fado vadio é o fado mais normal digamos assim

L1 OK e depois perguntas assim mais terra à terra do género onde é que é a farmácia onde é que são os correios

L2 sim sim sim

L1 também há esse tipo de perguntas

L2 sim sim

L1 supermercado talvez + aqui vocês também têm de ah de saber dirigir « vai sempre em frente primeira à esquerda

L2 exatamente

L1 + depois ah portanto também já me tinhas dito que sobre a {bruit assurdissant} localização também pedem « onde é que: como é que se vai até ao avião até ao aeroporto por exemplo {bruit assurdissant}

L2 sim sim sim

L1 OK pronto depois o check-out {bruit} portanto o cliente chega à receção {bruit assurdissant} e diz que: quer fazer o check-out ah vocês realizam o- os procedimentos de check-out faturar e cobrar a estada depois

L2 sim

L1 a despedida como é que isso funciona exatamente + ou seja os procedimentos de check-out no vosso hotel consistem em quê

L2 ah fazemos portanto a a faturação das noites se teve algum consumo no minibar etc. ah depois normalmente perguntamos « se vai se vai desejar um táxi ou se quer deixar as malas conosco e voltar mais tarde » e depois aí logo ajudamos a pessoa se ele tiver mais alguma questão

L1 hum hum

L2 pra onde ir o que fazer quanto é que custa o táxi também me perguntam muitas vezes porque alguns deles já foram enganados no check-in + balúrdios de táxis

L1 sim e ah portanto também pedem o cartão de crédito para cobrar ou: muitas vezes já vêm com reservas pagas

L2 muitos deles já vêm com reservas pagas mas normalmente têm sempre consumos ah mesmo que sejam baixos no: wine bar por exemplo e depois aí eles fazem o pagamento como preferirem em dinheiro ou em cartão passamos o cartão e: na máquina e depois a pessoa faz o código nós nunca cobramos nada sem sem + sem a pessoa marcar o código ou sem dar o OK ela própria

L1 OK lembra-me é um hotel de quantas estrelas

L2 quatro

L1 quatro + certo ah depois um outri tipo de tarefa nos rececionistas pelo menos daquilo que eu me apercebo é gerir uma reclamação portanto é quando há problemas não é e o cliente está: insatisfeito por /com algo, 0/ diversas razões

L2 hum hum

L1 e vai ter com o rececionista portanto nesse caso o rececionista tem de ouvir a reclamação do cliente portanto: ouvir pra solicitar pormenores e depois tentar resolver de certa maneira < o conflito > hum hum

L1 explicar as eventuais causas propor soluções e lamentar em nome do hotel

L2 < exato

L1 > é exatamente assim que isto funciona

L2 sim sim sim

L1 vocês pedem sempre ou: lamentam-se ou pedem desculpa sempre mesmo que não seja uma: algo < atribuído X

L2 à partida eu acho que sim + só que te vendem sim a gente acaba sempre por pedir: pedir desculpa nem que seja pelo incómodo ou: mesmo que o hotel não tenha propriamente culpa

L1 hum hum

L2 por exemplo até mesmo uma situação que não tem a ver com hotel mas coitadas as pessoas infelizmente acontece-lhes imenso que é o serem assaltados

L1 sim

L2 ah nós até até isso às vezes acabamos por « pois não realmente lamentamos » não é tanto o pedir desculpa mas se calhar o lamentar

L1 sim

L2 é tentar < que a pessoa não se sintam tão:

L1 é di- é diferente

L2 sim claro é diferente do que uma reclamação com o próprio hotel

L1 isto é mas qual é a diferença entre pedir desculpa e o lamentar

L2 é que o pedir desculpa no fundo uma pessoa tá sempre a assumir um: um problema que tem não é e o lamentar é: é compreender mas acho que /é, 0/ capaz de ser essa a diferença

L1 OK acrescentavas alguma tarefa: ah no vosso dia à dia com o cliente a: a estas que eu dei

L2 diretamente com o cliente + acho que não

L1 não

L1 então agora vamos falar sobre: as formas linguísticas portanto palavras expressões frases

L2 hum hum

L1 ah utilizadas pelo rececionista na execução destas tarefas no contacto com os clientes

L2 hum hum

L1 imaginemos que eu sou o cliente portanto que eu chego à receção ah e que eu digo « boa tarde eu tenho uma reserva: e gostaria de fazer o check-in »

L2 hum hum

L1 o que é que tu me dirias portanto o que é que tu dizes a um cliente quando chega à receção

L2 + pode ser em inglês se calhar é mais fácil para mim

L1 tem de ser em português < desculpa

L2 > {rire}

L1 tem mesmo {rire} /porque, que/ o estudo é mesmo sobre o português

L2 ah

L1 sim sim

L2 então damos as boas-vindas dizemos o nome

L1 podes dizer mesmo frases imaginemos que eu sou mesmo o cliente

L2 hum hum

L1 o que é que dizem « bom tarde bom dia olá »

L2 X « bom dia boa tarde o seu nome » ou « em que nome está a reserva » depois verificamos se se tá tudo OK pedimos o bilhete de identidade ah « vamos precisar do do bilhete de identidade » + tiramos a fotocópia + depois confirmamos a: a reserva quanto « vai ficar connosco X dias já fez o: pagamento » ou

« depois terá de pagar no no check-out » + e depois ah vamos portanto mostrar o hotel o nosso check-in não é: é rápido +

L1 é ah como é que vocês dizem « agora: vou acompanhar-vos pra fazer uma visita ao hotel »

L2 hã não fa- fazemos sempre normalmente a pergunta se « gostaria de visitar o hotel » ou « posso posso-lhe mostrar o: o hotel primeiro e depois vamos para o quarto »

L1 hum hum

L2 ou: ou « se prefere ver o hotel primeiro e depois ir pró quarto » ou se « prefere ir pró quarto » X depende também da recetividade da: da da pessoa

L1 certo imaginemos que eu digo que sim e que quero fazer uma visita ao hotel

L2 hum hum

L1 então como é que tu vais descrever apresentar o espaço por onde passamos

L2 {rire}

L1 {rire}

L2 ah + nós passamos por uma parte antiga do hotel que são os fornos e então faço a descrição da: da história dessa parte depois ou seja pra mostrar também um: que o próprio hotel se acaba por se envolver com a: com o espaço que tinha apesar de ser bastante moderno que mantém alguns dos traços originais + / uma, 0/ pessoa também sentir mais envolvida na: na história e no: no espírito do do hotel depois mostrar mostro a sala dos pequenos-almoços com horários e etc.

L1 podes dizer exatamente a frase ou as frases ou

L2 < hã

L1 > as frases ou:

L2 hã OK

L1 ah se conseguires colocar mesmo na na situação

L2 {rire} ah portanto « aqui tem a sala dos pequenos-almoços das sete e meia às onze se quiser tomar o pequeno-almoço lá em cima no terraço também pode fazê-lo tem sempre de vir cá abaixo para: pra buscar o as coisas do pequeno-almoço e depois pode ficar a apreciar a vista lá em cima vamos então subir para ver o terraço » subimos as escadas chegamos lá em cima as pessoas fazem « uau: »

L1 {rire}

L2 {rire}

L1 sim

L2 {rires}

L1 « espeta- espetáculo lindo »

L2 ah

L1 vê-se o rio < claro

L2 > vê-se o rio vê-se Alfama toda é: é incrível ah chegando lá em cima dou os ho- /ai, ah/ portanto « aqui temos o wine bar tá aberto até à meia-noite pra bebidas se quiserem ah nós não temos um restaurante com uma com com um grande menu só algumas tapas e a cozinha fecha às onze » normalmente explicamos logo que não é um: grande

L2 não é um restaurante + ah depois então vamos no terraço depois cada um faz faz o seu check-in à sua maneira eu normalmente no terraço em frente à vista explico então o walking tour que nós temos

L1 hum hum

L2 ah « todas as manhãs temos um walking tour que é às dez horas se dura cerca de uma hora hora e meia se quiser participar tem de: tem de fazer a reserva na receção na noite anterior porque é apenas para dez pessoas de: de cada vez e é muito interessante pra conhecer a zona de: de Alfama » {bruit de machine}

L1 OK depois: há mais alguma informação que é transmitida:

L2 depois depende porque há muita gente que chega antes do do check-in antes da hora do check-in no nosso no nosso caso é às três da tarde se chegarem antes {bruit} dessa hora hã quando: no check-in inicial avisamos logo se o quarto está pronto ou não + /no, X/ se a pessoa chegar antes da hora caso a pessoa não chegue antes da hora aliás desculpa portanto explico o walking tour e nessa hora caso o: quarto ainda não esteja pronto dizemos que se a pessoa quiser ficar um pouco a usufruir do: do espaço pode ficar o check-in é só às três oferecemos normalmente um café ou uma água ah e depois a pessoa fica ali ou vai fazer vai já começar a explorar a cidade depois fica a- ao critério de de cada um caso o quarto esteja pronto a pessoa segue connosco para a receção novamente

L1 o que é que dizes « agora vamos voltar à receção para onde eu lhe vou entregar a chave »

L2 sim exatamente ah e depois pronto aí despeço-me ah « agora o meu colega vai levar-vos ao ao quarto ah espero que tenham uma boa estadia

L1 tu dizes o nome do cliente alguma vez como é que como é que

L2 raro

L1 como é que o trata

L2 ah nunca tra- é raro só se tiver um nome que seja fácil de decorar porque como nunca tenho o: o nome da pessoa a probabilidade todos os nossos clientes a maior parte é tudo estrangeiros alemães + nunca vou dizer o nome como deve ser {rires}

L1 sim O- é verdade sim {rire} sim

L2 então confesso que evito dizer o nome mas sim seria agradável

L1 e os clientes portugueses ou brasileiros ou que falam em português não é muito frequente

L2 não é muito frequente mas nesses casos também não:

L1 também não < trata

L2 > não:

L1 então como é que dizes senhor senhora ou doutor doutora

L2 evito todo esse tipo de linguística < {rire}

L1 > OK é uma técnica

L2 {rire}

L1 vocês não têm normas no hotel

L2 < não

L1 > que vos obrigue a dizer /não, 0/

L2 é muito informal nesse nesse sentido

L1 certo ah pronto com com um:

L2 {bruit de bouche}

L1 walk-in + ai não desculpa ainda estávamos na parte de {bruit de bouteilles} check-in com a faturação do cartão de crédito como é que: tu solicitas ao cliente {bruit de bouteilles} como é que lhe pedes um cartão de crédito qual é a fórmula utilizada ou enfim {bruit très fort de bouteilles}

L2 + em português não é

L1 pois

L2 ++ « vou necessitar do do seu cartão de crédito apenas como garantia para para extras no final depois pode pagar como: com dinheiro ou outro cartão conforme preferir » + /não, 0/ tive mal na minha tradução L1 não não tava bom

L2 {rire}

L1 pois tu tá a fazer uma tradução é isso

L2 sim eu tenho que ter +

L1 < tens tudo em inglês

L2 > muitas das vezes por exemplo quando faço o walking tour depois de ter feito três em inglês {bruit de bouteilles} chega um português pronto {bruit de bouteilles} saem traduções péssimas mesmo XXX {bruit de bouteilles} tava tão lindo em inglês {bruit de bouteilles}

L1 sim sim < sim {bruit de bouteilles}

L2 > {rire}

L1 mas o walking tour são vocês que fazem {bruit de bouteilles} também

L2 não o walking tour é depois todas as manhãs às dez feito por uma guia: de Portugal externa cada {plusieurs bruits de bouteilles très forts} /externa, XXX/ {bruits de bouteilles}

L1 + não faz mal força

L2 trabalham em parceria com o: com o hotel mas não é a receção que faz

L1 pois é outra tarefa

L2 nós todos já fizemos {bruit de bouteilles} pra conhecer {bruit de bouteilles} +

L1 então e: num caso de ser um walk-in chega o cliente portanto imaginemos que eu sou o cliente « muito boa tarde e gostaria de saber se têm disponibilidade para hoje ah e se quais é que seriam as tarifas para um quarto um casal duas pessoas »

L2 sim nós hã {rire} « hã bem-vindo pode-se sentar ah vamos ver então aqui a disponibilidade » mostro no: no nosso site nós temos um computador que portanto dá para virar e a pessoa fica a ver connosco no no próprio site a disponibilidade e portanto damos essa essa essa tarifa

L1 hum hum

L2 porque caso seja disponível {bruit de fond de portable} tá sempre disponível on-line também

L1 então portanto um quarto para duas pessoas imaginemos que é: cem euros

L2 duzentos

L1 duzentos < pois

L2 > {rire}

L1 {rire} tá bem duzentos euros « olhe duzentos euros de facto para mim é muito será que não podia baixar para cento e cinquenta »

L2 não máximo que posso fazer são são dez dez por cento

L1 dez por < cento

L2 > do valor

L1 isso seria cento e oitenta euros então  
L2 é uma questão de fazer na máquina {rire}  
L1 literalmente {rire} + fazem na máquina  
L2 sim  
L1 « pronto olhe não pode mesmo baixar é que nós temos um orçamento apertado: não é mesmo possível baixar pós cento e cinquenta  
L2 isso depois aí vai depender se nós tivermos mais do que um quarto disponível podemos tentar falar com: com um supervisor pa ver e é possível baixar o preço caso: seja o último quarto disponível à partida não: não fazemos +  
L1 e o que é que dizes ao cliente XX como é que dizes que vais falar com o supervi- com o supervisor nesse caso  
L2 « ai deixe-me se: se consigo ver com: com o meu supervisor se se conseguimos fazer um: um valor mais baixo {bruit de poubelle qui passe} e depois aí retiro-me e vou e vou {bruit de verre qui se casse} vou ao back office {bruit de poubelle qui passe} verificar essa essa disponibilidade  
L1 OK {bruit de poubelle qui passe} então: na parte em que tu apresentas as as opções de alojamento  
L2 < hum hum  
L1 > portanto que tipo de quarto é que vocês têm vista rio ou vista: bairro não sei muito bem quais < são as  
L2 > hum hum  
L1 ah as tipologias do do hotel ah como é que apresentas ao fim e ao cabo as: opções de alojamento do hotel  
L2 depois vou explicar os quartos que existem disponíveis se a diferença de valores tem a ver com o tamanho do quarto  
L1 podes dizer exatamente o que é que dizes  
L2 sim ah por exemplo « um quarto pátio é um quarto pequeno + sem vista e o valor fica x ah se for um quarto alfama já é um quarto de também portanto do mesmo tamanho {bruit de verre qui se casse} /mas, 0/ com vista para o ou pró rio ou para ou pra Alfama se for um quarto superior é um quarto com vista mas um pouco um pouco maior do do quarto Afama {bruit de verre qui se casse}  
L1 hum hum  
L2 {bruit d'assiettes} + depois dependendo se a pessoa se mostrasse interessada {bruit d'assiettes} pelo valor ia mostrar  
L1 hum hum + i- ias mostrar o quarto e o que é que dirias nesse caso + portanto abr- abr- < abres a porta  
L2 > abro a porta {rire}  
L1 acendes a luz  
L2 {rire} ah « este é um quarto Alfama » ah + {bruit} /e, 0/ acho que é isso {bruit}  
L1 não apresentas exatamente: enfim « temos a casa de banho com secador de cabelo »  
L2 não não não  
L1 com cofre por exemplo < não  
L2 > não não não  
L1 é só abrir a porta e o cliente  
L2 eles vêem a vista e tal {rire}  
L1 isso é que é importante + OK ah depois {bruit} quando: disseste-me já já me disseste como é que funcionava: o tal /a, 0/ tal visita pelo hotel  
L2 {bruit} imaginemos que o cliente {bruit} quer ser acompanhado ao quarto  
L2 hum hum  
L1 isso é feito só pelo bagageiro ou também às vezes acontece que um rececionista também: {bruit} faça + isso < também acontece  
L2 caso caso o bagageiro não esteja por exemplo {bruit fort} caso o bagageiro não esteja por exemplo {bruit} nós também vamos acompanhar o cliente ao quarto à partida {bruit de verre} todos eles são acompanhados ao quarto  
L1 e o que é que dizes durante essa conversa {bruit de verre}  
L2 no elevador  
L1 é no elevador não sei não sei  
L2 hã nós temos um elevador depende se não tiver por exemplo se eu souber se sou eu que vou fazer essa parte sou capaz de guar- guardar alguns elementos  
L1 hum hum  
L2 em vez de falar logo tudo guardo alguns elementos para: {bruit d'assiette} para ter essa conversa por exemplo o wi-fi ah ou o walking tour depende também um pouco da: da da recetividade que as pessoas + têm a nível de perguntas que vão fazendo e etc. ah ou então faço a pergunta se « é a primeira vez que está cá no hotel » no hotel não em Lisboa se: já conheciam antes o que é que querem ver

L1 hum hum  
 L2 só pa não haver aquele silêncio +  
 L1 < é mau esse silêncio  
 L2 > X + depende das pessoas {rire}  
 L1 do rececionista ou dos clientes  
 L2 dos clientes + há pessoas que é: sempre esquisito {rire} uma pessoa tá aquele silêncio esquisito  
 L1 OK + mas quê isso depende das nacionalidades ou não < forçosamente  
 L2 > não é da pessoa  
 L1 sim  
 L2 ainda hoje recebi quatro pessoas três fantásticos e um senhor que era um calhau {rire}  
 L1 certo {rire}  
 L2 disse-me só o nome porque eu perguntei e foi a única coisa o resto do tempo  
 L1 pois  
 L2 nada nem um nada  
 L2 {bruit de sourire}  
 L2 nós tamos sempre a tentar:  
 L1 sim  
 L2 criar alguma: empatia que a pessoa se envolva que + pa ve se tá a gostar ou não muitas vezes fazemos perguntas exatamente pa perceber a recetividade + nada  
 L1 {bruit de sourire} + OK então e: quando chega aquela altura de dar informação dar informações aliás ah quando eles perguntam: sobre: os serviços do hotel « olhe então o hotel tem piscina » por exemplo « a que horas é que está aberta é preciso: enfim é preciso algum material em especial  
 L2 hum hum  
 L1 ah mais o que é que eles podem perguntar mais restaurante vocês já di- dizem logo no check-in que < o restaurante  
 L2 > à partida sim  
 L1 enfim ah é assim mais uma espécie de bar ah lavanderia parque de estacionamento por exemplo /quando, onde/ é que podem deixar o carro  
 L2 hum hum  
 L1 /ou, 0/ o que é que vocês respondem a esse tipo de pedidos  
 L2 + {rire}  
 L1 exemplo a piscina « olhe o hotel tem piscina »  
 L2 ah « sim a piscina tá aberta todo o dia nós temos toalhas caso precise » {bruit de poubelle transportée} + no fundo respondemos às perguntas se quiseres fazer mais  
 L1 ah « qual é o horário da piscina < onde é que fica a piscina »  
 L2 ah não tem horário X a piscina fica logo no: no terraço por isso é que a pessoa acaba por conhecer logo tudo porque o hotel não é muito grande e então: no passeio acaba por ver logo tudo o que há talvez o ginásio nem sempre falamos é uma questão que: /que, 0/ perguntam e nesse caso dizemos que também não tem horário que tá aberto todo o dia  
 L1 então imagina « olhe portanto eu gostava de fazer desporto ah onde é que é o vosso ginásio e: tenho de levar algum equipamento especial ou: »  
 L2 hum hum  
 L1 « enfim a que horas é qu está aberto »  
 L2 /assim, sim/ « o ginásio tá aberto todos os dias » normalmente vamos ao local e mostramos ah « não tem pode pode ir como quiser se quiser uma toalha extra nós também podemos fornecer »  
 L1 hum hum + e ah estacionamento « têm lugar pra pa eu poder pôr o meu carro »  
 L2 + ah « nós temos um acordo com o parque de estacionamento exterior que é nas Portas do Sol são cerca de cinco sete minutos do do hotel ah nós temos valet parking dependente da: das horas por exemplo esta semana tá só das dez e meia às seis caso o meu colega esteja cá ele pode estacionar o carro para pelo senhor  
 L1 disse-me valet parking » o que é que disseste  
 L2 valet parking  
 L1 o que é isso  
 L2 é o meu colega que estaciona os carros  
 L1 não sabia  
 L2 {rire} ah +  
 L1 das dez portanto  
 L2 « das dez < das dez às seis e meia  
 L1 > às dezasseis dezasseis e meia

L2 se chegar dentro desse horário ele estaciona por si caso: caso venha mais cedo ou queira o carro mais cedo ou mais tarde que isso poderá ir lá o senhor sozinho ah nós damos-lhe o cartão e etc. para poder ir buscar o seu carro

L1 e como é que qual é a tarifa diária

L2 ah tem um custo de {bruit de SMS} quinze euros por noite

L1 certo e eu posso lá ir sozinho portanto se me der o cartão eu posso lá ir ter

L2 sim

L1 OK < e como é que se vai lá ter »

L2 > é um parque automático é um parque automático por- com o cartão do hotel ele traz o: o carro prá plataforma

L1 e fazes gestos enquanto {bruit de SMS} explicas

L2 faço faço < todos os gestos

L1 > s-

L2 sempre {rire}

L1 todos os gestos certo

L2 {rire} ah « para ir até ao parque tem de ir a pé +

L1 /tá, 0/ certo a pé:

L2 a pé sete minutos

L1 sete minutos tá bom sim senhora »

L2 adoram {rire}

L1 {rire} < adoram

L2 > {rire}

L1 sim andam pelo bairro de Alfama claro « então e agora vou-lhe fazer outra pergunta que é portanto eu gostaria de ir com a minha família aqui visitar Lisboa eu não conheço nada {claquement de langue} pode-me indicar ah os monumentos o que é que há pra ver aqui na {bruit de machine} na cidade não tenho mesmo ideia enfim pode-me dizer o que há para ver »

L2 nesse caso abro logo o mapinha ah e começo por explicar o que há mais ao pé a zona de Alfama

L1 expl- e dizes < exatamente

L2 > hã

L1 ou seja en- entregas o mapa e dizes « tenho aqui o mapa » ou o que é que < dizes

L2 > hã

L1 ou nem dizes nada

L2 « já tem o mapa: já

L1 ah não ainda não »

L2 « hã » então lá vou eu buscar o mapa « ah portanto o hotel fica aqui neste sítio aqui ao pé tem esta zona é a zona de Alfama ah tem aqui pra ver x y z monumentos se quiser começar tem também o walking tour todas as manhãs » novamente

L1 < hum hum

L2 > sempre que possível « e: + um passeio também agradável pra fazer pra começar é ir portanto prá Baixa da Baixa pró Chiado tem + estes e estes e estes museus que pode ver no no caminho enquanto vai passeando ah tem também uma zona de de lojas aqui na zona da Rua Augusta do Chiado pra jantar tem aqui a zona do do Bairro Alto depois também lhe podemos fazer recomendações se se precisar de de alguma indicação

L1 pois tem assim algum restaurante típico de comida portuguesa conhece assim alguns sim

L2 tanto aqui na zona de Alfama como no Bairro Alto não sei se tem alguma preferência por zona se prefere ficar mais perto do hotel ou: se prefere ir dar um passeio

L1 e sobre os museus que mes estava a dizer isso são museus exatamente de quê de pintura arte antiga é < cerâmica

L2 depende do que interessada aqui na zona: + aqui na zona é mais a nível de de igrejas tem a Igreja do Carmo tem a Igreja de de São Vicente de Fora já no Bairro Alto aqui no caminho tem a: o elevador de Santa Justa » portanto faço normalmente um um percurso pra irem

L1 hum hum

L2 tipo de um até ao outro até chegarem lá acima

L1 com uma caneta literalmente no: no mapa ou não

L2 não não vou < indicando

L1 > manualmente

L2 vou apontando no mapa: « aqui disto aqui de ali tá tá tá tá tá » e depois conforme o interesse da pessoa logo vamos aprofundando para outros < para outros museus

L1 > hum hum



L2 depois se a pessoa precisar de horários etc. podemos sempre pesquisar on-line e ver tudo o que eles precisarem

L1 vocês ajudam o cliente nesse sentido horários de museus horários de < restaurante

L2 > tudo o que ele precisar

L1 de teatro por exemplo

L2 sim sim sim

L1 imaginemos que um cliente « olhe amanhã eu vi que tinham aí um espetáculo muito bom no < na ópera de São Carlos »

L2 quando viram já é muito bom {rire}

L1 {rire} sim + ah « e eu gostaria de lá ir com a minha esposa por acaso os senhores podiam comprar-me o bilhete e virem-me cá entregar como é que isso funciona »

L2 nós isso à partida não fazemos aconselhamos sempre a pessoa a ir: eles hoje em dia já têm muitos iPads e etc. e fazem tudo eles próprios < on

L1 > hum hum

L2 on-line compras de bilhete e etc. caso contrário nós indicamos para ir ao sítio e comprar diretamente

L1 {claquement de langue} OK e vocês fazem a: visitas: organizadas por pelo hotel sem ser esse walking tour imaginemos que alguém quer ir a Belém

L2 hum hum

L1 passar o dia ou a Sintra por exemplo passar o dia em Sintra com o: motorista particular e isso tudo vocês fazem esse serviço também

L2 sim nós recomendamos as pessoas que fazem um walking tour: recomendamos essa agência

L1 e reservamos na mesma por exemplo imaginemos < que hoje

L2 > sim

L1 é segunda « olhe sexta-feira eu queria ir com a minha esposa a Sintra »

L2 sim nós ligamos e fazemos a reserva

L1 certo + e: e depois confirmam com o cliente ah

L2 sim

L1 como é que isso é feito portanto « olhe eu queria fazer sexta-feira uma um passeio a Sintra será que me podia tratar dessa dessa visita

L2 sim ah nós temos aqui os preços para duas quatro pessoas » portanto mostramos o- os diferentes preços ah depois ligamos para a para a companhia « deixe-me então ver se têm disponibilidade » fazemos a chamada e depois logo vamos dando a a resposta ao cliente conforme o que vier do outro lado

L1 OK + OK e sobre: X meios de transporte « olhe amanhã temos um avião às cinco da tarde e então pode-me dizer como é que se vai para o aeroporto daqui o que é que me aconselha táxi autocarro

L2 sim eu aconselho sempre: o táxi são cerca de quinze: são cerca de vinte trinta minutos e tem um custo de quinze vinte euros se for de: transportes públicos pode ir de metro por exemplo são cerca de cinquenta minutos ah e tem sempre de carregar as malas até ao Terreiro do Paço

L1 hum hum olhe então acho que vou de táxi pode-me chamar o táxi pa estar aqui às três da tarde + os senhores < fazem isso

L2 > um táxi às três e o seu quarto é o

L1 ah trezentos e dois » + OK

L2 « pronto fica marcado então

L1 fica marcado tá bom » + check-out portanto eu chego à receção « olhe pronto acabou: ah o nosso os nossos di- os nossos dias por Lisboa acabaram era pra pra fazer o check-out »

L2 + pedimos o número do do quarto

L1 o que é que pedes exatamente como é que pedes « podia-me < dizer

L2 > o número do: do seu quarto » ah depois portanto pesquisamos o que é que tem « ora ficou connosco: duas noites ah tem aqui alguns consumos no: no minibar e no wine bar tem um total de x euros » a pessoa logo dá o OK ou não

L1 hum hum

L2 a pessoa depois faz o pagamento ou com cartão ou com: ou com dinheiro conforme preferir

L1 como é que solicitas o pagamento

L2 é neste momento já já solicitei {rire}

L1 mas isto é « olhe vou precisar do seu cartão de crédito »

L2 não ah portanto « o total são cento e cinquenta euros » e a pessoa nesse momento

L1 entrega < logo

L2 > sim < {rire}

L1 > tá bem não é necessário dizer < nada

L2 > não não não

L1 /OK, 0/

L2 ah +  
L1 no minibar portanto apresentaram as faturas todas não é disseste o total  
L2 hum hum  
L1 ah vocês perguntam em rela- ah questões de faturação « em que nome é que vai ficar a fatura »  
L2 hã sim ah  
L1 isso também é obrigatório  
L2 depois perguntamos « se: se pretende mais algum dado na: na fatura ou se posso imprimir assim » a pessoa logo /que, 0/ responde e depois portanto faço a impressão  
L1 hum hum  
L2 ah neste momento pergunto se vai desejar ficar as malas ou se quer que chame um táxi pra agora  
L1 hum hum + isso é perguntado sempre a todos os clientes  
L2 sim  
L1 depois portanto na altura em que ele se vai embora quando vocês se se se des- quando o rececionista se despede do cliente  
L2 hum hum  
L1 ah perguntam se ele gostou do hotel  
L2 hã perguntamos também neste: neste entretém enquanto estamos a dobrar a fatura normalmente perguntamos se correu tudo bem com a estadia se gostaram  
L1 o que é que dizem exatamente- o que é que vocês dizem exatamente  
L2 ah se gostou de ficar connosco se correu tudo bem e pedimos para preencher um um questionário que temos de satisfação  
L1 hum hum OK OK ah como é que vocês pedem isso « poderia responder  
L1 ah + posso-lhe pedir o o favor só de preencher um o questionário pra saber se se gostou de ficar connosco e se correu tudo bem »  
L1 pronto e depois es- essa parte da despedida consiste em mais o quê exatamente solicitar pra: pedem preenchimento do questionário < e depois  
L2 > pronto e depois a pessoa entrega normalmente entregamos a fatura e dizemos « olhe muito obrigada ainda bem que gostou ah esperamos voltar a vê-lo em breve »  
L1 /OK, 0/  
L1 bye bye  
L2 bye bye  
L2 {rire}  
L1 adeus a: última tarefa que falámos há pouco que é questão da reclamação  
L2 hum hum  
L1 ah portanto o cliente chega à receção e diz « olhe ah o meu chuveiro não funciona isto é inadmissível num hotel de quatro estrelas ah o que é que podem fazer por isso porque eu não não estou contente com isto pode chamar alguém imediatamente porque eu estou a acabar de tomar banho e aquilo caiu-me em cima da cabeça enfim  
L2 ah sim nós vamos já: já já já + vamos já tratar disso ah o seu quarto é o  
L1 ah duzentos e três  
L2 ah não se importa de aguardar um um momento ou prefere esperar no quarto como é que prefere fazer

L1 ai não não não eu: quer dizer olha vou pó bar vou pró bar e quando estiver pronto que me chamem mas quer dizer que o chuveiro não: caia em cima da cabeça outra vez não é não faz sentido »  
L2 tudo isso agora depende da hora a que isso acontece < {rire}  
L1 > pois se é durante o dia ou se < é:  
L2 > exatamente se for: durante a noite se tivermos outro quarto em que seja possível alterar nós alteramos a pessoa mudamos a pessoa de de quarto caso ela esteja disponível pra isso  
L1 hum hum  
L2 se for uma coisa que não tenha solução: X de um de nós fazer  
L1 hum hum  
L2 caso: caso o hotel esteja cheio e não seja possível mudar e já seja super tarde a pessoa tem de aguardar até ao dia seguinte  
L1 « olhe mas são onze da noite eu estou extremamente cansado eu acabei de vir dos Estados Unidos eu fiz um um voo de dez horas eu cheguei acabei de chegar há uma hora e quero tomar um banho relaxante portanto faz favor resolvam-me isso rapidamente  
L2 claro nós vamos tentar resolver a situação ah eu já lhe ligo pró quarto a saber: a dar mais informação com com alguma hora que consigamos resolver isso o mais depressa possível » depois ia verificar a possibilidade se existe de alguém ir lá ou não depois então ligaria à pessoa caso não fosse possível era ouvir o cliente quando não há solução solucionado está {rire}

L1 sim sim sim OK

L2 « ora eu peço imensa desculpa realmente não vai ser possível resolvermos a sua situação hoje só mesmo amanhã de manhã ah consigo ter uma pessoa cá às x horas para resolver isso ah eu hoje não tenho local onde possa tomar banho amanhã de manhã posso verificar se tenho disponível outro quarto: que lhe possa ceder pra tomar banho se precisar antes desta hora caso contrário temos a pessoa que arranja:

L1 hum hum

L2 que chega às x horas pedimos imensa desculpa pelo incómodo

L1 pois olhe mas isto é: extremamente enfim desagradável num hotel de quatro estrelas e: se é pa ter problemas alugo uma casa e tenho problemas não é no hotel não é isso o hotel é pós senhores me resolverem estes problemas

L1 {début de rire}

L2 há assim clientes às vezes um bocadinho chatos não é

L1 < sim sim

L2 > que vos a- não é ofender atacam talvez pronto OK

L1 então estamos quase na par- na fase final queria-te: ah queria pedir que me digas os problemas que acontecem com maior frequência no contacto com o cliente sempre ah portanto que problemas é que vocês recebem na receção e depois que me contes alguns episódios marcantes que tenhas vivido ah enquanto rececionista positivos ou negativos enfim sempre no contacto com o cliente

L2 hum hum nós temos um: tivemos um cliente que foi na na abertura ah e eles voltaram cá agora há pouco tempo e quando voltaram nós já não tínhamos disponibilidade para os receber mas mesmo assim eles fizeram questão de ir lá em dois dias pra nos cumprimentarem a todos por terem gostado tanto da: da estadia que tiveram connosco ah foram muito simpáticos ai isso foi uma coisa boa que que aconteceu por exemplo ou o facto só de as pessoas serem serem simpáticas acabamos por por criar laços com eles

L1 hum hum

L2 a curto prazo claro mas

L1 sim

L2 por serem tão tão agradáveis dá gosto de: de os ajudar tanto porque às vezes também dão tanto trabalho perguntar onde é que vão o que é que vão fazer a seguir tipo mostrar tudo ver: só que há pessoas que dá gosto fazer isso por elas e há outras que uma pessoa pensa {onomatopée type brrrr je peux mettre puf} este outra vez + ah coisas negativas + sei lá não me recordo assim de: de nada extremamente

L1 não + e os problemas que ocorrem com maior frequência com o cliente ou também não há assim nada de

L2 não temos assim nenhuns problemas graves talvez o: estacionamento têm de ir lá a pé é um drama na vida deles

L1 queixam-se muito

L2 ou o facto de não conseguirem encontrar o hotel porque decidiram vir de carro e ou porque o taxista os deixou a não sei quantos mil metros porque não sa- conhece o hotel e então tiveram de carregar as malas há pessoas que vêm muito frustradas com isso ah

L1 falaste há pouco ah que muitos deles são assaltados

L2 XX

L1 ah eles também chegam à receção e desabafam ou até reclamam de certo modo ou < nem por isso

L2 > não desabafam e normalmente pedem ajuda para prós contacto das embaixadas eles percebem que não tem nada a ver connosco mas depois lá está dependendo do cliente pensas oh coitadinho foi assaltado

XX {rire}

L1 sim e vocês fazem isso não é < contactam a

L2 > sim sim sim

L1 contacto

L2 ou contactamos nós ou damos a morada pra eles irem lá porque eles têm sempre de ir lá no dia a seguir mostramos onde é que fica a polícia de turismo + e lá vão eles

L1 e acontece com muita frequência esses assaltos

L2 infelizmente sim

L1 é por ser Alfama ou:

L2 não é por se por andarem no no no: < no elétrico

L1 > no elétrico

L2 vinte e oito

L1 pois + é o < típico

L2 > nós avisamos sempre que vendemos os bilhetes da Carris

L1 pois

L2 dizemos sempre eles às vezes ainda dizem « pois vocês disseram » {rire}

L1 « nós dissemos mas: mas » + OK pronto olha muito obrigada < era

L2 > já acabou  
L1 já acabou {rire}  
L2 {rire} < sinto que estive a trabalhar outra vez  
L1 > vou desligar  
L2 {rire}

## Entretien C

L1 ah então vou começar por pedir para: para: se dizer o seu nome a formação a sua função atual e as funções que exerceu anteriormente portanto que: funções é que exerceu e em que categoria de hotel é que: as exerceu

L2 eu sou licenciada em turismo ah trabalho aqui neste hotel há oito anos mais ou menos + na f- sou rececionista de primeira agora ah antes de trabalhar aqui trabalhei no Sheraton Porto estagiei lá trabalhei lá na receção do spa e depois terminou o contrato e não renovaram então depois arranjei aqui + mais ou menos isso < {rire}

L1 > há há quantos anos é que é rececionista então

L2 há oito mais < ou menos

L1 > oito anos e qual é a sua idade

L2 {claquement de langue} trinta e cinco

L1 OK < obrigada

L2 {rire}

L1 então vamos eh falar sobre a profissão de rececionista em hotelaria vou dizer um conjunto de tarefas que se passam na receção

L2 hum hum

L1 com os clientes

L2 < certo

L1 > e peço que me diga eh se elas correspondem à realidade ou se há outras tarefas que acontecem e que eu não não disse

L2 OK

L1 sempre que houver alguma tarefa que tenha um termo técnico em hotelaria vou pedir para para mo dizer

L2 hum hum

L1 portanto quando chega um cliente eh o rececionista saúda-o cumprimenta-os dá as boas-vindas pede o nome ou o código da reserva confirma as datas da reserva a tarifa categoria de quarto pede o cartão de crédito para garantia ou para pagamento

L2 hum hum

L1 eh pede o passaporte preen- pede para preencher o a: o < documento

L2 > cartão de registo eh

L1 o cartão de registo

L2 s- sim é uma pró-forma para comprovarem como a pessoa que nós estamos a dar check-in é exatamente aquela pessoa que está no: no sistema

L1 hum hum

L2 pronto eh mas é mais ou menos isso que nós fazemos sim eh normalmente não fazemos a garantia no cartão de crédito fazemos logo o pagamento e: basicamente é: é mais ou menos isso

L1 < é isso

L2 > perguntamos se vai querer o pequeno-almoço se não estiver incluído pequeno-almoço na estadia vamos perguntar se se quer se quer dar dar os dados do cartão de crédito para extras se por exemplo for ao restaurante e quiser pagar só no final aí fica o cartão de crédito como garantia eh e é basicamente isso é mais ou menos isso que falou sim

L1 hum hum eh depois explica as regras do hotel eh entrega as chaves ou:

L2 entregamos as chaves explicamos eh /o, 0/ do funcionamento do pequeno-almoço o horário eh explicamos o horário do bar se estiver por acaso aqui no \*H\* não há muito mais a explicar não é mas há hotéis em que nós temos que dizer os horários dos outros departamentos

L1 hum hum

L2 se o cliente quiser ir ao ginásio ou isto ou aquilo neste hotel não < portanto  
L1 > hum hum  
L2 é mais fácil é mais rápido  
L1 OK pronto e aqui não costumam fazer a visita do do hotel com o client  
L2 < não  
L1 > não o acompanham ao < quarto  
L2 > não  
L1 OK depois numa situação de walk-in quando um cliente chega sem reserva  
L2 certo  
L1 o que é que fazem apresentam o hotel acredito:  
L2 eh  
L1 categorias de quarto  
L2 sim normalmente o cliente diz mais ou menos o que é que pretende X nós tentamos dizer o que é que há ele vê mais ou menos o preço o tipo de quarto etc. aí normalmente nós mostramos porque os walk-ins muitas vezes as pessoas não conhecem e nós mostramos os o os diferentes quartos eles escolhem e:  
pronto  
L1 e há: há um negoceio da tarifa  
L2 sim muitas vezes há muitas vezes há eh nós tentamos sempre puxar para cima não é  
L1 sim  
L2 e o cliente para baixo  
L1 sim  
L2 então depois tentamos chegar ali a um há sempre um mínimo que nós não podemos vender abaixo disso < não é  
L1 > hum hum  
L2 eh portanto o cliente tenta puxar para baixo nós tentamos puxar para cima e depois arranjamos ali um equilíbrio que seja vantajoso para os dois  
L1 para os dois  
L2 é  
L1 e a as tarifas que apresentam no balcão são diferentes das tarifas de tabela eh  
L2 normalmente as tarifas que nós temos ao balcão são exatamente iguais às tarifas que nós temos no nos site no nosso site da internet ou nosso site da Booking  
L1 hum hum  
L2 eh são as tarefas que estão num walk-in nós tentamos sempre puxar um bocadinho para cima pronto porque é uma reserva direta in loco então nós tentamos sempre faz parte não é eh e o cliente tenta puxar um bocadinho para baixo depois depende um bocadinho da disponibilidade que nós temos se estamos cheios se não se falta vender muitos quartos se não se tivermos quase cheios nós tentamos sempre puxar para cima não é e não baixar muito porque sabemos que esse quarto vai estar vendido mais cedo ou mais tarde depende da hora quando vem eh se o cliente vier já no final do dia e não houver muitos quartos eh à partida ele vai ficar com o quarto não é se não se tivermos muitos quartos a a tarifa vai ser um bocadinho mais baixa {téléphone qui sonne} +  
L1 paro e: existem diferenças eh culturais isto é nessa tal negociata eh agem de maneira diferente ou a a conversa é diferente se for um cliente português ou brasileiro ou se for estrangeiro isto é existe alguma característica cultural da:  
L2 não eu acho que o < a grande diferença  
L1 > das pessoas que  
L2 a a a negociação é mais ou me- é sempre mais ou menos a mesma o: o que se passa um bocado é que normalmente um cliente estrangeiro não tem grandes problemas de dinheiro ou seja se nós falamos num preço ele quase que aceita logo eh um português é diferente negocia mais porque ele também está no país dele não é  
L1 < hum hum  
L2 > então negocia mais e: eh e claro faz parte de baixar mais um bocadinho mais o preço o estrangeiro normalmente aceita  
L1 aceita  
L2 normalmente é não as tarifas são baixas para ele normalmente sim  
L1 OK outra tarefa é quando vocês têm de dar informações ao cliente  
L2 hum hum  
L1 informações sobre os serviços do hotel < sobre:  
L2 > sobre a cidade  
L1 sobre a cidade ou sobre os serviços aqui existentes do bairro  
L2 certo

L1 portanto acredito que para: responder a um pedido de serviços sobre o hotel tem de apresentar o hotel os serviços indicar o horário do < spa estacionamento

L2 > pequeno-almoço XXX exatamente

L1 eh explicar o trajeto até < até à /sala, XX/

L2 > até ao centro histórico ou até sim sim isso explicamos tudo

L1 também em relação turística aconselham restaurantes eh < pontos interessantes

L2 > sim pontos < interessantes

L1 > a visitar

L2 formas de chegar a determinados locais eh

L1 < também têm um mapa

L2 > os horários dos comboios se precisarem nós também vemos aqui na internet

L1 podem ver

L2 eh sim nós tentamos ajudar no no que no que for humanamente possível tentamos ajudar não é depois há coisas que só mesmo: nos postos de turismo é que conseguem sei lá ter a- aqueles cartões de três dias < para andar

L1 hum hum

L2 nos transportes públicos de qualquer maneira nós dizemos on- onde é que o cliente pode encontrar esses serviços pronto

L1 e também entregam um mapa < onde:

L2 > mapa da cidade

L1 assinalam os pontos interessantes

L2 exatamente assinalamos onde nós estamos eh e dizemos mais ou menos o que o que é mais interessante na cidade sim

L1 hum hum e depois também eh às vezes vos colocam perguntas sobre onde é que são os correios onde é que é a farmácia < onde é que é o supermercado

L2 > sim sim sim sim e aqui temos a vantagem de ter tudo muito perto temos um supermercado dentro do shopping aqui no Bom Sucesso temos os correios na rotunda

L1 hum hum

L2 temos eh a paragem de autocarro no fi- no final da rua onde tem o Capa Negra o metro também é relativamente perto < portanto

L1 > hum hum

L2 é fácil de de fornecer as informações

L1 de indicar uma outra tarefa que vocês de fazer é um check-out

L2 hum hum

L1 portanto o cliente: chega perguntam se: < teve

L2 > se correu tudo bem com a estadia se: se consumiu: se teve algum consumo extra eh eh se usou a garagem e normalmente se sim eh paga no check-out {bruit} e: e pronto dizemos até breve e pronto mais ou menos é isso {rire}

L1 o pagamento é feito no início < então

L2 > {claquement de langue} o pagamento é feito no início o < pagamento do alojamento

L1 > hum hum

L2 é feito no início eh de- os extras é que são no final

L1 certo certo

L2 aqui neste hotel funciona assim

L1 perguntam em que nome /efi-, XX/ emitir a fatura < caso ele deseje

L2 > exatamente se quer em nome da empresa ou não

L1 e sugerem a possibilidade de guardar as malas ou isso é só se o < cliente:

L2 > guardamos sempre normalmente o cliente pede < eh

L1 > o cliente pede

L2 sim se podemos guardar nós temos uma sala específica onde guardamos as bagagens está fechada à chave

L1 hum hum

L2 e: pronto guardamos temos uns tiquezinhos que damos um ao cliente e ficou outro igual colado à bagagem para sabermos a quem pertence

L1 hum hum muito bem uma ú- última tarefa é gerir uma reclamação {rire}

L2 sim sim

L1 portanto quando há um problema não é < com

L2 sim

L1 problema enfim ou < que pode haver alguma

L2 > alguma reclamação sim

L1 alguma reclamação do cliente eh portanto o que é que vocês fazem têm de ouvir as reclamações < do cliente

L2 > nós ouvimos nós tentamos eh depois eu acho /que, 0/ no meu caso não é depende muito do cliente eu acho que nós temos que nos adaptar um bocadinho àquilo ao /que, cli-/ ao cliente e ao que ele nos está a dizer eh acho que não dá para gerir tudo da mesma maneira eh pelo menos é o que é o que me a minha experiência me me diz eh tentamos criar uma empatia com o cliente não é não: e tentar claro que há coisas um bocado estapafúrdias não é há: reclamações estapafúrdias mas há outras que são que têm toda a lógica e nós temos que criar essa empatia e tentar eh fazê-lo acreditar que não está a cair em saco roto não é que nós temos vamos transmitir às chefias vamos tentar resolver o problema eh e basicamente funciona assim portanto se estiver um diretor de serviço depois de o ouvirmos e de tentarmos fa- falar amenizar eh chamamos o diretor de serviço para para falar com o cliente senão ficamos com a reclamação e e depois transmitimos a quem de direito eh fazemos um relatório normalmente da da reclamação e reencaminhamos L1 e: pedem desculpa lamentam ou isso nem sempre acontece

L2 depende da reclamação não é eh há há reclamações que nós que peço desculpa /p-, 0/ não por mim pessoalmente mas pela pela situação porque merece um pedido de desculpas na há há outras que não há: coisas que não vale não faz muito sentido sei lá por exemplo um cliente que reclama porque lhe pedimos o pagamento que é uma coisa que acontece {rire} eu não lhe vou pedir desculpa por pedir um pagamento não é é um serviço que tem que ser pago eh

L1 mas no no início no < no check-in

L2 > no início o cliente recla- agora não tanto mas no início havia muito muita reclamação « como é que é possível pedirem-me o pagamento agora ai » eu explico porque é que se pede pagamento agora eh já houve muitos problemas

L1 e porquê já agora por que é que pedem no início

L2 porque houve muitos problemas de falta de pagamento eh eu eu lembro-me de trabalhar aqui nós só pagávamos só cobrávamos no final tínhamos o cartão de crédito como no início como garantia só que depois havia havia muita gente que ia embora e o cartão de crédito não funciona e: e depois andávamos com o com o: o valor da da do quarto n tempo à espera e muitas vezes não era cobrado portanto foi para evitar eh mais perdas não é de de dinheiro portanto e hoje em dia há muitos hotéis que pagam à entrada portanto porque houve de certeza muitos problemas com muitos hotéis nesse sentido então isso acontece agora eu acho que as pessoas também é uma questão de hábito não é agora as pessoas já não já não reclamam assim no início sim havia muitas reclamações de- desse género havia muitas mesmo

L1 e que outro tipo de reclamações é que pode haver

L2 eh eh com lógica ou sem lógica {rire}

L1 eh os dois casos < as reais

L2 > com lógica com lógica tem a ver por exemplo quando há barulho eh por exemplo ainda o de ontem para hoje houve um jantar e eh era com música ao vivo e eh e as pessoas que estavam no segundo andar ouviram eh houve muito barulho as pessoas não conseguiram dormir claro que isso não é não é admissível não é então nós tentamos lamentamos a situação e ainda temos de reportar vamos dizer que vamos reportar à às direções para que isso não volte a acontecer

L1 e na altura o que é que foi feito enfim foi comunicado à direção na

L2 foi hoje de manhã < que as pessoas

L1 > foi

L2 eh nos falaram sobre isso não é falei com a diretora de serviço ela {bruit} /então, 0/ disse « quero falar com os clientes » eh agora o que vai ser feito a seguir isso já não não sei não é mas mas pronto são problemas que vão acontecendo e nós vamos reportando a quem de direito e claro que lamentamos que é os quartos são paar dormir não é

L1 pois

L2 portanto é é é uma questão que por exemplo uma questão que aconteceu de ontem para hoje foi essa ou o ar condicionado que não funciona ou

L1 o o quê

L2 o ar condicionado dos quartos

L1 sim

L2 que está avariado por exemplo pode acontecer eh nós temos uma equipa técnica que que vai imediatamente ao local mas às vezes pode haver uma peça ou uma coisa qualquer que eles não tenham na altura se não co- tentamos mudar o cliente de quarto tentamos solucionar da da melhor forma não é pronto se se por acaso o hotel está cheio o ar condicionado num quarto não funciona eh nós e não se consegue arranjar na na altura colocamos lá um aquecedor ou e mais cobertores tentamos assim eh solucionar da melhor maneira

L1 e reclamações sem lógica < o que é que já têm tido

L2 > sem lógica há algumas ó \*P2\* anda cá ajudar-me {rire}

L1 {rire}  
 L2 reclamações sem lógica  
 L3 eh estacionei o carro no parque quando saí voltei já > não tinha lugar  
 L2 > já não tinha lugar pronto exatamente  
 L1 o o quê estacionei o carro no < parque  
 L2 > esta- estacionei o carro no parque  
 L3 saí e quando voltei já não < tinha lugar  
 L2 já não tinha lugar  
 L3 o nosso parque é sempre sujeito a disponibilidade  
 L2 exatamente e não fazemos reserva do lugar  
 L3 o cliente paga o que usa só que os só que os clientes < às vezes  
 L2 > só que as pessoas levam a  
 L3 < aqui cada quarto tem o  
 L1 > sim  
 L2 > e nós avisamos  
 L3 < tem o lugar XXX  
 L1 > tem o seu lugar reservado  
 L2 e não é < e nós avisamos isso  
 L3 < nós temos sei lá para aí cinquenta lugares e temos cento e quarenta e tal quartos  
 L2 < exatamente  
 L1 > certo  
 L2 é  
 L3 pronto temos o estacionamento que é sujeito a disponibilidade as pessoas estacionam se < tiverem lugar L2 se  
 L3 depois quando forem a fazer o pagamento pagam a XX  
 L2 é  
 L3 só que isso gera assim um bocadinho o parque é apertado < também reclamam muito  
 L2 > o meu carro é apertado sim ou tam- < ou:  
 L3 > porque o meu carro é muito grande o lugar é apertado  
 L1 sim  
 L2 sim sim < ou que  
 L3 < {rire}  
 L2 por exemplo que já aconteceu algumas vezes dizerem que desapa- desapareceu dinheiro do quarto eh o o hotel não se responsabiliza pelos bens que estão no quarto há um cofre em cada quarto que as pessoas podem guardar lá os bens etc. mas há muitas mui- há algumas pessoas que dizem que desaparece dinheiro mas XX depois aparece ao final do dia e é muito chato especialmente para as senhoras da limpeza porque ficam em cheque < não é  
 L1 > claro  
 L2 e depois no final do dia < aparecem  
 L3 > mas sem lógica ainda temos uma melhor < por acaso  
 L2 > qual é qual é  
 L3 que aconteceu há pouco tempo {rire} uma senhora espanhola que: que reservou o jantar para as nove horas nós às nove horas estávamos prontos para servir o jantar ela disse que não que tinha que ser às nove horas em Espanha às no- eh às nove horas espanholas  
 L1 {rire}  
 L2 {rires}  
 L1 ela reservou às nove em Espanha < e não sabia que aqui  
 L3 > às nove exatamente  
 L2 {rires}  
 L1 que aqui era uma hora > a menos  
 L3 > tinha de ser não  
 L2 > ai esta é muito estava muito boa {rires}  
 L3 > é assim as pessoas  
 L2 {rires}  
 L1 {rire}  
 L3 não soubeste essa + eh  
 L1 então e o que é que fazem nessa situação < o que é que  
 L3 > é às nove horas para eles é às dez para nós é às nove  
 L2 então mas como é que nós {rires} XXX aquela de Espanha  
 L3 e eles chegaram aqui às nove chegaram aqui supostamente para eles chegaram aqui a



L1 eh < às  
 L2 > às nove  
 L3 > uma hora antes  
 L1 eram oito em Portugal {rire}  
 L2 e chegaram às oito  
 L3 exatamente chegaram às oito  
 L2 é é ou então ou aquela {si dirigeant vers \*L3\*} « que falta de profissionalismo »  
 L3 {rire} « que falta de profissionalismo »  
 L2 {rire} porque a a entrada é a partir das duas da tarde  
 L3 extamente  
 L2 e então houve aqui uma senhora que chegou ao meio-dia e disse « ah »  
 L1 esperem só um bocadinho  
 L2 chegou aqui ao meio-dia e disse « eu tenho uma reserva em nome de tal não sei o quê » e eu fui ver e nós se tivermos quartos prontos antes damos não há problema não é mas eu não tinha não é não é autorizado « eh eh neste momento ainda não tem o quarto pronto tem mesmo que ser só às duas » e ela muito chateada « ai que falta de profissionalismo »  
 L1 {rire}  
 L2 e nem me deixou explicar nada foi-se embora e  
 L3 extamente porque é assim  
 L2 por exem-  
 L3 a hora < do check-in  
 L2 > há que ter tempo para limpar o quarto < não é  
 L3 > porque os check-outs são até ao meio-dia pronto e do meio-dia está já aquelas pessoas que saem às oito da manhã dá tempo para limpar o quarto  
 L2 < não é  
 L3 > mas há pessoas que  
 L2 que saem < ao meio-dia ou até mais tarde  
 L3 se for ao fim de semana a maior parte das pessoas sai sempre mesmo ao meio-dia  
 L2 e ou mais tarde até  
 L3 e nós só temos aquelas duas horas para fazer às vezes não sei quantos quartos pronto mas às duas horas têm os seus quartos prontos as pessoas chegam aqui às vezes ao meio-dia > à: uma da tarde  
 L2 > e querem é querem logo < tudo  
 L3 > tendo tendo já os quartos prontos facilitamos mas não tendo têm que esperar até < às duas da tarde  
 L2 claro  
 L3 para ter os quartos prontos  
 L2 e há pessoas que < levam a coisa  
 L3 > que que não percebem  
 L2 muito mal é < é  
 L1 > /facilitam, XXX/  
 L2 e mais não houve  
 L3 « já estive em todos os hotéis do mundo »  
 L2 {rire} exato < XXX dar entrada  
 L3 « já estive em todos os hotéis do mundo e nunca me aconteceu isto »  
 L1 < {rire}  
 L2 > vai dar entrada « nós podemos < ir »  
 L1 ah sim  
 L2 « a todos os hotéis do mundo que eu já < estive »  
 L3 esse é o clássico  
 L2 « nunca me pediram o pagamento < à entrada »  
 L1 > {rire}  
 L2 é esse faz parte já do do clássico  
 L1 e vocês têm de respirar fundo acredito < e fingir que não ouvem  
 L2 > e nós temos  
 L3 > eu nessas situações já: < já  
 L2 > é nós  
 L3 já é normal  
 L2 eu acho que é tão normal  
 L3 só que há situações em que re- em que realmente temos que que respirar fundo  
 L2 é é  
 L3 mas esse tipo de comentários já: < já não é

L2 > para mim é assim a pi- a pior < para mim  
L3 > não temos já  
L2 que já que já contei ao \*P2\*  
L3 sim sim  
L2 para mim a pior de todas que eu passei aqui foi uma vez que estava a dar um check-out a uma senhora que tinha estado cinco noites aqui e chegou aqui ai ai a tremer por todos os lados a dizer-me « eu quero de dez a doze em nome da universidade de não sei o quê e quero de treze a não sei o quê eu nome de não sei o quê » pronto disse-me assim tudo muito atrapalhado e eu olhei para para X e perguntei « então é de dez a doze em nome da universidade certo » e ela « o quê não percebe à primeira é burra » assim e eu aí tive mesmo /porque, puf/ comecei < a sentir um fogo  
L3 > sim há situações  
L2 uma coisa {rire} a sentir assim uma: e eu tive que assim olhar para o chão respirar e: e respondi-lhe mas por acaso acho que me saiu bem aquela  
L1 < {rire/sourire}  
L2 > e eu perguntei-lhe « se calhar /tem, tenho/ algum problema mental mas se quiser ser atendida pela minha colega » e ela aí oh  
L1 disse-lhe isso  
L2 disse disse disse  
L1 a senhora tem um problema mental  
L2 não eu disse « se calhar eu tenho algum problema »  
L1 ah < eu própria  
L2 > porque ela disse « é burra não percebe à primeira » e eu disse se calhar tenho algum problema mental mas se quiser ser atendida pela minha colega » e ela aí ficou sem sem resposta « ai XX » começou: tam- tudo muito atrapalhado eu tirei a fatura como eu achava que era não tinha a certeza e dei-lhe as faturas e ela depois nem olhou para as faturas e disse-me « ai eu peço desculpa » pediu-me desculpa no final e eu disse-lhe « eu só estava a confirmar porque se eu tiver que anular as faturas e fazer faturas novas a senhora vai esperar muito mais era só para facilitar » e ela « ai desculpe desculpe » assim houve assim  
L1 pronto  
L2 é são situações às vezes um bocadinho  
L1 < tensas  
L2 > difíceis mas pronto mas depois tem a ver com a experiência não é depois uma pessoa também aprende a não: a não levar as coisas tão: faz parte não é  
L1 sim sim  
L1 muito bem agora vamos passar à parte linguística  
L2 hum  
L1 isto é eh palavras expressões frases que vocês usam no contacto com o cliente  
L2 certo  
L1 em português  
L2 hum  
L1 vamos ver então etapa por etapa num check-in eh imaginemos que eu sou o cliente  
L2 hum hum  
L1 que chego eh e digo « boa tarde »  
L2 certo  
L1 o que é que então me diz eh no processo de check-in  
L2 « boa tarde tem reserva para tem reserva cá » por exemplo ou: « boa tarde » e espero espero que que a pessoa me diga « olhe tenho uma reserva para hoje » « em que nome » pergunto eu não é « seja bem-vindo em que nome eh quantas pessoas são » confirmo confirmo a reserva o número de pessoas a data de saída o tipo de quarto eh  
L1 como é que que frases exatamente é que é o que utiliza  
L2 eh sei lá é já é tão automático que uma pessoa já nem já nem eh « boa tarde » eh tento tratar o cliente pelo nome não é que é um tratamento mais personalizado  
L1 o nome ou o apelido  
L2 o o nome eu normalmente utilizo o primeiro e o último porque tratar uma senhora por senhora Lopes por exemplo é estranho para mim eh não sei é impessoal enquanto que tratar se calhar por dona Sara Lopes é diferente é mais personalizado acho que eh  
L1 dona Sara Lopes  
L2 < sim  
L1 > não senhora Sara Lopes por exemplo

L2 não porque: é assim pelo menos nas minhas aulas de português sempre me disseram que a dona é mais correto do que dizer senhora ou diz-se senhora dona ou diz-se só dona então é isso que eu que eu faço

L1 e doutora

L2 há pessoas que: fazem questão que nós as tratemos por doutores não é eh eu acho que isso acontece mais em hotéis de cinco estrelas em hotéis de cinco estrelas eh pelo menos quando eu era lá rececionista tínhamos que tratar toda a gente por doutores e tal aqui neste hotel as coisas não funcionam tanto assim não é eh só se um cliente fizer: questão chegar aqui e dizer assim « o meu nome é doutor tal e tenho uma reserva » aí nós já percebemos que ele quer ser tratado por doutor não é pronto isso agora se eu não souber se ele é doutor não vou estar a: dizer porque não faço ideia não é até porque há pessoas que não gostam disso portanto tentamos gerir um bocadinho consoante a pessoa que está à nossa frente

L1 e as crianças como é que tratam as crianças

L2 por tu eu trato sempre por tu as crianças e eh e tentamos interagir com elas também porque acho que é sempre u- é uma alegria não é tentamos também interagir e é uma forma de aproximar o cliente ao ao à instituição não é à empresa

L1 e o menino menina é utilizado

L2 eu não eu costumo tratar por tu pergunto-lhe o nome eh e pronto e e normalmente os pais levam isso não levam nada a mal portanto a- acaba por ser uma uma aproximação que nós fazemos

L1 então uma pessoa que chegue com vinte anos por exemplo

L2 isso não trato por tu

L1 isso não pois

L2 não

L1 então diria dona: < eh

L2 > sim sim < sim

L1 > dona Sara Lopes

L2 por exemplo

L1 eh ou menina Sara Lopes nesse caso < seria estranho não

L2 eh não eu eu digo dona pronto se < claro

L1 > dona

L2 claro que depois o cliente se disser « ah não dona não e tal » pronto aí uma pessoa depois

L1 e para um: um homem

L2 é o senhor

L1 mesmo que tenha vinte anos

L2 sim sim fazemos assim é normalmente sim fazemos assim

L1 muito bem então « boa tarde » e < dizem o nome

L2 > « boa tarde » exatamente

L1 eh o como é que pedem então a reserva o

L2 portanto confirmamos a reserva confirmamos eh pedimos ao cliente para o o passaporte ou o cartão do cidadão

L1 como é que pedem

L2 eh como é que pedimos {rire} dizemos

L3 é o quê

L2 é quando X é pre- é pre- X eh é dizemos « olhe precisamos da identificação por favor < do dos hóspedes

L3 > sim

L2 não é dizemos assim

L3 para preencher o registo temos que ter as pessoas que há algumas pessoas que põem problemas quando é para: identificar < a segunda pessoa

L1 > a segunda pessoa de < quarto

L3 > « mas não não é só preciso uma » « não peço desculpa temos que ter todas as pessoas identificadas aqui »

L2 sim

L3 « caso aconteça alguma coisa temos que saber quem é que está connosco »

L2 claro que < às vezes nós notamos

L3 às vezes as pessoas

L2 que há pessoas que não querem que a gen- que se saiba quem é que está com < eles no quarto

L3 > exatamente sim sim

L2 e aí X eu eu não forço pronto se eu vir que a pessoa não quer mesmo que que se saiba eu não não forço não é mas as ordens que que nós temos é que toda a gente seja identificada

L1 então solicitam também < o:

L2 > do acompanhante  
L1 o cartão de utente enfim documento de identi- < identificação  
L3 > e se for um quarto triplo é das três pessoas  
L2 das três pessoas < portanto de toda a gente  
L1 > de todas as pessoas hum hum e depois o cartão de crédito como é que como é que solicitam < o cartão de crédito  
L2 > depois pronto à partida nessa reserva já foi cobrada a primeira noite porque o cartão de crédito é dado antes do cliente chegar e solicitamos o cartão físico para confirmarmos os dados o titular se é /ele, 0/ se é a pessoa em questão ou não < se:  
L3 > para termos a certeza de que o que foi cobrado  
L2 que estamos a cobrar à < pessoa  
L3 > pessoa  
L2 que está a usufruir  
L1 e o que é que dizem imaginemos que eu chego « olhe tenho uma reserva para amanhã »  
L3 hum hum  
L2 pronto então: eh eu ou ou < chega aqui e /dizia, XXX/  
L3 > para fazer uma reserva para amanhã  
L1 não não « eu tenho eh eu tenho  
L2 eu tenho a reserva hoje  
L1 não pois hoje » pois < peço a reserva hoje  
L2 > pronto nós dizemos  
L3 > XXX em que nome está a reserva  
L2 « olhe a sua a primeira noite já foi cobrada »  
L3 para garantir a reserva perguntamos se é com esse cartão de crédito que quer pagar  
L1 que frase exata é que é que utilizam  
L2 eh  
L1 não vão dizer ao cliente eh isto é como é que imaginem mesmo que eu chego < e que digo  
L3 > hum hum  
L2 > pronto nós dizemos « a sua < a sua  
L1 > olhe tenho uma reserva hoje »  
L3 hum hum  
L2 pronto é para duas noites imagino e eu vou-lhe dizer assim « olhe a primeira noite já foi cobrada no cartão de crédito que deu para fazer a reserva eh tem o cartão consigo » eh diz-me que sim « e é para fazer a cobrança neste cartão » diz-me que sim por exemplo e eu confirmo os dados dou-lhe o talão para assinar eh e pergunto-lhe se a segunda noite é para cobrar no mesmo cartão se me disser que sim tudo bem depois quando for para o quarto eu vou cobrar e à saída vai ter que assinar o segundo talão  
L3 exatamente  
L1 « a sen- à saída a senhora: a dona sara vai ter de:  
L2 eh passa cá à saída para assinar o talão e e levantar a fatura » pronto é basicamente isto  
L3 sim sim caso o cliente não pretenda pagar com esse cartão porque às vezes < os clientes dão o cartão de crédito  
L2 > temos de reembolsar exato  
L1 sim  
L3 mas não querem usar aquele cartão nós procedemos à devolução e o senhor paga < com dinheiro  
L2 > e paga como quiser  
L3 ou com outro cartão  
L2 exato  
L1 com outro OK  
L3 como pretender sim sim  
L1 e depois como é que explicam: eh o: onde é que está o quarto qual é o piso qual é  
L2 pronto < nós temos assim umas  
L1 > que frase exata é que utilizam como é que entregam o cartão  
L2 pronto é mais ou menos isto assim não é  
L1 hum hum  
L2 então fazemos isto « /olhe, 0/ o seu quarto vai ser o quinhentos e doze no quinto andar os elevadores são ali {geste avec la main qui indique la direction des ascenseurs} o pequeno-almoço é servido das sete às onze no piso menos um se quiser internet busca só esta rede não é preciso password e aqui tem o horário de check-in de check-out enfim o horário do bar » pronto é mais ou menos isto  
L1 hum hum e depois como é que se despedem dos clientes  
L2 no check-out

L1 eh não não não no check-in < então « até amanhã » ou  
L2 > ah pronto « tenha uma boa estadia se precisar de alguma coisa por favor disponha » hum agora temos uma forma temos que dizer não é que eu ain- eu ainda não apanhei porque agora nós temos que dizer « o meu nome é \*P1\* (nome + apelido) se precisar de alguma coisa disponha » e eu estou me sempre a esquecer de dizer o meu nome pronto mas vou tentar {rire} vou tentar não me esquecer pronto  
L1 e têm que dizer isso no final < ou no início  
L2 > no fi- no final « se precisar de: o meu nome é \*P1\* (nome) se precisar de mais alguma coisa por favor disponha » pronto  
L1 é uma política do hotel então  
L2 é é mas nós isso já fazemos tirando o nome é que muitas vezes eh como é X há muitas nós ainda não não apanhámos bem a a mecânica < mas pronto  
L1 > sim a mecânica então sobre o walk-in  
L2 < hum  
L1 > eu chego o cliente chega « olhe eu queria dormir aqui hoje esta noite com a minha < esposa »  
L2 > hum hum  
L1 « eh o que é que me têm para oferecer »  
L2 pronto « nós temos duas alas a ala norte e a ala sul a ala sul é a ala mais económica os quartos são mais pequenos a maioria das casas de banho não têm banheira têm só o chuveiro e: e são mais antigos vá pronto depois temos a ala norte eh os preços ali são mais baixos » eh eu digo os preços etc. « depois aqui < a ala »  
L1 digo os preços < eh  
L2 os os  
L1 exatamente como é que isso é dito  
L1 pronto digo que ali « ali na ala sul os preços por noite sem pequeno-almoço é de são a trinta e oito euros com pequeno-almoço são mais quatro euros por pessoa aqui na ala norte o preço varia consoante a disponibilidade e o tipo de quarto para hoje em particular tenho a x euros com pequeno-almoço e x euros sem pequeno-almoço pronto »  
L1 < hum hum  
L2 > « e neste quarto tenho assim e no outro quarto tenho aquele preço » e a pessoa vê  
L1 « olhe então eu prefiro aqui nes- nesta ala < sul  
L2 > nesta ala  
L1 que é assim um bocadinho  
L2 ala norte  
L1 ala norte ala norte {rire} ala norte  
L2 sim  
L1 disse-me qual é que era a tarifa por noite  
L2 eh temos um quarto standard a cin- » estou aqui a inventar está bem « a cinquenta e sete euros e temos um quarto que tem um terraço e uma cama de casal grande que fica a sessenta e cinco com pequeno-almoço  
L1 olhe mas não me pode oferecer esse de sessenta cinco euros mas pela tarifa mais baixa quer dizer é porque »  
L1 aí aí eu vejo não é se dá para se dá para fazer ou não pronto se não der digo que realmente « olhe é o < preço mais baixo que posso fazer é este »  
L1 exatamente o que é que o que é que é dito exatamente ao cliente eh por exemplo « ai deixe-me ver aqui » enfim  
L2 exatamente pronto eh mais baixo « deixe-me se eu consigo fazer alguma coisa {simule qui regarde l'ordinateur} »  
L1 sim  
L2 depois vejo não é digo: « pronto no máximo posso-lhe fazer a sessenta euros » por exemplo e o cliente diz-me que sim ou não não é ou então se realmente eu já lhe dei o preço que está mesmo não posso baixar mais eu digo « olhe não posso mesmo baixar o preço é mesmo este » e depois o cliente decide não é  
L1 « olhe aceito mas desde que me paguem um uísque ali no bar porque eu se for a outro hotel oferecem-me três uísques não é »  
L2 {rire} hum aqui não funciona as- aqui não há ofertas é não há hipótese aqui não há < hum  
L1 > como é que dizem isso ao cliente {rire}  
L2 eh dizemos « que não não é não podemos fazê-lo pronto não é desculpe mas realmente a tarifa já está mesmo no no mínimo possível e não podemos fazer nenhuma oferta extra » pronto é basicamente isso  
L1 « pronto muito bem olhe então fico: nessas condições » eh pronto e depois pedem o cartão de crédito então < para garan-

L2 > pedimos portanto efe- efetuamos o pagamento eh à entrada seja com o cartão de crédito ou não ou dinheiro não é e: perguntamos se quer deixar cartão de crédito para extras hum

L1 perguntamos o quê

L2 se quer deixar o cartão de crédito para extras o número do cartão para extras

L1 eh como é que isso é perguntado exatamente

L2 eh perguntamos mesmo assim « deseja deixar os dados do cartão de crédito para extras por exemplo se for ao bar ou se for ao restaurante e quiser pagar só no final da estadia precisamos de ter um cartão de crédito como garantia » pronto e o cliente diz que sim não « olhe não prefiro pagar logo na hora » pronto e: e escrevemos aqui no sistema que aquele cliente daquele quarto não tem crédito para os co- para os colegas dos outros departamentos saberem que têm que cobrar na altura do consumo

L1 hum hum

L2 pronto

L1 outra tarefa que é quando dão informações

L2 hum

L1 sobre os serviços do hotel

L2 < s-

L1 > como é que apresentam o hotel os horários a localização eh restaurante bar como é que como é que que palavras frases é que utilizam

L2 normalmente isso nós falamos ao check-in não é falamos disso eh é é normalmente na altura em que entregamos a chave do quarto explicamos o horário é mais ou menos como eu fiz há bocadinho não é « o seu quarto é este o pequeno-almoço funciona das sete às onze no piso menos um eh o o horário do check-out é até ao meio-dia » normalmente damos uma tolerância de uma hora até à uma não há problema se o cliente perguntar eh informamos da internet pronto nós eh « a internet tem acesso gratuito é só buscar esta rede \*G\* entra direto não precisa de password o nosso bar funciona até à meia noite { geste avec la main en direction du bar } »

L1 e indicam com < a mão

L2 > indicamos exato

L1 sim apontam

L2 e eh mais ou menos isso

L1 e por exemplo o: estacionamento

L2 pronto eh perguntamos se se deix- se vai deixar carro na garagem se o cliente diz « ai eu já tenho » X eles vêem logo a garagem e entram logo ou então « eh ai quero dê-me onde é que é » explicamos onde é « é mesmo aqui ao lado »

L1 e como é que como é que isso é feito explicam como eh

L2 XX « a garagem é mesmo aqui ao lado do hotel portanto saindo do hotel agora olha para o lado direito vê logo ali uma rampa é mesmo essa é só entrar toca no botão que nós abrimos eh tem um custo extra de nove euros por por vinte e quatro horas eh e precisamos da ma- da matrícula e da marca do carro para podermos identificar » pronto é mais ou menos isso

L1 hum hum eh < e:

L2 perguntamos se quer um mapa da cidade eh e indicamos normalmente no mapa logo onde é que está o hotel

L1 qu-

L2 e onde é o centro histórico

L1 o que é que dizem exatamente « ai menina diga-me lá onde é que nós estamos que eu estou perdida »

L2 exatamente não é não é « nós estamos aqui e aqui é o centro histórico » e depois eh o cliente também naturalmente vai perguntar « olhe e aquilo onde é » < e nós

L1 > « olhe e então como é que eu vou para a Torre dos Clérigos eu não conheço o Porto < pode-me explicar »

L2 > pronto então eh mas é assim a pé eu digo mais ou menos quanto é o tempo que é a pé

L1 eh sim a pé

L2 < a pé

L1 > vou a pé

L2 « demora mais ou menos vinte minutos faz este trajeto assim » e explico não é que é fácil

L1 « como é que é < sempre em frente »

L2 exp- portanto « vai por esta rua e nos semáforos vira à esquerda » e vou ao mesmo tempo apontando no mapa não é eh « chegando ao final dessa rua vai encontrar outros semáforos vira à direita e depois vai sempre em frente em direção ao centro histórico eh vai passar ao Hospital de Santo António e logo a seguir está na Cordoaria onde tem a Torre dos Clérigos a Livraria Lello » pronto é mais ou menos isso

L1 « eh muito bem olhe e restaurantes diga-me aí onde é que eu posso comer uma boa francesinha »

L2 pronto eu normalmente falo do meu gosto pessoal não é pronto eu eh in- normalmente indico o Café Santiago que é em frente ao Coliseu do Porto

L1 que palavras exatamente é que

L2 eh pronto eu « há aqui um tem mesmo aqui o Capa Negra que é bom é muito bom e mas também eu gosto muito do: do do Café Santiago que se localiza em frente ao Coliseu do Porto » indico no mapa onde é e « e também gosto deste restaurante se lhe apetecer: comer: bacalhau por exemplo » e digo mais ou menos isto

L1 « e: quais é que são assim os outros pratos típicos do Porto sem ser a francesinha o que é que me aconselha assim

L2 eu acho que nós no Por- assim tipo pratos típicos do Porto tirando a francesinha tem as tripas à moda do Porto não é que pode ir por exemplo ao Aleixo é um restaurante muito famoso de tripas enfim + depois temos restaurantes muito bons mas não são típicos do do Porto tem mais a ver com a ci- com a parte norte do do país é comida transmontana eh há muita e boa não é mas não é típica da cidade do Porto

L1 olhe e são caros porque eu não: gosto muito de pagar enfim

L2 não eu posso lhe dar aí umas sugestões que são muito em conta » {rire}

L1 eh certo depois eh « olhe menina eu preciso de enviar um postal aqui para os meus filhos »

L2 {rire}

L1 eh onde é que eu com- posso comprar um postal ir aos correios pronto < há aqui alguma coisa

L2 > há aqui um posto de correios na rotunda eh ou então se quiser pode-nos deixar a a nós o postal e o dinheiro para o selo quando o colega for aos correios ele mete o postal » pronto nos correios

L1 fazem isso pelo cliente

L2 < sim

L1 > muito bem eh o check-out

L2 hum

L1 chega o cliente « o- pronto olhe acaba- acabaram-se os dias aqui tenho de me ir embora

L2 muito bem então correu tudo bem com a estadia » tal sim não etc. eh abro o quarto não é vejo « teve algum consumo extra consumiu » normalmente nós quartos nos temos uma garrafa de água

L1 hum hum

L2 que custa um euro perguntamos se consumiu a garrafa se teve estacionamento eh

L1 como eh « estacionou o seu carro no hotel

L2 teve teve o carro na nossa garagem » sim não pronto o número de de noites etc. eh « e a garrafa de água do quarto consumiu » « não não consumi nada » depois eu « pronto então está tudo fatura como é que vai querer em nome pessoal » « eh sim » « e o contribuinte qual é » pedimos o contribuinte preenchemos os dados da fatura e tiramos a fatura « não quer em nome da empresa » pronto « qual é o nome da empresa » preenchemos os dados damos a fatura basicamente é isto depois perguntamos se tem um- desejamos um sei lá agora na época umas « boas festas » ou então « um bom fim de semana » ou « até à próxima » pronto

L1 e dizem eh « esp- eh espero vê-lo novamente »

L2 sim sim eh eh « até uma próxima esperamos que seja breve » é dizemos sim sim

L1 hum hum depois a última tarefa é gerir uma reclamação

L2 exato

L1 portanto eu chego à receção « olhe desculpe mas isto não pode ser eh tenho uns vizinhos enfim no no quar- no quarto ao lado que não sei o que é que estão a fazer têm a televisão altíssima isto são: são duas da manhã não não é possível não é possível eh portanto » enfim isso ou « olhe olhe dói-me dói-me as costas porque: enfim < a cama não é boa

L2 > porque o colchão é muito mau < ou

L1 > o colchão é muito mau

L1 pronto

L2 o que é que vocês fazem o que é que dizem eh para tranquilizar o cliente ou

L1 pronto eh « mas o mas o colchão é é mas acha o quê o colchão muito mole muito duro » « é muito mole » « deixe-me só falar aqui com a governanta » ligo à governanta pergunto não é « há alguma colchão mais duro porque a cliente do quarto tal eh diz que tem muito mole e tal » « olha eu acho que sim que dá para trocar dá para ir buscar o colchão não sei onde e tal » e digo ao cliente à cliente « olhe eh é só é só cinco minutos que a minha a minha colega a go- vai vai trocar o colchão e a senhora vê se realmente é melhor » pronto no caso do colchão no caso do barulho « sabe de onde vem o barulho sabe qual é o quarto » « ah não sei muito bem » então nós pedimos ao colega ou vamos nós ver donde vem o barulho e ligamos para o quarto ou batemos à porta a pe- a pedir desculpa mas realmente estão a incomodar o o hóspede ao lado se podem baixar o som eh pronto tentamos

L1 hum hum

L2 mais ou menos por aí

L1 e pedem desculpa ao cliente que está a reclamar do colchão mole eh ou do barulho la- ou lamentam < ou não dizem nada

L1 > lamentar não é porque é assim há coisas que nós não temos culpa não é se o cliente está a se há um cliente que está lá que está a fazer barulho nós não temos culpa não é nós « olhe lamento então vou vou já vou já ver o que é que se passa e vamos já tratar do assunto » se o o colchão « olhe pedir desculpa realmente olhe » imagino imaginemos que o colchão estava mesmo uma miséria não é « olhe desculpe realmente o colchão não está nada bem nós vamos já mudar isso » e tal « qualquer coisa diga por favor » e tal é mais ou menos por aí

L1 então quais são as diferenças en- entre pedir desculpa e lamentar

L2 para mim eh um pedir desculpas tem que t- ser eh o o culpa do hotel ou seja por negligência não haver um colchão em condições é negligente não é ou ou em que hotel realmente tenha culpa no no facto de não prestar o melhor serviço ao cliente aí acho que nós /devemos, podemos/ um pedido de desculpas se é um cliente ao lado que está a fazer barulho nós não não temos culpa disso não é nós tentamos resolver a situação mas lamentar lamentamos o sucedido mas não quer dizer que nós tenhamos culpa do sucedido para mim é essa diferença

L1 muito bem falta-me só fazer uma pergunta em relação ao ao cartão imaginemos que portanto a chave < a chave a chave do hotel

L2 > exato a chave do quarto

L1 eu tenho enfim setenta anos e não percebo nada « olhe menina eh co- isto é para fazer o quê não percebo nada pode-me explicar »

L2 pronto nós tentamos explicar se virmos que é muito complicado vamos lá com o cliente

L1 então e como é que explicam < {rire}

L2 > eh sim {rire} então é assim « isto é a chave do quarto tem aqui esta setinha e a senhora na porta do quarto tem uma ranhura tem que pôr e tirar imediatamente até dar uma luz verde quando a luz aparecer verde roda a a maçaneta da porta ela vai abrir » « ai mas eu não percebo nada » muito complicado então eu vou com o cliente explico sem problema nenhum + é mais ou men- mas normalmente as pessoas têm muita facilidade < não é difícil

L1 > já estão habituadas

L2 não é difícil não

L1 hum hum

L2 não é difícil depois outra coisa que fazemos para além disso é o antes é o antes do check-in que é preparar as reservas para o dia atribuímos os quartos vemos os pedidos especiais

L1 < hum hum

L2 > para quando o cliente chegar ter o mínimo incómodo possível não é ter tudo mais ou menos eh pedidos de camas extras pedidos de: um serviço vip no quarto ou sei lá uma almofada mais mole ou mais dura há clientes que também pedem logo isso quando fazem a reserva e nós vamos logo de manhã tratamos desses de todos os clientes

L1 hum hum e vocês têm uma ficha por cliente ou é por reserva ou isso < não existe

L2 > temos por cliente

L1 < por cliente

L2 > temos por cliente eh às vezes a informação eh dispersa-se um bocadinho eh mas normalmente o o cliente quando vem pelo menos mais que três vezes começa a ficar tudo condensado e nós já sabemos o o que é que /ele, cliente/ prefere o tipo de quarto que prefere eh que gosta de ter isto ou aquilo no pequeno-almoço pronto e nós aí também tratamos de de tratar de tudo antes que o cliente chegue

L1 hum hum

L2 pronto

L1 e existe a diferença cli- cliente regular eh para um cliente portanto que vem várias vezes ou há um cliente que vem pela primeira vez vocês têm alguma diferença de termos em hotelaria

L2 não não é um cliente frequente um cliente habitual eh ou um cliente não mas em termos de refência é a mesma coisa

L1 < hum

L2 > é só porque um cliente habitual + à partida o check-in é muito mais rápido nós já sabemos mais ou men- tudo o que ele quer não é a coisa funciona flui de outra maneira não é um cliente novo nós temos que explicar tudo etc. mais ou menos de resto é tudo igual

L1 para terminar vou pedir para para para me dizer < enfim

L2 hum

L1 os problemas que acontecem com maior frequência mas isso já falou um bocadinho

L2 hum hum



L1 e contar episódios marcantes vividos enquanto rececionista positivos ou negativos enfim experiências < que tenham acontecido

L2 > eh

L1 na na receção ou enquanto rececionista pode não ser na receção forçosamente < mas

L2 > mas assim de repente deixa ver + não há há clientes eh eu acho que enquanto rececionista o o maior desafio acho eu é lidar com as reclamações com: eu acho que isso é é o mais complicado porque há clientes que se passam literalmente não é nós temos que manter ali uma uma sangue frio e isso é é desafiante às vezes é difícil não é mas depois com com com a experiência começamos a conseguir ter esse controlo e: acho que tem a ver com isso

L1 esse controlo eh exerce-se da mesma maneira em português portanto que é a vossa língua materna

L2 < ou

L1 > ou nas outras línguas inglês por exemplo não sei se falam francês < ou seja conseguem

L2 > francês mas ou menos eh

L1 mais ou menos

L2 < eh

L1 > conseguem transmitir a mesma ideia < na língua materna e nas outras

L2 > eu acho que sim claro que às vezes é eh há há pouco tempo aconteceu-me uma situação de um francês que pertencia a um grupo e que chegou aqui aos gritos a dizer que lhe tinha desaparecido um um aloquete da mala aos gritos e eu não estava a perceber o que ele estava a dizer não porque ele estava aos gritos e eu não estava a perceber e eu pedi-lhe para ele me explicar e ele lá me explicou lá percebi eu estava com um colega meu e lá lá percebi e ele « desapareceu-me o aloquete da ma- do quarto desapareceu {faisant semblant qu'elle crit} » e eu perguntei-lhe « mas como é que eu te posso ajudar » e ele « ah merda » começou a a dizer merda não sei o quê {rire}

L1 mas como é que o tratou por tu

L2 não não

L1 ah

L2 eh: no meu francês muito parco portanto tendo em conta como é que eu posso ajudar eu não sabia eu não percebi se ele queria que eu o ajudasse a procurar

L1 hum hum

L1 ou se queria que eu lhe ajudasse a fechar a mala eu não eu não estava a perceber muito bem então perguntei-lhe « mas como é que eu te pos- < como é que eu o posso ajudar »

L1 > sim sim

L2 eh ele passou-se disse assim « merda » começou aos gritos e: e o meu colega {rire} quando ele disse merda o meu colega bateu assim no no com a mão no balcão {elle donne un coup de poing sur la table} « aqui não falas assim » {rire} foi isso literalmente bem mas resultou porque o homem ficou um santinho {rire} a partir de aí foi-se embora passado um bocado aparece disse disse adeus cumprimentou < foi uma simpatia

L1 > acalmou-se

L2 às vezes eh funcionou {rire} é às vezes também é preciso saber pôr os clientes um bocadinho no sítio isso também é verdade o cliente não tem sempre: razão não é e a forma como nos tratam também não é não têm que nos tratar como querem só porque nós estamos a trabalhar não é há situações eu já quando estava no Sheraton eu vi um colega meu a ser puxado pelos colarinhos por um cliente a saltar do balcão portanto {rire} o cliente estava aqui {pointe l'endroit} puxou-o assim pelos colarinhos {rire} levantou-o no ar eu vi

L1 e então o que é que < o que é que ele fez coitado

L2 > e o meu e o meu colega nunca vi nada assim o meu colega /não, nun-/ impávido e sereno foi foi lá alguém já não sei quem {rire} < separar

L1 > sim

L2 e e e e ele saiu não é e eu quan- fui ter com ele a- atrás ao back office e quando ele está a dar murros na mesa de nervos não é < mas

L1 > claro

L2 à frente do cliente não fez nada

L1 não fez nada

L2 nada nada

L1 mas porque era o Sheraton é cinco estrelas < não é ou

L2 > é é o tratamento é diferente não é é muito diferente

L1 em que é que se diferencia

L2 eh + {claquement de langue} eh diferencia-se em em muita coisa /pronto, 0/ o o tratamento é muiito mais demorado personalizado eh nós oferecemos um pelo menos dantes não é agora não sei mas um copo de vinho do Porto no check-in eh /o, 0/ cliente também que paga duzentos euros ou cento e tal euros é

muito diferente do cliente que paga cinquenta não há hipótese o serviço tem que ser diferente então há um conjunto de procedimentos o check-in é muito mais demorado não tem nada a ver tem um conjunto de procedimentos que nós seguimos eh + desde início e perguntamos se precisa de mais alguma coisa se depois temos muito mais serviços a oferecer ao cliente portanto há ali um conjunto de coisas que nós é muito mais demorado muito mais demorado não tem nada a ver tanto que numa receção nós por turno estávamos quatro eh por turno portanto era o era é porque o serviço é muito diferente é o atendimento é muito diferente

L1 hum hum

L2 depois mui- em mui- em muitos hóspedes a- acompanhávamos ao quarto eh não a todos mas alguns sim

L1 e isso influenciava-se {téléphone qui sonne} na maneira +

L2 sim sim

L1 isso eh in- influenciava a maneira como verbalmente vocês falavam com os clientes + esse tal tratamento pormenorizado mais detalhado fazia com que vocês enfim a- adaptassem a vossa linguagem

L2 sim eu acho que isso acontece + eh sempre não é eh ou seja o a linguagem é mais ou menos a mesma só que no cinco estrelas nós eh é o é aos aos pormenores de tratar por doutor ou de: de: ser mais eh como é que eu hei-de explicar isto + estar mais atento a tudo a: a a servir eh tanto o serviço é mais não sei explicar L1 hum

L2 não consigo mas é diferente é: um três estrelas é mais também o a há muito enquanto que no cinco estrelas se /tivermos, estivermos/ /cem, sem/ entradas há há quatro rececionista ou cinco e o serviço pode ser mais lento num três estrelas nós temos que despachar porque nós temos muito serviço temos que ver os e-mails temos que ver fazer reservas eh temos que atender os telefonemas temos que tratar das saídas tratar das entradas eh e tudo um um faz o trabalho /de, do/ que no Sheraton fazem três portanto é tem que ser tudo muito mais rápido e o tratamen- e o serviço nota-se aí não é porque não não se consegue estar meia hora com cada cliente não dá não é não é viável portanto enquanto que no Sheraton o cliente diz ai nós temos que lá estar está lá alguém antes que ele diga é diferente é nes- nesse sentido que é diferente

L1 OK por exemplo a forma como vocês pe- pedem o: o cartão de identificação

L2 ah isso é igual

L1 isso é igual

L2 é

L1 < OK

L2 > isso é igual isso é igual

L1 está bom muito obrigada < pela entrevista

L2 > obrigada eu {rire}

L1 eu vou desligar

L2 pronto /// {fin du dialogue}

L1 pra me dizer portanto o nome a idade a formação a formação atual e anteriores e em que categoria de hotel é que esteve para eu tentar identificar o perfil < do rececionista

L3 > hum hum portanto o meu nome é \*P2\* tenho vinte e sete anos ah a formação académica

L1 sim

L3 tenho o décimo segundo ano com um técnico-profissional

L1 de turismo

L3 na área de marketing

L1 hum hum

L3 e ah este foi o único sítio onde trabalhei

L1 sempre como rececionista

L3 não ah fui pa bagageiro e há pouco tempo passei pá receção

L1 há quanto tempo é que está na receção

L3 receção há mais ou menos um ano

L1 um ano

L3 sim

L1 e bagageiro quanto tempo é que < esteve como bagageiro

L3 ah tive + sete anos

L1 OK pronto obrigada

L2 de nada

## Entretien D

L1 então a primeira coisa que eu te vou pedir é para te identificares para dizeres a tua idade a tua formação a tua função atual e as fun- eh e em que categoria de hotel é que estás e as funções anteriores em que categoria de hotel é que tu já trabalhaste

L2 não tem que ser por essa ordem

L1 eh não não

L2 OK X queres que diga o meu nome também \*P\* vinte e sete anos a minha formação de base de licenciatura é turismo e património tenho uma pós-graduação em gestão de marketing comecei co- a minha experiência profissional comecei como técnica de posto de turismo da Batalha enquanto estava a estudar depois entrei para hotelaria primeiro para o hotel de quatro estrelas mais virado para o business eh depois fui chamada para o cinco estrelas do mesmo grupo completamente de lazer o \*H1\* para fazer nos dois a mesma coisa receção eh depois fu- eh aceitei a proposta de um outro hotel que é aquele em que estou atualmente cinco estrelas também tem um misto de business e de lazer a localização é muito central mas também tem muitos acordos com empresas tem muitos clientes da parte corporate receção e desde há um ano eh fez-se uma separação antes fazia receção e concierge na mesma coisa era o front office dava resposta às duas às duas funções e agora optou-se por abrir o o concierge acumulando com funções de guest relations e então eu fui destacada para lá para abrir esse ponto

L1 mas continuas a exercer as funções de rececionista < ou

L2 > sim perfeitamente e dou apoio à receção portanto vou muito à receção saber o que é preciso e também

L1 há quanto tempo é que és rececionista

L2 sete anos

L1 sete anos

L1 eh vamos então começar com a entrevista a primeira instrução que te vou dar é: eu vou-te dizer um conjunto de tarefas

L2 hum hum

L1 que os rececionistas devem executar na na receção e eu vou-te pedir para me dizeres se de facto é assim que se passa < que

L2 > hum hum

L1 que ocorre n- no teu hotel e sempre que houver um termo eh técnico sobre essa tarefa peço para para mo dizeres

L2 OK

L1 então sobre o check-in portanto o cliente chega eh vocês cumprimentam-no eh dão as boas-vindas depois fazem o realizam os procedimentos do check-in isto é pedir um nome do cliente o em que nome é que está a reserva confirmar as modalidades da reserva as datas a categoria do quarto a tarifa pedir o cartão de crédito como garantia ou como pagamento eh pedir o passaporte pedir para preencherem a ficha do do cliente explicar as regras do hotel indicar o número do quarto e do piso entregar as chaves o cartão magnético e depois no final eh isto é indicar um o caminho até ao quarto e no final despedirem-se do cliente

L2 certo

L1 é exatamente assim que acontece

L2 sim pode haver alguma variação perguntar se: se tem a bagagem identificada porque nos hotéis de cinco estrelas tens um serviço em que o bagageiro te ficou com a mala do cliente à porta e lhe deu um tíquete para identificar e podes ter esse cuidado de perguntar se tem a bagagem devidamente identificada ou se precisa de ajuda nalguns hotéis de cin- hum na maior parte dos hotéis de cinco estrelas todos os clientes ou eh o seguimento mais importante dos clientes também têm rooming que é o acompanhamento ao quarto e aí tu sobes com o cliente e vais mostrando falando do hotel à medida que vais acompanhando ao quarto percebendo as preferências as necessidades e já fazendo um bocado a venda do hotel e: sabendo se podes ajudar mais fazer alguma reserva de restaurante mostrar alguma coisa no mapa é o rooming que alguns hotéis têm por exemplo todos os hotéis da \*A\*

L1 e vocês fazem parte da \*A\* também

L2 não

L1 não

L2 no outro hotel onde eu já trabalhei antes deste fazíamos e todos os quartos em que era feito check-in também era feito o rooming esse acompanhamento na venda do hotel « há quanto tempo é que é a primeira vez em Lisboa » depois chegas ao quarto mostras todas as facilidades do quarto desde ar condicionado como é que funciona o cofre onde é que estão as coisas e depois aí fazes a: despedida do cliente

L1 hum hum  
L2 mas neste não só acompanha- só acompanhamos os clientes VIP {bruit} só fazemos isso para os clientes VIP clientes que  
L1 então e qual é a diferença como é que vocês qual é a diferença entre um cliente normal e um cliente  
L2 tens vários fatores desde se é um cliente muito frequente um repeated guest fica imagina eh desde o período de tempo que tu selecionaste para a tua análise de de de topo de melhores clientes se já ficou mais de cinquenta vezes por exemplo já é um cliente repeated guest clientes que reservam uma certa categoria se estamos a falar de suítes suítes presidenciais etc. clientes que vêm recomendados como VIP pela organização que lhes faz a reserva pode ser uma entidade oficial por exemplo ministro < ou  
L1 > hum hum  
L2 alguém que seja boa promoção para o hotel um jornalista alguém que vem fazer uma visita de inspeção até a pessoas que vêm por exemplo passar o aniversário lua-de-mel também são clientes que vêm para aquele hotel pelo um caso muito especial eh que ou eh ou se traduz em muito revenue para o hotel ou são uma personalidade que a publicidade que façam seja muito importante basicamente nesses dois ou então são aqueles clientes que tu queres manter porque são clientes que vêm sempre não é e é bom manteres  
L1 < hum hum  
L2 > e é bom que continuem a vir não há melhor do que os clientes que continuam a vir e a advogar o hotel  
L1 hum hum hum hum depois a outra tarefa que vocês fazem numa receção é quando chega um walk-in  
L2 < certo  
L1 > portanto quando chega um cliente sem reserva  
L2 hum hum  
L1 neste caso vocês apresentam o hotel e os principais serviços  
L2 sim  
L1 identificam o período de estada do do cliente < e o número de pessoas  
L2 sim:  
L1 descrevem categoria dos quartos e as tarifas e por vezes até negociam tarifas  
L2 hum  
L1 eh no final portanto acaba por ser um processo um bocadinho semelhante eh indicam a totalidade da: da tarifa solicitam o cartão de crédito e pedem pedem o pagamento  
L2 certo  
L1 pergunto se é se é assim de facto que acontece  
L2 < sim  
L1 > se é feito no início solicitam o pagamento < no início  
L2 > sim sim depois cada hotel tem a sua regra há hotéis em que só pedem o cartão de crédito para fazer para tirar uma: garantia para bloquear um um montante total da estada ou só a primeira noite eu já trabalhei de várias formas o hotel onde eu estou agora é pre- é pedido o pagamento integral mais extras < mais  
L1 > no início  
L2 sim  
L1 mesmo para um cliente que já tenha reserva  
L2 sim ah não mas um walk-in não tem reserva  
L1 sim o walk-in não tem reserva mas agora a a pergunta é sobre os primeiros  
L2 sim sim sim pedes logo o pagamento integral e bloqueias um um montante específico para extras que neste caso é cinquenta euros por noite + pagamento integral  
L1 e para o walk-in quais são as diferenças  
L2 não este é para o walk-in  
L1 ai  
L2 ah este é para o walk-in para alguém que já tenha reserva não pedes o pagamento integral fazes pedes só o cartão para extras  
L1 hum hum  
L2 eu já trabalhei em que faziam o bloqueio da primeira noite no cartão mas com esse argumento que ser para ex- de ser para extras já trabalhei neste hotel a fazer um bloqueio de cinquenta euros por noite só bloqueio agora não se faz nada  
L1 então no teu hotel atualmente se for um cliente já com reserva  
L2 sim  
L1 pede-se o cartão para bloqueio dos extras  
L2 mas não atualmente não se está a fazer bloqueio  
L1 não se bloqueia mas pede-se o cartão

L2 sim

L1 e no final é que eles pagam eh as noites e a: e os extras

L2 certo

L1 se for um walk-in é tudo pedido à entrada

L2 sim

L1 OK e também há este este tal negoçoio com os clientes sobre as tarifas num walk-in ou não muito

L2 {claquement de langue} é assim + não po- atualmente não posso muito negociar porque nós temos um revenue muito forte no hotel e que: vê tudo e nós devemos sempre aplicar a melhor tarifa disponível mesmo para walk-ins o que tu podes fazer é tentar pedir mais do que a BAR a best available rate que está disponível nos sites tu sabes que isso é o mínimo onde tu a- abaixo disso não podes vender podes tentar pedir um bocado mais porque nós temos entre a tarifa que nós sabemos que é a mínima que está disponível na internet que é a BAR e temos a tarifa rack rate que é a tarifa de balcão que é aquela que está apresentada aos clientes

L1 como é que disseste rat

L2 rack rack rate

L1 como < é que isso se escreve

L2 r a c k {épeller} eh e então mas quase ninguém pede a rack rate aos aos clientes dos grandes hotéis de cinco estrelas porque são preços elevadíssimos é quase o máximo que tu podes ir quando tens imagina um quarto disponível ou alguma coisa assim então tu aca- normalmente nós acabamos por pedir por fazer o mínimo /porque, que/ as pessoas já vão estar « e veja lá se é o mínimo ou ou não e » já fazemos o mínimo às vezes podemos ver que há ali uma hipótese que o hotel está quase cheio temos bons quartos vamos ficar cheios de certeza e então para aumentar a venda subir claro sem ultrapassar o rack rate mas hoje em dia é: fazemos quase sempre pelo mínimo porque já sabemos que podemos estar a dar um preço muito alto mas o cliente abre o iPhone vai à internet e consegue reservar o quarto na Booking pelo preço mínimo então < acabas por

L1 > hum hum

L2 não não jogar assim tanto por esse acesso também às tecnologias ou vai ao business centre /pronto, 0/

L1 exato

L2 num site qualquer numa reserva e tal e cai ao ao menor preço então para não estares a perder essa venda também acabas por

L1 hum

L2 vender ao menor ao menor preço

L1 {bruit d'ambulance} outra tare- tarefa na receção é quando os clientes fazem pedidos eh sobre informações turísticas ou serviços do hotel

L2 hum hum

L1 por exemplo quando eles perguntam sobre a piscina sobre o ginásio

L2 sim

L1 sobre o restaurante < vocês têm de

L2 > hum hum

L1 apresentar esses serviços indicar a localização horários

L2 {claquement de langue} sim

L1 explicar como é que se vai até lá não é

L2 exatamente mais uma vez é preciso ter o bom senso de perceber em que hotel é que estamos a trabalhar e qual é o tipo de cliente que temos à frente porque eh pode haver clien- por exemplo se é um cliente imagina que que é careca não vamos falar do cabeleireiro não é

L1 sim

L2 se é uma senhora de idade se calhar não faz tanto sentido eu estar estarmos a falar do ginásio ou se é inverno não faz sentido se calhar estarmos a promover a piscina

L1 sim

L2 eh o a explicação de todos os horários também temos que olhar para a reserva que temos à frente se é um cliente de negócios que vem por uma noite que já me está a chegar às onze da noite e que no outro dia muito provavelmente vai sair de manhã é mais delicado perguntarmos se « deseja que nós expliquemos os outlets que há no hotel os serviços » e mesmo nos casos em que fazemos o rooming no quarto o correto não é começarmos a debitar informação é de perguntar se a pessoa estaria interessada que fizéssemos uma descrição das dos serviços que tem dentro do quarto eh e estavas a dizer para

L1 eh < ex-

L2 > ah se nós explicamos se agora se se tiver todo o: se a pessoa tiver todo o interesse explicamos todos os serviços horário de funcionamento e também tentamos promover o tipo de cozinha e < ambiente que existe

L1 > hum hum

L2 nos restaurantes  
L1 hum hum  
L2 perguntamos se a pessoa já tem reserva para almoço ou para jantar se fizer sentido e claro  
L1 hum hum  
L2 sempre função do rececionista vender os serviços do hotel  
L1 e os serviços que estão fora do hotel eh isto é vocês são: são solicitados sobre restaurantes típicos na < cidade  
L2 > sim sim  
L2 X enfim < monumentos importantes  
L1 > tudo sim < tudo  
L1 > também vos < perguntam isso  
L2 > tudo sim tudo onde ir atividades eventos que estejam a acontecer é muito importante saber a história da cidade quais são os sítios onde ir saber alguns truques de coisas mais locais não tão rodadas nos guias + uma vez mais eh nós estamos a falar de hotéis de luxo não é  
L1 não não forçosamente < qualquer  
L2 > OK  
L1 tipo de hotel  
L2 eu como já trabalhei em três hotéis diferentes sei que tive sempre que adaptar o discurso agora como é o cinco estrelas e estou a fazer uma coisa muito virada para concierge tenho que ter tudo mais ou menos na ponta da língua  
L1 então < e como é que  
L2 > e se não souber tenho que ir procurar  
L1 e como é que é o discurso dos outros hotéis o que é que muda  
L2 no hotel onde eu trabalhei primeiro no quatro estrelas e que atraía clientes a maioritariamente clientes do segmento business que vêm porque as empresas têm acordos convénios com o hotel e que não têm tanto interesse eles também não vão pedir tanto essa parte vão pedir se calhar restaurantes que estejam perto onde eles possam jantar rapidamente talvez alguma coisa portuguesa  
L1 hum hum  
L2 mas não sen- não sentem o rececionista não sente a necessidade de: ser tão insider da cidade onde onde trabalha agora num hotel de cinco estrelas e se o rececionista estiver a fazer em exclusivo ou ao mesmo tempo funções de concierge que é isto de recomendar há necessidade de ele se um insider da cidade onde vive porque as pessoas vão para o hotel e estão à /p-, X/ estão à espera que as pessoas saibam aconselhar e que mostrem um restaurante e que a pessoa saiba dizer qual é o preço se é bom ou não qual é o tipo de cozinha ou então têm a estada e não e pedem até à pessoa para lhe fazer um programa do que é que pode fazer mediante o seu perfil os dias que tem disponíveis e as funções de interesse então sim é: é muito desafiante e é preciso uma pessoa ter < ter essa vontade  
L1 < e vocês têm formação para isso no hotel  
L2 não  
L1 não  
L2 < hum não  
L1 > tem que ser a própria pessoa  
L2 tem que ser a própria pessoa tem que partir da própria pessoa claro os hotéis que têm a parte de concierge à parte o concierge tem essa parte de tem essa função de ir buscar a informação passar aos colegas arranjar formas mecanismos ferramentas de ser mais fácil aceder a essa informação criar standards criar modelos de recomendações de restaurantes tradicionais ou modernos ou internacionais de: monumentos de ter uma lista atualizada de eventos que vão ao encontro do tipo de clientes que nós temos mas isso já é quando quando é é uma função mais de concierge em Portugal o concierge está em desuso não sei como é que é em França mas aqui mas aqui é uma coisa que está muito a acabar uma coisa: já antiga se calhar nos Estados Unidos há muito aqui só: hotéis de topo ou já com uma história muito antiga ainda têm e separam eh o que os hotéis agora o que têm estado a fazer pelo que me parece é a- é apostar na: eh em em que o colaborador tenha formação a vários níveis e seja capaz de dar resposta a tudo e então o rececionista também faça funções de concierge e até de guest relations e tudo e então multitasking cada vez mais as pessoas estarem preparadas para fazer tudo até por causa de recursos não estarem não estarmos a gastar em duas pessoas diferentes quando se calhar uma vai chegar para fazer  
L1 o: eh que é essa tarefa de guest relations < o que é que isso corresponde  
L2 > {claquement de langue} a guest relations é a pessoa que te vai identificar quem são os clientes VIP da semana e do dia seguinte que tem a função de perguntar quais são as preferências e acioná-las quando o cliente é repetido já cá esteve antes ou se nós temos informações preferências porque contactamos o assistente e perguntamos se tem alguma o que tipo de coisas é que gosta de receber no quarto eh se tem algum alguma preferência ou limitação de comidas e bebidas eh qual é o propósito da viagem para

podermos então ir ao encontro das expectativas e depois temos coisas preparadas também para surpreender depois eh essa informação que ele tem ele tem que passar aos outros departamentos aos departamentos operacionais não só parte quem faz o check-in mas bagageiros as pessoas no restaurante no bar no meu caso eu vou buscar informação esquematizo na forma de um relatório muito completo que todas as secções têm a- acesso no dia de manhã e que é lido em reunião operacional e e depois cada chefe de equipa passa às equipas para quê porque assim quando o cliente XX vier à receção e aos out- aos outlets ele possa ser reconhecido há uma fotografia alguém possa ir lá cumprimentar o cliente pelo nome {bruit de café} saber que ele por exemplo gosta de champagne etc. depois todas as preferências que o hotel se vai apercebendo ao longo da estada devem ser comunicadas também à pessoa que faz guest relations para quê para sistematizar para pôr a informação em sistema e não termos que estar sucessivamente a perguntar e a próxima vez que o cliente vier já estar tudo como ele pediu da primeira vez é a pessoa também que recebe as pessoas no hotel os clientes VIP no hotel que acompanha faz o escort ao quarto neste caso a receção faz um check-in só chama o guest relations o guest relations é que vai acompanhar ao quarto e fica um pouco como uma pessoa de contacto quase um: um relações públicas num hotel só para aquela pessoa para não ter que a contactar pessoas diferentes já sabe que vai lhe ligar para aquela pessoa e tem alguém que o conhece que sabe quantos dias é que está que se lembra do que é que fez e supostamente alguém que também é especializado também tem que ter uma boa parte de venda do hotel e de venda de dos serviços que o cliente pode ter fora do hotel essa parte de concierge também é muito importante no guest relations então já consegue ser essa ajuda fora do hotel

L1 hum hum hum hum

L2 eh basicamente é isso sim depois há várias coisas um- uma guest relations também pode ser nalguns hotéis é /a, 0/ hôtesses dos restaurantes vai aos vai vai ao pequeno-almoço cumprimentar saber que está tudo bem < vai ao

L1 > hum hum

L2 jantar ver a lista de reservas se calhar se houver muita fila vai cumprimentar os clientes sugerir o bar para tomarem uma bebida enquanto a a mesa vaga eh há alguns outros hotéis em que a guest relations dá fa- dá resposta a reclamações há outros hotéis em que a guest relations faz dá resposta a comentários das redes sociais faz um bocadinho também essa gestão uma vez que é uma coisa um bocadinho nova eles estão a estão a < a

L1 > hum hum

L2 perceber a importância pronto isso depende da da dimensão do hotel e de da dimen- e do quanto eles querem investir nesta parte de serviço ao cliente

L1 e vocês por exemplo i- imaginemos que eles vos pedem para reservar uma mesa num ho- num restaurante fora do < hotel

L2 > sim

L1 vocês fazem a reserva

L2 sim sempre perguntamos: quantas pessoas são eh quanto ele te pede para fazer a reserva sim depois também às vezes eles pedem nossa recomendação uma coisa diferente depois ele pede a reserva sim perfeitamente pedimos quantas pessoas são para que horas podemos ou fazer de imediato e dar a resposta ou por exemplo se a reserva for para o dia seguinte eh se estivermos no meio de outras coisas podes ficar com esses detalhes fazer mais tarde e depois enviar uma confirmação ao cliente

L1 hum hum essa confirmação é enviada por telefone por escrito < ou

L2 > eh conf- + escrito nos hotéis de cinco estrelas onde eu trabalhei tinha mais isto era escrito ou por meio de um cartão ou por meio de uma carta a computador

L1 hum hum e eles também vos perguntam sobre serviços eh perto do hotel isto é farmácia correios eh < paragem de autocarro

L2 > all the time eles eles perguntam-nos < por tudo

L1 > all the time

L2 eles perguntam-nos por tudo nunca sabes a pergunta que te podem fazer num hotel no estrangeiro {bruit de verre} portanto tudo desde sim farmácias bancos supermercados lojas de conveniência onde é que podem encontrar uma coisa rara de uma marca que viram se está se alguém vende essa marca aqui ou não onde é que podem comprar sapatos do tamanho tal não sei onde ou querem depois querem alugar desde uma cadeira de rodas até um helicóptero portanto

L1 sim

L2 é é é muito giro porque e então se for um hotel de de cinco estrelas geralmente quanto quanto mais alta a categoria mais excêntricos podem ser os pedidos e então um rececionista num hotel de cinco estrelas um rececionista um concierge o que seja alguém que esteja à frente nunca pode dizer que não ou não sei e se se for impossível tem que dar uma segunda opção então é muito é pode ser sempre muito diferente e pode ser sempre um desafio é bom que as pessoas que vão para essa função gostem de ser um de fazer um bocadinho çaça ao tesouro e de dar resposta e de satisfazer: os desejos dos clientes é um

bocadinho altruísta também porque sentimo-nos muito bem quando conseguimos superar-nos alguma coisa {simulation de peur} e agora onde é que onde é que há isto onde é que não há procurar fazer muita pesquisa acionar contactos e dar resposta para tudo para tudo desde essas pequenas coisas sim mais do do dia-a-dia até puf tudo basicamente

L1 nunca se pode dizer que não a um cliente é isso

L2 é

L1 então como é que vocês dão a volta + às vezes há enfim se eles < pedem

L2 > sim

L1 para jantar < às quatro da tarde

L2 < o jantar exato e o restaurante ou se está fechado ou está completo aí {voiture qui klaxonne} vamos dizer « não mas » ou seja não nunca passamos a bola para o lado de lá dizemos « ah peço desculpa não há » e acaba por aqui e ele tem que se desenvencilhar não quando é negativo já estamos já estamos a pensar numa outra sugestão ele pediu um restaurante tal que ele já sabia para nós fazermos a reserva ligamos ao restaurante está completo dizemos « infelizmente não dá » perguntamos se não quer para esta noite mas se calhar para o dia de amanhã ao jantar ou ou almoço verificando claro previamente se o restaurante tem disponibilidade para aceitar e aí já é uma alternativa e a outra alternativa será apresentar um restaurante eh dizer por exemplo eh « uma vez que que pediu este restaurante » que é um restaurante que tem imaginemos cozinha portuguesa e um ambiente rústico « sugiro talvez possa estar interessado no restaurante b que é assim assim e assim ou no restaurante c » também nunca deves dar só uma alternativa ou uma recomendação deves dar sempre duas {claquement de langue} a pessoa ter ali um bocadinho para escolher e então aí não é um não definitivo mas é uma outra alternativa

L1 hum hum

L2 sim

L1 muito bem {claquement de langue} uma outra tarefa que vocês fazem é um check-out

L2 hum hum

L1 quando o cliente chega no < final

L2 > sim

L1 portanto vocês perguntam se a estada foi boa

L2 certo

L1 se correu tudo bem qual é o número do quarto pedem-lhe para ele entregar as chaves ou o cartão não é em fun- < o cartão magnético

L2 > certo

L1 perguntar se houve consumo do minibar depois eh enumerar as despesas que ele realizou < os tais extra

L2 > sim

L1 extras eh indicar a totalidade das despesas e depois solicitar o pagamento no caso em que eles já tenham fei- feito uma reserva antes eh perguntam se eh precisam que ele que vocês guardem as malas deles eh e no final portanto depois despedem-se dizem < « obrigado »

L2 > hum hum

L1 enfim < « obrigado por ter vindo

L2 > claro

L1 eh

L2 perguntamos se precisam de táxi por exemplo

L1 hum hum

L2 para o aeroporto ou certificar isso já é um bocadinho encadeado com a parte da bagagem não é porque se estiver já a sair for de táxi vai se se tiver por exemplo o voo na outra parte do dia vais guardar a bagagem ou nalguns hotéis indicar o bagageiro que vai fazer isso noutros hotéis é o rececionista que também faz

L1 que faz o quê que vai de:

L2 que te que pode ficar com as bagagens do cliente e guardar depende mas normalmente há sempre o bagageiro eh perguntar se esqueceu alguma coisa dentro do cofre de segurança também é importante: perguntar isso ah e quanto: a enumerar das despesas eh às vezes não é de bom tempo enumerar em voz alta porque: porque pode estar outra pessoa ao lado não é de bom tom estar a dizer o que é que uma pessoa consumiu com outro cliente ao lado ou por exemplo foi só a noite e uma noite tem um uma tarifa por exemplo muito baixa do que a pessoa que está ao lado e pode causar um certo desconforto ou quando são muitos: itens na conta uma estadia muito longa o mais indicado é imprimir-se um extrato de conta e apresentar ao cliente + e isto também se é um cliente que tem uma conta muito elevada se é um cliente VIP e- este cuidado também nalguns hotéis é regra uma vez uma vez mais a \*A\* é regra não se enumera faz-se sempre um extrato de conta e apresenta-se ao cliente para ele poder com o papel à frente aperceber-se melhor dos gastos e também por uma questão de elegância sim



L1 disseste há pouco que poderiam eh chamar um táxi  
L2 sim  
L1 ao cliente vocês chamam o táxi telefonam < literalmente  
L2 > sim < sim sim  
L1 > fazem isso  
L2 sim sim + ou nalguns hotéis eh também temos transfer por exemplo no hotel onde eu estou agora temos sempre um carro à porta que f- que é o que é motorista de turismo e que faz transfers são transfers nossos também podemos recomendar esse  
L1 hum está bom a última tarefa que vocês fazem na recepção eh mas diz-me se há outras eh que é gerir uma reclamação  
L2 hum  
L1 portanto quando há alguma algum diferendo com o cliente vocês têm de saber ouvir as reclamações s- pedir pormenores explicar eventuais causas do sucedido propor soluções  
L2 < hum hum  
L1 > tranquilizar o cliente e pedir desculpa lamentar em nome do hotel  
L2 sim e /aí, 0/ registar de alguma forma essas reclamações também para a direção saber às vez- ou ou só por uma questão de perceber qual foi o comentário do cliente há muitos hotéis que têm não só o livro de reclamações mas um livro de comentários é muito mais light mas alguma questão mesmo que tenha sido resolvida ali estacada na- naquele momento é é elegante se o cliente quiser reclamar também oferecer um livro de comentários que vai para o diretor-geral se o {bruit de quelqu'un qui tousse} se o cliente quiser mesmo uma reclamação no livro oficial de reclamações também vais ter que dar hum + geralmente a menos que seja um hotel de de: de uma categoria mais baixa ou mais pequena em que o rececionista além de concierge ainda faz ali uma função de eh eh responsável pelo hotel normalmente o rececionista não ou então é na minha experiência de hotel de cinco estrelas não é ele que vai dar resposta às reclamações há sempre um chefe de recepção que se chama para esses casos a menos que seja uma coisa muito pequena que tu possas estacar com a oferta de alguma coisa do minibar imagina « ah a internet que eu tive ontem não funcionou fartei-me de ligar estava sempre a cair é inadmissível a internet não foi resolvida a tempo » e tu percebes que é uma reclamação mínima que houve um desconforto do cliente que ele não está para reclamar mais de uma forma mais grave se calhar vais oferecer podes tens tens a liberdade depois os rececionistas também tem liberdade de fazer estas coisas para estacar reclamações oferecer um artigo que ele consumiu no minibar pedir muita e pedir desculpa em nome do hotel pelo incómodo causado esperar que não afete a imagem de hotel de futuro enfim e e oferecer para escrever essa reclamação ou registar também é importante quando estamos a receber uma reclamação apontarmos mesmo que seja uma coisa muito simples e que memorize mas é porque mas é que estamos a mostrar à outra pessoas que estamos realmente com atenção ao que ele está a dizer e o que ele está a dizer não vai cair em saco roto apontar tudo o que ele está a dizer que vai correndo mal porque depois aí também podemos perceber o que é que correu mal e tomarmos uma situação ou reportarmos isto à pessoa que vai intervir para falar com o cliente e resolver essa reclamação e nesse caso é ou um chefe de recepção ou um duty manager que é o diretor de serviço que está quando o diretor do hotel não está  
L1 hum hum que tipo de reclamações é que vocês costumam receber  
L2 desde comentários mais pequenos de internet que é paga por exemplo eh ou uma refeição que não estava boa no restaurante ou que não estava cozinhada ou que esteve muito tempo à espera até coisas maiores como deixa-me pensar + houve uma inundação no quarto ou: eh al- sei lá algum cliente que tenha recebido is- isto não é muito comum sinceramente mas que não tenha gostado do serviço que teve por parte de algum empregado que é um algum colaborador do hotel que é uma reclamação sempre grave + eh avarias de ar condicionado são terríveis acontecem imenso {claquement de langue} e às vezes são pequenas coisas pequenas eh recla- comentários pequenos que o cliente já atinge fica farto não é e acha que pelo preço que pagou e: e por tudo o hotel tem que estar em condições e tem que estar sempre independentemente do preço que paga mas pronto são pequenas coisas que geram uma grande reclamação de várias coisas e do cliente não se sentir reconhecido  
L1 hum hum  
L2 mas acho que é isso  
L1 muito bem vamos passar agora à segunda parte  
L2 hum  
L1 que diz respeito à parte linguística isto é eh como é que vocês falam literalmente com o cliente {bruit} < palavras  
L2 > hum  
L1 expressões {bruit} frases  
L2 sim

L1 {rire} sim palavras expressões frases que vocês utilizam em cada uma destas tarefas {bruit} < portanto

L2 > OK se calhar é melhor esperar um bocadinho /// {échange sur arrêt et reprise de la conversation car bruit très fort}

L1 portanto eu interesse-me pela pela linguagem < eh

L2 > hum hum

L1 e: vamos imaginar que eu sou uma cliente portanto que chego à ao teu hotel e que digo « olhe muito bom dia eu tenho uma reserva aqui neste hotel » o que é que me dirias

L2 « bem-vinda ao hotel x x x é a primeira vez que está connosco » claro que antes de a pessoa diz « tenho uma reserva em nome de » aliás eh « seja muito bem-vindo » isso podes dizer sempre « seja muito bem-vindo ao hotel fez boa viagem » podes dizer sempre temos que ir sempre ao sistema para perceber quem é aquela pessoa que temos ali à frente porque é impossível tu memorizares todas as reservas que tens a chegar naquele dia a menos que seja um hotel mínimo

L1 claro

L2 ao olhar para a reserva tu já percebes quanta qual é a estada se vai ficar muito dia ou não se é um cliente repetido se vais ter que chamar alguém do hotel superior para receber essa cliente que pode ser a guest relations até o diretor do hotel etc até algum diretor do restaurante enfim e a partir de aí já a saber quem é o cliente já vais moldando o teu discurso isso é importante {claquement de langue} perceber bem qual é a reserva até para moldares e até a parte da linguística porque pode ser um cliente imagine eh uma entidade oficial um lord que vai gostar de ser recebido com um trato mais elaborado se calhar até uma linguagem um bocadinho mais literária e que dá bastante importância a esses pormenores a esses detalhes ou pode ser: um hóspede repetido que esteve o ano passado que é bastante descontraído pelo preço da reserva às vezes tu também consegues tirar algumas ilações também ou pelo menos ter certos cuidados não é nós o que queríamos era que tudo fosse incrível para toda a gente não é e que < fizéssemos

L1 > hum hum

L2 sempre as boas-vindas da maneira cem por cento quando cumprindo todos os standards claro que isso às vezes não acontece < porque é muito

L1 > e podes

L2 muito stress porque tens muitas pessoas a fazer check-in porque estás a fazer várias tarefas ao mesmo tempo porque /a, 0/ receção também faz algumas tarefas de back office e depois tens a o cliente a chegar e se calhar queres um bocado despachar também fazer algo rápido se olhas para a reserva e vês que é um cliente que está a pagar muito uma categoria muito elevada OK este é um cliente que vai ter grandes expectativas quer um retorno grande então aí também mais uma vez vais utilizar uma: uma lingua- vais ter ainda mais eh vais ter mais força em reconhecer em tratar o cliente pelo nome em reconhecer se ele já cá estiver: < estado antes

L1 > podes dizer exatamente as frases que vocês utilizam num num no caso de ser um hotel de facto < VIP muito elevado com uma reserva de uma semana

L2 > sim sim sim sim sim imagina podes dizer eh que i- imagina que o cliente já cá esteve podes dizer que é um gosto receber novamente eh e embora se calhar não vás eh esticar tanto ou ir buscar tantas outras frases tens mais atenção para dizer tudo e da melhor maneira não escapar nenhuma: < não escapar

L1 > /etapa, XXX/

L2 não escapar nenhuma etapa perguntar se calhar se precisa de acesso à internet não esquecer de perguntar se o cliente já jantou se quer jantar se precisa de alguma: ajuda durante a estada < um bocadinho mais /de, 0/ galanteio

L1 < então e perguntas mesmo eh portanto « o senhor precisa » eh o que é que dizes < que frases é que dizes

L2 {claquement de langue} olha o que é que eu digo muito eh {claquement de langue} é isto é isto é o normal é o trivial porque se fosse repetido não não vais estar a pedir novamente o passaporte vais ver se os dados estão atualizados etc

L1 então imaginemos que eu sou X < eu chego

L2 > sim

L1 pela primeira < vez

L2 > certo OK

L1 « olhe bom dia eu tenho uma reserva aqui »

L2 sim « bem-vinda ao \*H2\* {rire}

L1 eu vou eu vou < trabalhar

L2 > não faz mal

L1 vou transformar sim

L2 eh « é um prazer tê-lo connosco outra vez fez boa viagem deixe-me só ver aqui os: dados estão estão atualizados vou só pedir-lhe o cartão de crédito se não se importa como já sabe uma garantia dos extras é

uma formalidade eh para confirmar que este e-mail e o telefone está correto portanto vai ficar connosco numa estada até ao dia » digo o dia da saída podes adicionar o número de noites ou não podes dizer « só uma noite que pena gostávamos que ficasse mais tempo » ou então numa longa estada « esperemos que se possa sentir em casa » eh mencionas o preço ou não que há reservas que são pagas por agência ou que são de full credit não vais mencionar mencionas a categoria e se o cliente vai ter o upgrade do hotel

L1 que frases é que dizes exatamente

L2 {claquement de langue} eh o- « portanto vai ficar connosco até ao dia » tal tal « de dezembro uma estada de três noites quarto categoria classic vamos dar-lhe um upgrade para quarto para para a suíte executiva » por exemplo « para estar mais confortável durante esta longa estada » preço « e está com o pequeno-almoço incluído » ou não « eh pequeno-almoço recordo é servido no restaurante das sete às dez e meia restaurante no piso etc » depois entretanto a pessoa preencher neste caso não estamos a preencher dados de passaporte porque já tínhamos estamos a fazer os: o print do cartão de crédito para ficarmos com os detalhes há hotéis em que escrevem e há outros em que têm umas máquinas para fazer um print e há outros em que têm umas máquinas que tu passas o cartão e o e o número fica encriptado pronto agora há várias coisas

L1 disseste há pouco « vou precisar do seu cartão de crédito < vou precisar »

L2 simL2 > sim

L1 « do seu documento de identi- de identificação »

L2 sim

L1 eh porquê essa fórmula porquê não dizer eh « tem o seu cartão de crédito » por exemplo

L2 + ela pode dizer-te que tem mas depois tu vais pergun- tu vais ter que o pedir {rire} não é sim podes dizer « tem o cartão de crédito » mas geralmente dizemos « precisa- precisamos do cartão de crédito » e mencionamos o porquê « para garantia de extras » porque o cartão de crédito também muitas vezes ainda é um ponto: sensível que as pessoas não querem dar todas as histórias de esquemas com cartão de crédito que continuam a acontecer não é e que pela importância de ser um: uma origem de uma conta e que podes fazer transações apenas com os números então há pessoas que ainda não querem dar o cartão de crédito e aí então aí tu vais pedir o pagamento antecipado depósito antecipado da conta

L1 como é que pedes isso

L2 um- uma pessoa que não quer dar « ai não quero dar o cartão de crédito tenho horror a dar o número cartão de crédito o cartão é só meu » dizes « com certeza vamos então eh segundo a regra do hotel eu vou pedir-lhe para fazer um depósito antecipado do valor total da estada e o valor de cinquenta euros para garantia de extras »

L1 hum hum

L2 geralmente é sempre aceite

L1 hum hum

L2 num caso em que a pessoa não queira imagina « não nem pensar não vou dar esse dinheiro todo por que é que eu tenho que estar a pagar tudo antecipadamente se ainda não se não tive » podes fazer um acordo com o cliente de diariamente ele vir fazer o pagamento da noite que vai passar a seguir ou ou os extras e como a maioria dos extras têm chaves em cartão magnetizas a chave para só abrir dia após dia

L1 hum hum

L2 e então isso é uma forma de não teres a garantia do cliente mas também saberes que ele não te vai estar uma semana no hotel e depois vai embora e tu não tens por onde pegar

L1 e que < a chave

L2 X

L1 vocês têm cartão magnético < é isso

L2 sim

L2 como é que entregas a chave e explicas o procedimento o funcionamento

L2 eh quando só entregas a chave e o cliente vai subir sozinho é bastante simples < eu acho que

L1 > o que é que dizes as pessoas percebem

L2 sim só indicas o número do cartão nem dizes que é a chave ou então talvez eh

L1 que palavras é que utilizas

L2 > ou então eh utilizo « aqui tem a portanto o quarto o seu quarto é o » imaginemos « o quinhentos e trinta quinto andar o elevador mais próximo é o da direita + aqui tem as chaves é só carregar no cinco no elevador desejo uma boa estada alguma coisa que precise não hesite em contactar

L1 olhe menina mas eu tenho oitenta anos e eu não percebo nada destas coisas < como é que isto funciona »

L2 > claro aí tu vais com certeza acompanhar o cliente

L1 ah até ao quarto

L2 sim e e já faz parte do bom senso se vês que é uma pessoa que tem mobili- que tem mobilidade reduzida que tem uma certa idade faz parte até da boa educação eh acompanhares eu acompanho ao

quarto tenho todo o gosto em acompanhar ao quarto e então acompanhamos explicamos que a chave introduz-se alguns têm sistemas de luz porque < fica verde

L1 > como é que podes dizer exatamente as frases

L2 < sim

L1 > isso é que me interessa assim a parte linguística interessa-me isso

L2 sim eh

L1 então subimos as duas no elevador

L2 sim sim sim

L1 « menina explique-me lá que eu não estou a perceber nada

L2 eh portanto « aqui tem a chave é bastante simples tem o cartão esta é a fechadura basta introduzir tem uma luz vermelha passa para verde quando passar para verde é só acionar a a a manivela da porta » manivela nem sei eh « e entrar depois ao entrar no quarto aqui tem neste neste ponto temos que colocar a chave para a eletricidade funcionar » que é um ponto que as pessoas às vezes esquecem

L1 sim

L2 meter chave para ter eletricidade no quarto a senhora entra não é eh « vai desejar que faça alguma explicação dos serviços que tem no quarto

L1 ai sim pode-me explicar por favor

L2 com certeza nesta cómoda tem o diretório de serviços do hotel » normalmente os hotéis têm um diretório de serviço < X

L1 > « o que é isso »

L2 é um livro onde tens toda a informação do hotel X mostra um bocadinho a história do hotel o horário dos restaurantes eh o que é que tens nas proximidades os telefones de todo o hotel lista de preços podes ter integrado ou não lista de items do minibar lista do room service algo cartas de restaurante {claquement de langue} os serviços de spa também normalmente tem sempre é o diretório do hotel é um compendium uma enciclopédia a pessoa não precisa de pedir nada a ninguém lê aquilo tudo e fica a saber tudo < mais ou menos

L1 « pronto menina isto é a minha leitura de: < de cabeceira

L2 > pronto mas mas vamos lá que não pronto « qual- alguma coisa que precise tem aí o: aqui tem o diretório de serviços com toda a informação que precisar dois telefones um na secretária » por exemplo « outro na mesa de cabeceira tem a lista de telefones é bastante simples se quiser chamar para o exterior linha tal se quiser para a receção etc » normalmente estes dois dizes sempre como é que se faz para ligar para fora e para a < receção

L1 > hum hum

L2 se for um grupo também explicamos como é que se liga de quarto para quarto {bruit} pressiona-se número tal

L1 « olhe menina isto tem água quente como é que isto funciona »

L2 sim claro não é {rire} normalmente a menos que viva numa caverna < {rire} XX

L1 > enfim que outros procedimentos é que ou < que explicação é que dás sobre o quarto

L2 > ah mas do sim

L1 < sim

L2 > então eh o diretório de serviços explicas o telefone eh explicas se que tem room service ou lavandaria ou serviço de receção vinte e quatro horas por dia se assim for

L1 dizes eh < aqui temos

L2 > aqui tem normalmente eu até faço depois do telefone porque digo « para marcar eh para o exterior tecla zero para a receção é o nove a receção está aberta vinte e quatro horas por dia assim como os serviços de lavandaria e de room service » eh depois ah outra coisa também podes mostrar a vista do quarto especialmente se for atrativa e ex- e explicar tipo: eu tenho que entrar no papel não é < eh: olhe

L1 > sim imagina que eu que eu sou uma velhota e enfim

L2 eh abro o estore « olhe » digo « tem uma lista tem uma tem uma vista fantástica para o castelo de São Jorge como pode ver para abrir o estore é só aqui neste nesta cortina aqui de lado é bastante simples também tem um botão que dá para automaticamente o estore levantar ou baixar tem o mesmo botão junto da cama » depois isto /também, 0/ depende do set-up dos quartos eh {claquement de langue} « o ar condicionado é bastante simples temos o botão para a: a força da ventoinha mais forte ou menos forte e o botão para ar quando para ar quente ou ar frio está agradável a temperatura quer modificar » a pessoa pode dizer « ai não está está muito frio » « com certeza vamos então aumentar agora está a vinte graus daqui a daqui a pouco o ar já vai circular mais e já vai estar a temperatura exata » {claquement de langue} eh « depois temos o minibar com as bebidas os snacks à parte na outra porta tem os copos para para poder máquina de café < de cápsula »

L1 > hum hum

L2 « que é bastante simples é basta carregar num botão que está à esquerda ela vai começar a piscar quando o XX estiver estática está pronta basta pôr a cápsula a chávena pressionar e tem o seu café também dá para fazer chá café é pago o chá é complimentary » normalmente os hotéis de luxo também têm alguma coisa complimentary no quarto pode ser água pode ser o chá pode ser o café

L1 e vocês dizem em em inglês < é complimentary

L2 > sim

L1 e porquê essa preferência pelo inglês

L2 complimentary eu di- eu: esta palavra vem-me muito à cabeça porque falo muito em inglês + mas sim sei lá deixa-me ver eh e mesmo as pessoas que vêm ao meu hotel que geralmente são pessoas que ficam em ho- em hotéis porque se têm necessidade de ficar num hotel caro e no centro da cidade normalmente são pessoas já um pouco viajadas + elas vão perceber porque é uma palavra é como check-in check-in check-out complimentary minibar ninguém diz frigorífico eh mas também muito provavelmente é porque eu falo muito em inglês falo muito em inglês tenho muitos americanos e muitos ingleses no meu hotel mas podes dizer perfeitamente « é oferta » sim sim agora não me estou a lembrar acho que é tudo tão automático mas sim numa se- numa senhora que tem oitenta anos o café é oferta sim ou o chá é oferta porque senão ela também não vai perceber nada

L1 sim então e que outra explicação é que fazem sobre o quarto + sobre o cofre estavas a < falar há pouco por exemplo

L2 ah o « cofre o cofre de segurança o código digital /que, aqui/ tem as instruções ou » podemos complementar « basta colocar o código a porta vai abrir colocar os seus pertences fechar a porta colocar o código novamente carregar neste botão que é o botão de fechar e ele já vai fechar »

L1 hum hum

L2 « dentro do armário também temos tábua de passar a ferro o ferro de passar eh almo- almofadas extra < chapéu de chuva

L1 > desculpa

L2 pode haver < imensas coisas

L1 > então mas sou eu que tenho que passar a roupa < não me arranja aí uma menina

L2 > não de todo

L1 para passar a roupa

L2 com certeza temos serviço de lavandaria vinte e quatro horas por dia quer que peça para X para: para o housekeeping ou para a governanta vir ao seu quarto recolher alguma roupa

L1 então mas por que é que tem aqui uma tábua de passar a ferro no no meu quarto

L2 caso os hóspedes prefiram passar a ferro eles sem terem sem pedir esse tipo de serviço mas que temos disponível para a senhora com certeza

L1 pronto menina olhe acho que já percebi estas coisas do quarto eh o hotel está aberto eh: isto é porque eu acho que vou dar um passeio agora à noite se eu voltar lá pelas onze da noite estão abertos

L2 estamos abertos vinte e quatro horas por dia »

L1 sempre

L2 sim

L1 eh + quando fazes o rooming eh vais descrevendo partes do hotel isto é

L2 sim

L1 da receção até ao quarto podes passar < por pelo

L2 > sim

L1 < pelo restaurante

L2 > sim sim sim

L1 podes explicar exatamente imagina que eu pronto < tenho oitenta anos é XX

L2 sim sim sim « com certeza tenho todo o gosto em acompanhá-la ao quarto minha senhora por favor por aqui aqui está a sala de pequenos-almoços que está aberta de » porque quando temos um rooming não vamos debitar toda a informação ao check-in não é

L1 < sim

L2 > fazemos um check-in mais rápido libertamos o o balcão para poderem vir outros clientes e vamos também tendo esse tema de conversa para o para o caminho eh por- então eh « tem a sala de pequenos-almoços está aberta das sete às dez e meia pequeno-almoço buffet {claquement de langue} aqui temos o restaurante do hotel tipo de cozinha é esta: recomen- podemos recomendar por exemplo hoje o prato do dia é: este a senhora gostaria de fazer alguma reserva connosco para jantar » « sim » « com certeza a que horas quantas pessoas por favor com certeza vamos avançar então » tomamos o elevador eh imagina estamos no elevador « aproveito para mencionar que no menos um temos o nosso eh o nosso ginásio que está aberto vinte e quatro horas por dia também o spa onde pode utilizar piscina e e piscina e exteri- eh interior e tem a parte de sauna banho turco e massagens

L1 < onde onde é que fica

L2 > chegando ao piso  
L1 diga onde é que é no menos um  
L2 no piso menos um + {claquement de langue} eh depois vamos a: saímos no no piso « por favor eh aqui tem chegámos ao quarto este é o número do seu quarto » /mostramos, XXX/ e depois fazemos a parte do rooming podemos sempre perguntar também enquanto estamos a acompanhar {claquement de langue} a parte da venda do restaurante já fizemos o spa também: « dese- vai desejar alguma massagem eh »  
L2 e eh o que é que eu estava para dizer ah e perguntar claro se é a primeira vez em Lisboa eh  
L1 como é que perguntas « é a primeira vez  
L2 é a primeira é a primeira vez que está em Lisboa » ela vai dizer « sim » « ah muito bem-vinda »  
L1 « sim pois não < conheço  
L2 > tem muitas expeta- tem muitas expetati- eh já fez algum trabalho de casa » às vezes podes brincar se vires que a pessoa é mais aberta « já fez algum trabalho de casa alguma pesquisa  
L1 ai não estou à espera que me digam tudo a menina pode-me dizer o que é que há aqui para visitar  
L2 ah com certeza não se preocupe vou primeiro acompanhá-la ao quarto para asse- assegurar-me que fica instalada depois vou-lhe mostrar um mapa »  
L1 hum hum  
L2 « dizer onde é que está o hotel e começar por explicar brevemente onde é que estão onde é que estão as coisas mais importantes da cidade depois também poderá dizer o que é que gostaria de visitar ou que expectativas é que tem nós estamos aqui para poder ajudar e para assegurar que tem uma ótima estada em Lisboa » ou então se a pessoa « ai já estive já estive há cinco anos » « ah muito tempo realmente e o que é que se recorda algum sítio que gostasse de visitar novamente »  
L1 hum hum  
L2 vamos sempre adaptando  
L1 e vocês têm o tal o small talk por exemplo no elevador  
L2 ah perfeitamente  
L1 e- as pessoas falam sobre o quê o que é que vos podem falar sobre o tempo sobre  
L2 sobre o tempo sim « ah está chuva ah ainda bem vem nesta semana que sorte vai estar uma semana de sol trouxe o sol para Lisboa de certeza » temos imenso small talk eh e quando já estive eh imagina « ah é a primeira vez vimos comemorar o aniversário » « muitos parabéns quando é que é quando é que é o dia para podermos organizar já tem alguma coisa pensado algum tínhamos todo o gosto que jantasse por exemplo no nosso restaurante para podermos preparar uma refeição especial » eh + é um pouco isso é um pouco isso depois vai-se desenvolvendo  
L1 hum  
L2 conforme as respostas da pessoa  
L1 então e depois como é que dizem adeus ao fim e ao cabo eh como é que eh < saís do quarto  
L2 > « mais algu- mais alguma coisa que precise além da bagagem com certeza que deve estar a para chegar » porque às vezes vais fazer o acompanhamento e a bagagem vai estar depois alguns hotéis pergunta se vai querer gelo para tomar a bebida do minibar  
L1 hum hum  
L2 eh no hotel onde eu trabalho não é standard mas na \*A\* é  
L1 hum hum  
L2 eh « com certeza o meu nome é » re- repetimos novamente a apresentação ah e isto também fazemos quando quando cumprimentamos a pessoa « bem-vinda ao \*H2\* o meu nome é \*P\* (prénom) tenho todo o prazer em acompanhá-lo ao quarto por favor por aqui » e também na na saída « vai precisar de mais alguma ajuda da nossa parte » « não » « então com certeza desejo-lhe uma boa estada o meu nome é \*P\* não hesite em contactar »  
L1 dizem estada ou estadia ou < é irrelevante  
L2 > estada {claquement de langue} eu digo estada porque: isto é muito da da licenciatura o que nós devemos dizer mesmo é estada segundo já não me lembro quem de turismo de um livro que estadia era normalmente o que os barcos ou outros meios de transporte faziam quando atracavam a terra isso é estadia e nos hotéis é estada mas olha hoje em dia diz-se mais estadia do que estada mas eu sou muito fiel  
L1 hum hum e os clientes dizem estadia ou estada  
L2 maior parte dizem estadia  
L1 estadia  
L2 mas deves dizer estada estada dos hotéis estada média essa é a palavra  
L1 disseste há pouco que: vocês tratavam o cliente pelo nome  
L2 hum hum  
L1 podes dar exemplos

L2 sim sempre primeiro e último nome « tenho uma reserva em nome de: \*C\* {nom} » « com certeza senhor \*C\* {prénom et nom} \*C\* {prénom et nom} é a primeira vez conosco » ou mesmo na despedida eh de exemplos dizemos « com certeza senhora \*C\* {prénom et nom} alguma coisa que precise não hesite em contactar » deves sempre tratar como primeiro e último agora se isto é o que acontece sempre gostava que sim mas às vezes não acontece

L1 o que é que acontece às vezes

L2 tratas só por senhor omite + mas é importante nós dizermos sempre estarmos a lembrar o cliente que sabemos quem ele é é forma de torná-lo especial dizer eu sei quem é eu sei quem é eu lembro-me do seu nome e até crias uma certa proximidade mas muitas vezes omite-se ou então se o trabalho é muito « com certeza » e já já já não te lembrás qual é que é o nome do senhor e então para clientes que têm muita rotação de de hóspedes era difícil estar sempre a a repetir mas é muito importante

L1 e di- vocês dizem doutor

L2 ah sim dizemos

L1 < quando é que

L2 > olha eu sou muito contra isso eu detesto essas coisas de doutores e de senhores engenheiros e acho que é uma coisa muito portuguesa e: se fores a outro país não há nada disto há o mister e a- e abarca tudo ou doutor se for alguém de investigação coisa assim e então aí sim fica bem tratas doutor mas em Portugal ainda há muito doutores quando tens um elevado cargo ou enfim a cultura te pôs esse nome por alguma coisa e no hotel onde eu trabalho tenho muito porque no meu hotel vão grandes cargos de bancos portugueses oh pá e muita gente que adora ser chamada de doutor

L1 são eles próprios que dizem

L2 eu quando entrei no hotel já estava essa regra instituída os clientes que já eram repetidos e que vinham dos bancos e etc já toda a gente os tratava por doutor em todos os outlets do hotel então eu tive que me adaptar e tratar também para o cliente não se sentir que da minha parte estava ali a haver um tratamento diferente +

L1 em todos os desculpa outlets

L2 outlets dos hotéis é os restaurantes os bares a piscina < todos os serviços

L1 > hum hum

L2 adicionais

L1 e então quando dizes doutor podes-me dar um exemplo também

L2 sim eh doutor: {claquement de langue} + normal- doutor es- ou podes dizer o primeiro ou o último nome muitas vezes é é imaginemos que o hóspede X o doutor é uma é um tratamento que tu já usas e isto para falar da realidade quando já sabes que a pessoa tem um certo cargo e toda a gente na sociedade o trata por doutor + quando há eh quando esse tratamento já vem na na reserva f- imagina que a secretária está a fazer uma reserva para o doutor etc se a secretária trata por doutor tu também vais tratar por doutor não é acho que às vezes não tratas tratas por senhor a reserva ou o documento da reserva já está lá atrás mas isto para ser bem feito tens que meter a forma de tratamento na reserva quando são clientes brasileiros porque os brasileiros adoram ser tra- chamados de doutores

L1 porquê

L2 os brasileiros com dinheiro porque é mais uma forma de importância « ai doutor ainda bem que vem bem-vindo » quando eh angolanos esse mercado também pessoas com altos cargos ou com muito dinheiro gostam então é um enfim é mais uma forma de galanteio

L1 e

L2 dessas pessoas < mas em regra

L1 por exemplo

L2 > geral eu não advogo isso eu acho que as pessoas devem ser tratadas por senhor ou senhora e depois se a pessoa fizer questão de ser tratada de uma outra forma com certeza até eventualmente pedir desculpa e daí para a frente tratar pelo pelo tratamento que a pessoa prefere e fazer com que a equipa saiba introduzir em sistema o que seja mas sim se vais explicar a pessoas que vêm trabalhar para hotelaria em Portugal eh eles que falem que tenham um certo cuidado que tentem perceber qual é a forma de tratamento e principalmente se estão nalgum hotel que já tem algum historial e muitos clientes que vão lá há muitos anos é muito possível que eles tratem por doutor algumas pessoas muitas pessoas e também à forma de reserva porque infelizmente ainda eh pessoas que estão habituadas a essa forma de tratamento e que vêm outras pessoas e que vem alguém novo e que não a trata assim podem levar a mal e eu já tive clientes que me levaram a mal por eu não ter tratado na altura nem foi por doutor foi um espanhol por não ter tratado por dom

L1 hum

L2 dom que é uma coisa < que já não existe

L1 > que é nobiliárquico < sim

L2 > completamente mas então ter pé atrás depois há outras depois há outras eh eh outros casos em que por exemplo um lord vais ter que tratar por lord e lady mas já é mesmo nobre não é

L1 sim

L2 um príncipe alguma coisa assim mas sim acho que é importante ter atenção à forma de tratamento principalmente em Portugal em que há muita gente muito mesquinha {rire}

L1 e há diferenças entre ser uma pessoa jovem /ou, 0/ uma pessoa idosa

L2 + eh jovem de quarenta anos para cima esse tipo de jovem adulto jovens mesmo não

L1 vinte anos vá

L2 ai não < acho que não

L1 > como é que trata alguém com vinte anos

L2 não eu não vou tratar ninguém de vinte anos por doutor + a menos que eu tenha explicitamente na forma de reserva ou o cliente dizer que quer que trate por doutor agora ter uma pessoa de vinte anos à minha frente tratar por doutor não porque eu acho que isto é uma coisa tão old

L1 mas dizes senhora eh

L2 < o senhor

L1 > a senhora \*C\* {prénom et nom}

L2 claro não dizer dona dona: também é uma coisa que está lá no passado dona: quase dona de casa dona Etelvina a vizinha senhor e senhora quando outra dica é: quando não + eh não não sa- estamos muito na dúvida sobre a forma de tratamento podemos omitir é claro que reconhecer o tratamento da senhora é sempre mais elegante mas se tens ali alguma dúvida: alguma coisa assim podes nalgumas frases omitir por dizer só « quer deseja »

L1 o que é que te permite a omissão

L2 o que é que permite o teu bom senso {rire}

L1 mas por que é que es- essa estratégia da < omissão

L2 > estou estou a lembrar-me por exemplo tenho umas du- umas duas clientes do hotel que são tratadas de formas dis- diferentes e que elas pedem para ser tratadas por eh sem sem forma de tratamento só a \*C\* {prénom} por exemplo a \*C\* {prénom} mas são pessoas já de algum já não são jovens de vinte anos já têm uns cinquenta anos ao memos tempo eh podes não te sentir confortável em tratar um cliente com esse à vontade com essa intimidade ainda que ele te tenha posto à vontade e tu trata por « a o senhor a senhora \*C\* {prénom} \*C\* {prénom et nom} » e ela « ai não me trate não me trate por senhora trate-me por tu » mas tu podes não ser capaz ou não achar que fica bem e então podes omitir nesse caso podes chega-te o cliente mas isto são casos lá está tem que se perceber: que são clientes que não são de uma vez porque os clientes de uma vez trata por senhor e pronto e depois se eles quiserem mudar mudas mas clientes repetidos que te pedem para tratar por exemplo numa primeira pessoa podes omitir e perguntar « sabe gosto gosto em vê-la » e então não não trata nem por dona esses /casos, XX/ de clientes que tenho é que tenho pessoas que tratam por dona tenho pessoas que tratam por senhora pessoas que tratam-me por senhora \*C\* {prénom et nom} outros que tratam por senhora Matos e tenho ainda: eh colaboradores do hotel que tratam por madame que é uma coisa que está ao género do doutor mas ainda mais para trás madame que é a « madame quer o doutor e a madame » então quando no já está ali uma mixórdia muito grande podes omitir nalgumas situações

L1 e existe alguma política do hotel no tratamento

L2 não hotéis que tenham bem organizado isto eh têm que ter uma forma de {bruit} de ter {bruit} de se assegurar que a forma de tratamento está {bruit} mencionada na eh fi- na na ficha {bruit} do cliente quando tu estás a abrir a reserva tem que ser automático eh eu não me recordo sinceramente se existe alguma coisa assim é possível porque porque normalmente os hotéis também têm standards de: de: reconhecimento standards de check-in e com certeza deverá estar {bruit} pelo menos deverá estar mencionado a forma de tratamento caso não saibas o que eu acredito é que senhor ou senhora é sempre elegante e funciona sempre bem e é a partir de aí depois logo vemos como é que o cliente aceita

L1 o menino menina utilizam muito no norte por exemplo não utilizam no vosso hotel

L2 na- não a me- a menos que seja uma criança + a menina o menino não não isso é uma coisa mesmo muito do norte do Porto « a menina quer: » aqui em Lisboa não se vê

L1 como é que trata uma criança

L2 aí sim +

L1 eh a criança não é por tu é: menina Joana por exemplo

L2 eh ++ não há: nada instituído se calhar era bom que se pensasse nisso + até porque é um terreno em que às vezes os próprios pais tratam as crianças na terceira pessoa + para mim e para a minha geração e se calhar do: de onde eu venho é impensável um pai tratar eh o filho na terceira pessoa trata-se por tu e eu estou habituada a tratar as pessoas por tu e nos meus clientes também costume tratar as cri- as crianças por tu agora sim há casos em que os próprios pais tratam a criança na terceira pessoa e aí realmente gera



dúvidas e aí já vais ter que adequar e já vais tratar a a criança na terceira pessoa mas eu norma geral trato a criança por tu

L1 hum hum

L2 acho que é mais informal < não é

L1 > sim porque são crianças sim são

L2 e as crianças entre elas também se tratam por tu /já, 0/ tens ali uma abordagem pôr a criança à vontade {bruit} então se calhar é por aí

L1 hum hum

L2 é mas lá está há algumas pessoas: da linha de Cascais {rire}

L1 {rire} sim é sociológico + no walk-in portanto eu chego ao hotel « olhe menina eu: são dez da noite não tenho cama onde dor- dormir arranja-me aí um quarto o que é que tem aqui disponível»

L2 « com certeza tem alguma categoria que já tenha pensado a priori »

L1 « olhe não o que é que têm não não sei não conheço nada não sei nada »

L2 nesta fase tu vais há sempre uma categoria do hotel que é aquela que tu deves promover que é uma categoria intermédia isso tem um nome técnico que é: como é que se chama não me recordo

L1 não faço ideia

L2 eh + pá não me recordo mas posso-te dizer mais tarde agora não me estou a lembrar mas basicamente é uma categoria intermédia que te dá espaço para desceres para um quarto standard caso o cliente não queira pagar tanto e subires caso o cliente queira outra a- não e depois desce « tem algum melhor » então geralmente esse é o quarto que deves vender em primeiro lugar no meu hotel é um deluxe nós temos standard nós temos classic standard deluxe depois temos junior suites suítes suítes executivas e suítes presidenciais suíte presidencial só e: nos hotéis mas em todos os hotéis há essa categoria que é aquela que tu apontas primeiro que é uma categoria intermédia « temos este ho- este quarto que eh » « olhe por exemplo que quartos é que tem » e então + mais uma vez + é isto deixa-me cá ver se eu me lembro como é que deve ser o standard sim o standard de- é só falar dessa categoria « esta é a categoria deluxe tem um quarto é um quarto com trinta metros quadrados com vista para a avenida + a rate ou o preço são: duzentos euros com pequeno-almoço incluído » e aí a pessoa vai-te dizer « e hum mais baixo o que é que tem » « temos a categoria standard que é um quarto um pouco menor tem dezasseis metros quadros e já as vistas já são para a parte interior do hotel para o pátio » ou en- e se se perguntar « hum » se do deluxe « hum só vinte metros e não tem algo maior » « sim com certeza temos uma júnior suite um complexo de sa- de quarto com sala em separado eh vista para » não sei onde « o valor são » + normalmente é os metros quadrados vista e preço

L1 hum hum

L2 eu gosto de fazer quando tenho mais do que uma categoria disponível eh dar logo ali alguma alguma escolha sempre sempre aquela categoria que é a primeira que tu vais dar não uma categoria mais baixa mas dou logo uma categoria a seguir ou duas a seguir

L1 para depois baixar

L2 para depois baixar e porque às vezes a pessoa que tu tens à frente se calhar tu pensas que essa pessoa v- só te vem reservar o mais barato possível

L1 hum hum

L2 mas se calhar tens ali três categorias e ela até te escolheu a categoria mais mais cara < o preço até não

L1 > « então olhe »

L2 era tão: tão elevado como achava que ia ser portanto eu gosto de fazer sempre a categoria aquela que devo fazer e duas categorias acima se a pessoa me pedir uma categoria mais baixa então: uma categoria mais baixa

L1 « olhe então eu quero essa o deluxe mas isso duzentos euros é muito caro não me consegue arranjar aí um desconto um descontozinho »

L2 « não lamentavelmente este é o melhor preço disponível até mesmo na internet este é o melhor preço que pode encontrar não consigo mesmo fazer »

L1 « olhe então mas isto incomoda-me um bocadinho vão ter que me oferecer um uísque no bar ou assim uma coisa eh não consegue mesmo dar aí um jeitinho falar com o seu chefe »

L2 « deixe-me ver o que é que eu consigo fazer o que consigo fazer » eh eh da primeira não sei não sei se devo continuar neste papel ou: back to the lecture eh normalmente não se já estás a fazer esse esse < preço

L1 > não baixam

L2 não baixamos nem oferecemos nada + não

L1 OK

L2 o que tu podes fazer é se a pessoa está mesmo irredutível é pões a categoria abaixo e ofereceres um upgrade

L1 hum hum

L2 género « realmente não posso mas deixe-me ver aqui a disponibilidade olhe excepcionalmente » é sempre excepcionalmente

L1 < {rire} claro excepcionalmente

L2 > para aquele cliente {rire}

L1 sim

L2 « excepcionalmente »

L1 para si

L2 « vou eh temos um posso dar-lhe um upgrade para esta categoria aplicando o preço da categoria abaixo do quarto classic nós temos disponibilidade nós vamos dar-lhe uma cate- então um upgrade para deluxe tendo em conta que fica por uma longa estada ou tendo em conta que já chega a uma hora tardia que já estamos quase a fechar o dia no hotel » + < sim

L1 > que clientes é que negociam mais

L2 portugueses {rire} portugueses que eh nem sabem como é que estão naquela cidade aconteceu-lhes alguma coisa e precisam de pernoitar porque sim mas eh quem é que geralmente as pessoas já têm uma reserva feita nos hotéis a priori quem é que não tem a reserva feita que te pode negociar o preço porque quando ele vem da agência quan- ou vem da internet ou o preço já foi em telefónico o preço não muda já foi confirmado pelas reservas aquele preço não muda podes é fazer um upgrade se se a pessoa imagina for ver o quarto e dizer que odeia o quarto « ai odeio é péssimo não é nada como eu vi nas fotografias »

L1 isso acontece

L2 sempre

L1 e vocês fazem o upgrade literalmente

L2 sim + às vezes não temos mesmo disponibilidade {bruit de moto} dizemos « realmente não temos disponibilidade hoje mas se quiser amanhã podemos ver » ou então fazemos um upselling

L1 o que < é isso

L2 > que é a pessoa fez a eh eu primeiro estava a introduzir isto por num cono de manha há muitas pessoas que odeiam o quarto mas é para ter um up- um upgrade eh mas às vezes odeiam mesmo o quarto aí « não não tem nada a ver com as fotografias ou etc » e então tu fazes é um upselling é é fazeres um é venderes uma categoria acima da categoria reservada e aplicares a diferença imagina um quarto custava cem euros a categoria que ele reservou + hoje em dia o preço de balcão é duzentos e a categoria a seguir é trezentos tu fazes-lhe mudas-lhe e fazes uma diferença de cem euros

L1 é como se tivesse reservado a categoria superior < inicialmente

L2 > exatamente fazes a diferença ao melhor preço do dia entre a categoria que ele reservou ao preço do dia e a categoria que ele quer ou que vais ou que vais promover ao preço do dia e aplicas a diferença mostras < mostramos o quarto

L1 > o que é que dizes então como é que dizes isso ao cliente

L2 eh imagina estamos no quarto e ele diz « ai não gosto é tão pequeno não tem nada maior » eh « dê-me só um momento que eu vou verificar » normalmente se estás no quarto se é assim ou vamos imaginar para não ser tão: tão complicado mas estar na « ah sim » imagina que estás a dizer « quantos metros é que tem esse quarto » « ah tem quinze metros quadrados » « ai tão pequeno não tinha nada ideia quando fiz a reserva não tem nada maior » « só um momento que eu vou verificar a disponibilidade realmente sim temos o quarto temos por exemplo uma junior suite que tem sessenta metros quadrados posso fazer-lhe deixe-me ver qual é o valor que eu posso aplicar + então temos um bom preço de sessenta euros por noite e já inclui o pequeno-almoço quer ver o quarto » + as pessoas podes ir com a pessoa ao quarto então às vezes ele: eh mas sim acho que é por aí eh

L1 hum

L2 posso posso recomendar por exemplo: « uma: X um quarto deluxe que é um pouco maior e a vista também é melhor que o quarto classic tem uma vista avenida a diferença são cinquenta euros por noite » ou por exemplo eh eh imagina que não tem pequeno-almoço incluído « estou aqui a ver que a reserva que fez não tem pequeno-almoço incluído mas por cem euros eu consigo fazer-lhe então a diferença do quarto vai para um quarto mais espaçoso com uma vista mais bonita e incluir o pequeno-almoço também para as duas pessoas do quarto »

L1 hum hum « está bom muito bem menina aceito » {rire}

L2 {rire} « então dê para cá o cartão » {rire}

L1 {rire} « dá para cá eh vamos já cobrar » + outra tarefa é sobre as informações quando vocês têm de dar informações

L2 sim

L1 então eu chego ao hotel chego à receção « olhe menina eh como é que é X a que horas é que funciona a: piscina a a sala informática como é que isto funciona pode-me explicar faz favor eh por favor »

L2 {claquement de langue} « sim com certeza então a sala de informática » uma palavra muito estrangeiro a que nós utilizamos nos hotéis que é o business centre

L1 preferem o termo inglês  
L2 business centre  
L1 pois  
L2 « está aberto vinte e quatro horas por dia logo depois da receção três computadores à sua disposição com acesso à internet ginásio fica localizado: menos três eh está aberto vinte e quatro horas por dia ou está aberto das oito da manhã às dez da noite ou aberto das oito às vinte e duas não há nenhum: »  
L1 « como é que eu vou até lá aqui da receção pode-me explicar o caminho »  
L2 « com certeza o elevador mais próximo é o elevador que está à sua direita basta carregar no botão que diz menos três »  
L1 « então e depois saio no menos três: »  
L2 « sim depois está indicado vai encontrar as indicações que dizem ginásio basta seguir as indicações é bastante simples » eh ah eh < é assim  
L1 > não não outra tarefa é sobre: quando vocês têm de aconselhar sobre museus: eh monumentos:  
propor festas festivas estavas a dizer  
L2 < hum  
L1 > uma viagem de de barco por exemplo recomendar restaurantes como é que isso é feito  
L2 ora o que é que eu te posso assim dicas de coisas que as pessoas devem perguntar eh {claquement de langue} é assim é um bocadinho eu não tenho no meu hotel nenhum standard de recomendação  
L1 hum hum  
L2 eu gosto de meter logo o mapa à frente da pessoa quando é a primeira vez que está imagina « ai não sei o que tenho aqui uma semana não sei o que é que hei-de fazer » « com certeza vamos começar por mostrar-lhe o mapa de Lisboa para já estar enquadrada orientada saber onde é que está o hotel o hotel está aqui » ah outra coisa sempre que se dá o mapa deve-se perguntar se a pessoa deseja que nós indiquemos onde é que estamos  
L1 < hum hum  
L2 > XXX muito mais « vou indi- deseja que indique onde é que está o hotel » olha « aqui estamos a baixa da cidade é esta » se forem clientes em lazer eles vão querer ir para a baixa da cidade {claquement de langue} eh eu gosto de dividir a cidade por zonas zonas de interesse no caso de Lisboa é fácil porque tu tens uma parte mais antiga que é a parte do Castelo e dos bairros antigos de Alfama Mouraria depois temos a parte eu gos- gos- se imagina que eu te estou a explicar eh « então vamos então vou dar /-lhe, 0/ um mapa para já saber onde é que como é que está orientado aqui está o hotel » eu eu digo mesmo « eu gosto de dividir em três zonas primeiro temos a zona da do Castelo de São Jorge e dos bairros ao redor Alfama Mouraria são aqueles bairros esta é a zona mais antiga de Lisboa aquela zona com as ruelas as eh os gatos à janela as roupas no estendal é com as ruas pequeninas para se perder por lá além do Castelo de São Jorge tem ainda o Panteão Nacional {claquement de langue} eh a Sé que é a principal igreja de Lisboa »  
L1 « e como é que eu vou até lá aqui do hotel »  
L2 « tem várias formas pode descer a avenida e: apanhar o: e pode descer a avenida » depois vais indicando « ir até à Praça Martim Moniz aí tem o elétrico número vinte e oito que é uma maneira também: é uma atividade a fazer também em Lisboa não só um- uma forma de transporte mas também uma atividade eh uma atividade de Lisboa por excelência uma vez que o: elétrico e principalmente o elétrico vinte e oito é um modo de transporte muito antigo muito utilizado por os habitantes de Lisboa porque consegue subir bem as colinas e Lisboa é a cidade das sete colinas se há coisa que não que não falta aqui são colinas pode ir pode ir por exemplo também do elevador que tem na Rua dos Fanqueiros ou então ir de táxi táxis em Lisboa são bastante simples há em todo o lado basicamente são também eh são também relativamente baratos principalmente se compararmos com outras capitais europeias portanto eu recomendo o táxi »  
L1 « olhe então pode-me chamar o táxi »  
L2 « com certeza » +  
L1 « eh para da- olhe para daqui a bocado não é vou sair agora com a minha mulher »  
L2 « vai sair vai vai agora mesmo »  
L1 « sim sim sim  
L2 « com certeza então por favor o meu colega à porta o porteiro vai já chamar o táxi para o senhor » e vais dizer ao: porteiro para chamar  
L1 OK  
L2 o táxi  
L1 « olhe eu faço vinte anos de casado com a minha esposa e queríamos ir a um restaurante enfim assim bom o que é que e aconselha »  
L2 « com certeza tem alguma ideia do tipo de cozinha e ambiente < que está à procura »  
L1 « assim típica portuguesa »

L2 « cozinha típica portuguesa »  
L1 < « sim »  
L2 > « e o ambiente algo mais: dinâmico um dos restaurantes mais conhecidos ou algo mais romântico < mais relaxado como estão: »  
L1 > « ai não é assim romântico não é »  
L2 « algo mais tranquilo não é »  
L1 « são vinte anos de casado < não é »  
L2 > « é verdade estão a celebrar uma ocasião especial com certeza eh posso recomendar por exemplo o restaurante a que tem uma cozinha de inspiração em cozinha portuguesa portanto eles utilizam produtos de base são produtos portugueses mas depois é uma cozinha de autor eles recriam pratos tradicionais da cozinha portuguesa mas fazem uma abordagem mais ao género de nouvelle cuisine eh o ambiente é: bastante calmo tranquilo muito atenciosos no serviço a localização também tem vistas para: eu acho que esta seria uma boa recomendação eh se quiser algo mais rústico eh talvez o restaurante etc que fica » aqui em Lisboa há imensos restaurantes dentro de edifícios históricos dentro de conventos dentro de antigos estúbulos dentro de uma padaria por exemplo « que fica dentro de um: um convento nobre tam- é uma cozinha esta já não é uma cozinha: desenvolvida de autor é mesmo uma cozinha tradicional portuguesa e o ambiente também é bastante acolhedor eu recomendo »  
L1 « hum hum está bom {claquement de langue} eh uma outra pergunta quer dizer é que eu eu queria enviar uns postais para os meus filhos não é a dizer que esta- que estamos bem eh onde é que eu compro aqui um postal e onde é que eu compro aqui um selo onde é que há aqui correios aqui ao pé do hotel »  
L2 « tem correios do outro lado da avenida para a direita mas não » isso por exemplo eu no no caso do hotel e todos os hotéis onde trabalhei foram três mas têm esse serviço  
L1 têm os selos  
L2 eles sim não vendem os selos ao cliente mas fazem o preço do selo e vai com o nosso correio porque o hotel tem imenso correio a sair diariamente < tem as  
L1 > hum hum  
L2 faturas < das estadas  
L1 > sim  
L2 e etc  
L1 sim  
L2 e então o que eu digo « com certeza não eh não precisa de comprar selos pode deixar o postal conosco o preço do selo são » imagina « oitenta cêntimos por cada postal » « ah tem este serviço ótimo » « sim com certeza são quantos postais » « cinco » « com certeza ora » dá portanto fazes o total de: etc vou posso « dá-me autorização que debite na conta » há muitos hotéis onde tem um formulário « vou pedir só a sua assinatura para confirmar por- que são: cin- cinco postais a enviar para a Europa bastar uma assinatura + < e vai seguir com o nosso »  
L1 < « eh: »  
L2 « correio normal »  
L1 « pronto eh uma última pergunta quer dizer é que dói-me um bocado a cabe- à: minha esposa dói-lhe um bocado a cabeça e eu preciso de ir a uma farmácia »  
L2 « com certeza »  
L1 « eh < não sei se »  
L2 > « com certeza que sim dê-me dê-me só um momento é fim de semana » imagina que seja senão é mais fácil tu saberes quem é quando é que é a farmácia « a farmácia mais próxima fica: < eh no centro »  
L1 > vocês não têm uma espécie de primeiros socorros para o cliente para os clientes  
L2 eh eu já estive em dois hotéis primeiros socorros e das com certeza mas neste hotel não tenho porque é proibido os ho- os hotéis < darem  
L1 > darem  
L2 medicamentos então como não temos o que vais fazer é imagina que é fim de semana « só um momento deixe-me só verificar quais são as farmácias de serviço que estão disponíveis porque como é fim de semana a farmácia m- de serviço disponível é esta »  
L1 hum hum  
L2 também podes dizer eh se vês que a pessoa já já disse « ah mas eu quero ir comprar » dás a morada e se a pessoa estiver mesmo mal e doente imagina que não é dor de cabeça podes eh oferecer que alguém do hotel vá comprar para a pessoa normalmente isto tem um custo associado que é a taxa de serviço  
L1 o que é que frases é que dizes nesse cono  
L2 eh « ai eu estou » imagina a pessoa « ai estou tão mal dói-me a barriga eh preciso de ir comprar o medicamento x » ou /isso, 0/ até pode ser uma coisa que ele já tenha por medicação {claquement de langue} « com certeza quer que envie o meu colega para para comprar tem um custo adicional a taxa de

serviço que são dez euros » portanto o pagamento seria o seria de do medicamento do táxi para ir à farmácia e o custo adicional da taxa de serviço

L1 OK

L2 a pessoa diz-te OK ou não fazes assinar um comprovante e: segues

L1 como é que dizes o isso fazes assinar um comprovante

L2 ah eh « vou precisar » eu costumo dizer « vou precisar apenas da assinatura para comprovar que solicitou: que fez o pedido vou precisar apenas da sua assinatura aqui no comprovante para confirmar que fez esse pedido » e a pessoa assina

L1 hum hum no check-out eu chego à receção « pronto olhe chegou o dia da partida: é »

L2 « é verdade

L1 {rire}

L2 « tem que ser: < não é »

L1 > « tem que ser não é qualquer < dia »

L2 > « mas se quiser prolongar: nós temos < disponibilidade »

L1 > « não posso menina tenho de voltar < tenho de voltar »

L2 > « correu tudo bem »

L1 « correu sim senhora gostei < muito »

L2 > « ah »

L1 « descansei o hotel é muito bonito as meninas são muito < simpáticas »

L2 > « ótimo »

L1 « correu tudo bem »

L2 « obrigada recorde-me só por favor o número do seu quarto »

L1 « olhe era o: de- cinquenta e três < ou quinhentos e três »

L2 > « obrigada »

L2 isto é uma coisa que eu gosto eu eu acho que eu e acho que não não é /delicado, indelicado/ embora as pessoas possam ter a noção que há imensas pessoas no hotel e que é difícil tu recordares mais uma vez em vez de estares a dizer « qual é o número do seu quarto como é que se chama »

L1 sim

L2 « qual é o seu nome » é muito mais elegante dizeres « não se importa de recordar o seu nome » recordar como se tu já o soubesses mas

L1 sim

L2 tivesses momentaneamente esquecido e às vezes é isso mesmo e então eu digo « com certeza recorde-me só por favor o número do seu quarto » cinquenta e três não era

L1 hum hum « cinquenta e três exatamente »

L2 « com certeza » eh eh podes imprimir « teve algum consumo do minibar a noite passada ou esta manhã »

L1 « olhe bebi sim uma: era uma coca-cola »

L2 « coca-cola »

L1 « mas de resto não foi mais nada foi só isso »

L2 « com certeza só um momento aqui tem o extrato de conta para poder comprovar » ou caso não vás eh mostrar o extrato « com certeza ora portanto » eu digo muito portanto {rire} eh « temos então três noites de alojamento a coca-cola do minibar que referiu e também um consumo no restaurante do terraço » ou outro « no jantar faz o faz um total de trezentos e cinquenta euros por favor como é que vai desejar fazer o pagamento »

L1 « eh com o cartão de crédito < que está aqui »

L2 > « com certeza vou precisar do cartão de crédito por favor » /tens, pões/ o cartão

L1 hum hum

L2 /reproduzes, XXX/ « por favor verde código verde » < eu costumo

L1 sim

L2 dizer < ou

L1 > sim

L2 o que seja + tu fazes etc agrafas à fatura metes num envelope + ah eh enquanto também estás a fazer este: depois de teres perguntado do minibar perguntas se eh eu pergunto eh + deixa-me só o consumo do minibar eh de- eh cofre « verificou o cofre esqueceu-se de verificou se deixou algo dentro do cofre » « não utilizei » « com certeza » então estás a fazer o pagamento agrafas « teve uma boa estada » caso não tenhas perguntado no início « sim correu tudo bem » não é /estás a, vais/ dizer « ah ainda bem então aqui tem a fatura muito obrigada pela muito obrigada pela preferência até uma próxima »

L1 eh não perguntas se ele vai precisar de guardar as malas < ou

L2 > sim então sim sim + é se calhar é difí- é difícil para mim estar a dizer os: passos todos < porque

L1 > sim

L2 é muito automático conforme aquilo que tu vês  
L1 sim  
L2 eh mas sim im- imagina tem ali muita muita bagagem e e as e as uma das primeiras perguntas que os clientes também fazem sempre é « posso guardar a bagagem » quando então eles já te vão fazer essa pergunta < « dá para guardar a bagagem »  
L1 > então e eu pergunto « então olhe eh eu tenho avião só hoje às qua- às oito da noite posso guardar < a mala aqui no hotel? »  
L2 > « com certeza com certeza que sim » /olha, ora/  
L1 « o que é que eu tenho que fazer »  
L2 « com certeza vou só então identificar a bagagem são três peças de: bagagem não é duas malas um casaco dou-lhe vou dar-lhe este tíquete que deve apresentar a algum dos meus colegas bagageiros depois quando vier retirar a bagagem »  
L1 {claquement de langue} « olhe eh e como é que se vai daqui até ao aeroporto eh »  
L2 « ai é muito fácil recomendo táxi porque umz vez mais os táxis em Lisboa são bastante rápidos {bruit} e baratos se compararmos com: outras capitais demora cerca de vinte e cinco minutos a chegar ao aeroporto ou então metro » {bruit} aí já estás a já estamos a sair do do mapa o hotel isto é o metro » « o que é que costuma recomendar táxi » táxi < transfer  
L1 > « e de e de de autocarro < não não podemos ir »  
L2 > « ai não »  
L1 « não »  
L2 podem mas eu não gosto na- eu não recomendo porque eu não acho que o shuttle funcione bem  
L1 não ou o metro não sei  
L2 melhor o metro do que o shuttle  
L1 agora é direto não é  
L2 sim {bruit} porque agora é direto  
L1 hum  
L2 se calhar antes de haver o metro podíamos falar do do shuttle mas eu acho que as pessoas demoram imenso tempo demora imenso tempo a vir e depois ali com malas e tem muitas paragens  
L1 hum  
L2 é preferível o metro do que o shuttle: < o autocarro  
L1 > e no final « então pronto menina olhe espero vê-la enfim não sei na próxima vez »  
L2 « nós é que esperamos que possa: esperamos ter o prazer da sua visita no futuro muito obrigada pela preferência obrigada pela visita até uma próxima »  
L1 « muito obrigada »  
L2 « de nada »  
L1 última tarefa eh as re- reclamações imagina que eu chego à receção « olhe menina isto é incrível porque eu eu estava a tentar tomar banho pego no chuveiro e aquela coisa não sai quer dizer apanhei com aquilo na cabeça isto não é possível é um hotel de cinco estrelas é inconcebível portanto por amor de Deus chame-me alguém alguém que vá arranjar aquilo imediatamente isto é é impossível num hotel de cinco estrelas »  
L2 « com certeza minha senhora peço imensa desculpa vou já chamar o meu colega técnico da manutenção para subir ao quarto da senhora e reparar para ver o que é que se passa »  
L1 « pois mas mas está a ver este incómodo não é eu estou aqui quase nua agora tenho aqui um senhor que me aparece aqui no quarto quer dizer não não não acho isto eu quero exijo que: eh me ofereçam esta noite porque: quer dizer eu não eu tenho problemas de saúde eu levei aqui com o chuveiro na cabeça agora aparece-me aqui um senhor que eu não conheço de lado nenhum dentro do quarto não desculpe mas isto não são maneiras de tratar alguém »  
L1 « compreendo perfeitamente va- eh mas deseja primeiramente tomar banho e depois falar com o chefe de receção ou com o diretor do hotel ou alguém responsável » isto agora eu já estou eh « mas deseja primeiramente resolver tomar banho < mas disse que era que »  
L1 « eu eu quero resol- »  
L2 banho não era  
L1 « é eh o duche »  
L2 « ah era o duche mas não funcionava ou estava partido deixe-me fa- ver < o que é que »  
L1 > « não quer dizer < isto é »  
L2 > « ai só tocou  
L1 « eu eu peguei na na no no < chuveiro »  
L2 > « OK »  
L1 « na na na » como é que se chama aquilo na  
L2 sim

L1 « na correia < não é »  
L2 > sim  
L1 « e quando liguei a água caiu-me parte de cima em cima da cabeça < está a perceber o incómodo »  
L2 « ah XXX »  
L1 « não é pois e: »  
L2 « perfeitamente peço < imensa desculpa »  
L1 > « e: não sei o que é que se passa mas quer dizer não: »  
L2 « peço imensa desculpa de lhe < ter acontecido »  
L1 > « não é normal < eu pagar »  
L2 > « eh »  
L1 « duzentos euros por noite e ter um chuveiro em cima da cabeça »  
L2 « perfeitamente peço imensa desculpa tem toda a razão eu vou já providenciar um outro quarto próximo do seu para poder ir tomar banho e vou avisar o nosso diretor de serviço para entrar para quando a senhora quiser entrar em contacto connosco para poder explicar a situação »  
L1 pedem sempre desculpa  
L2 claro  
L1 então imaginemos que eu chego « olhe menina isto é impossível apanhei o vinte e oito como a menina há pouco me disse e fui assaltada imagine roubaram-me a carteira não tenho nada portanto eh enfim eh o que é que agora a- agora têm que me telefonar para a embaixada eh não sei » neste caso também vais pedir desculpa  
L2 não  
L1 {rire}  
L2 {rire} < não podes  
L1 > é uma reclamação não é  
L2 é mas não é uma reclamação tua eh deixa-me ver hum + {claquement de langue} é assim podes pedir desculpa pelo facto de recomendaste não é mas não: não podes pedir desculpa da senhora ser assaltada o que podes o que vamos fazer é pormo-nos na pele do cliente e: fa- transferir aquelas emoções não é eh vai dizer « fui assaltada » « foi assaltada ah que péssimo mas vamos já va- não se preocupe mas vamos já ajudá-la mas o que é que lhe levaram carteira tinha tudo os cartões bilhete de identificação dinheiro » então o passo mais importante é cancelarmos os cartões de crédito « vou eu acompanho-a à recepção ou à nossa telefonista para poder fazer a chamada nós fazemos a chamada para poder cancelar os cartões de crédito de imediato » depois explico-lhe onde é que é a polícia de turismo para poder apresentar a queixa + {claquement de langue} eh « vai viajar eh vai tem que ter passaporte deixou no hotel » imagina que o passaporte também foi roubaram-lhe o passaporte também « então primeiro vamos apresentar queixa à polícia de turismo e depois eu indico-lhe onde é que é a embaixada mo- dou-lhe a morada para poder ir lá fazer um novo documento para poder voar »  
L1 polícia de turismo existe em casos para:  
L2 sim  
L1 um departamento só para:  
L2 sim sim sim sim em Lisboa sim  
L1 sim pronto chegamos à terceira parte da entrevista e que é a mais pequena e é a última eh vou pedir para me dizeres eh contares episódios marcantes que que tenham acontecido na tua profissão positivos negativos enquanto rececionista histórias que te tenham marcado  
L2 hum  
L1 eh enfim lembrás-te assim de alguma  
L2 {claquement de langue} + eh + são coisas muito específicas < que  
L1 > diz sim  
L2 eh é claro que ficas sempre agradado quando o teu trabalho é reconhecido e há pessoas e nós re-recebemos coisas não é de clientes  
L1 presentes  
L2 presentes de clientes  
L1 o que é que recebem  
L2 o que é que eu já recebi desde eh estar em guest lists para concertos já recebi eh duas duas vezes estive numa guest list de uma banda para ir ao festival Sudoeste e fui já recebi também bilhetes para: para teatros para festas às vezes que os clientes estão a organizar e vais lá e são festas caríssimas onde uma costumava cento e vinte euros o meu bilhete eh coisas que eles trazem do país deles vinhos {claquement de langue} acho que a coisa que eu gostei mais de receber {claquement de langue} foram eh foi um casal que era do Havai e que fizemos ficámos ficámos amigos não é fizemos amizade eles gostaram tanto de mim que depois me escreveram do Havai e me enviaram um colar feito com uma noz de umas árvores de das florestas do Havai porque eles lá têm muito a cultura dos deuses da natureza e há as florestas de

chuvas que são florestas sagradas e então eles têm uns colares que são feitos a partir de uma noz muito rija e depois é esculpido naquela forma é em forma de rosa e que são como uns amuletos de proteção eles então enviaram-me uma carta com esse amuleto de proteção de do Havai para desejar tudo de bom e etc foi espetacular eh o que é que eu já tive assim também oh pá coisas de comida dão dão muito já me deram maquilhagem XXX então

L1 {rire}

L2 eh que mais oh pá é sem- é sempre muito gratificante tu veres que a tu- o teu esforço ou até a simpatia e até às vezes a tu- a tua conversa que é que é uma conversa sm- como estavas a dizer small talk até uma simpatia porque tem que ser mas de outro lado tem um impacto incrível é que as pessoas ficam super agradecidas e isso por exemplo esse esse esse toque tão específico foi: foi muito foi muito giro

L1 e situações menos boas

L2 situações menos boas são quando os hóspedes decarregam em ti as coisas que correram mal no hotel sim eh deixa-me ver ou quando tu falhas e isso tem um efeito: as pessoas ficam super chateadas olha a minha pior o meu pior erro foi quando um cliente me pediu uma reserva para jantar num restaurante às seis da tarde e eu disse « OK com certeza vou fazer e envio a confirmação » e não me caiu a ficha que às seis da tarde aquele novo restaurante não estava aberto + uma hora depois quando eu fui fazer as reservas porque depois tu fazes ali muita gestão de prioridades e às vezes só fazes as reservas quando os restaurantes abrem ele tinha-me pedido aquilo às quatro ou cinco da tarde quando eu estava a ver para as reservas que eu tinha que fazer e vi ah seis da tarde é impossível não vai abrir e contactei o cliente de volta ele estava a dormir e eu lhe disse que que que pedia imensa desculpa mas realmente quando recebi a reserva não me tinha apercebido que o restaurante em causa não estava aberto que posso que: « recomendo o restaurante do hotel que vai estar aberto a essa hora ou caso queira um restaurante com características idênticas àquele que peça » recomendo outro e ele ficou completamente com um « como é que uma profissional » se eu achava que eu era uma profissional da hotelaria em que estava não saber que era um que era gravíssimo e às vezes as pessoas ficam mesmo mesmo muito chateadas eh outra vez que oh pá quando os hóspedes gritam em geral é sempre mau {rire} eu detesto

L1 o que é que eles dizem gritam porquê

L2 imagina eu lembro-me de uma de uma de uma questão e isto porque depois ele também me gratificou em que a chave do quarto não funcionava e isto é uma coisa também muito chata quando as chaves magnéticas deixam de funcionar porque estão ao pé dos telemóveis ou whatever

L1 hum

L2 e ele veio « ah a minha chave não funciona tenho o número de quarto » e disse-me e eu não percebi o número do quarto e eu disse « por fa- não percebi o número do quarto não se importa de repetir » e ele « já disse {simulation de cris} o quarto é não sei quê não ouves porquê é este o número do quarto isto não funciona » e tu OK fazes a chave e entregas « peço imensa desculpa » e ele foi lembro-me desta questão porque dez minutos mais tarde ele estava cá em baixo com uma carta e um envelope para mim {bruit} para me dar

L1 e com dinheiro

L2 sim por me ter gritado {bruit} mas é sempre um bocado quando as pessoas te gritam e são agressivas

L1 sim

L2 manter a calma não é é isso agora: é é o que eu me lembro não me lembro de mais mas temos muitos clientes que são especiais e que agradecem muito e que fazem amizade e que te enviam e-mails depois e: é engraçado

L1 e vocês estabelecem com eles uma certa relação

L2 exatamente

L1 mesmo os clientes que ficam uma noite ou é são é sobretudo aqueles < que

L2 > sobretudo aqueles que ficam muito tempo ou < que vêm muito

L1 > uma semana

L2 ou que são muito corridos começamos já a ter certa empatia aqueles que às vezes há alguns que vêm por pouco tempo e são muito simpáticos e: consegues estabelecer logo ali uma uma relação empática muito forte mas principalmente as longas estadas porque tens mais tempo para conhecer

L1 está bom pronto muito obrigada

L2 de nada

L1 terminei

L2 já é imenso uma hora e meia

L1 pois

L2 não é Jesus

L1 realmente



## Entretien E

L1 vou começar por pedir para te apresentares para dizeres eh o teu nome idade formação a função atual e em que categoria de hotel e as tuas funções anteriores e em que cate- categoria de hotel é que já trabalhaste

L2 então é \*P\* tenho vinte e nove anos tenho o mestrado em turismo eh trabalho num hotel de outro estrelas como rececionista de primeira categoria eh foi o primeiro e único trabalho até agora

L2 há quanto tempo é que tu estás lá

L1 sete anos

L1 OK antes tiveste a estudar foi isso

L1 muito bem vamos

L1 muito bem vamos começar com a a entrevista propriamente dita eh vamos falar sobre a profissão de rececionista em hotelaria + vou-te dizer um conjunto de tarefas que se passam na receção e: peço para me dizeres se elas correspondem à realidade se é assim que acontece ou se poderias acrescentar alguma tarefa que é feita no teu hotel sempre que houver algum: uma algum termo técnico para uma tarefa vou pedir para para mo dizeres

L2 OK

L1 + portanto no check-in vocês recebem o cliente saúdam-no saúdam-no cumprimentam-no desejam boas-vindas

L2 hum hum

L1 depois realizam os procedimentos do check-in pedir o nome o código da reserva confirmar as modalidades da reserva como o tipo de quarto a: tarifa as datas pedir o cartão de crédito como garantia ou já para pagamento

L2 hum hum

L1 eh pedir o passaporte pedir para preencher a ficha de registo e assinarem a ficha de registo explicar as regras do hotel indicar o número do quarto e o piso entregar as chaves indicar o caminho até ao quarto no final a despedida < é assim

L2 > sim

L1 que acontece

L2 sim nós só fazemos é: entregamos em todos os check-ins um código logo com a com o voucher para poder utilizar a internet + o resto é: basicamente é isso

L1 e vocês pedem o pagamento logo no início no check-in

L2 depende eh se for por exemplo o pagamento direto que é a pessoa que paga diretamente o quarto o cartão de crédito que deu on-line é não tem garantia porque nós fazemos uma verificação todos os dias fazemos uma autorização prévia em todos os cartões dados on-line se não tiver garantia nós pedimos o pagamento logo se a pessoa não tiver cartão de crédito só tiver de débito também pedimos logo o pagamento mas se o cartão de crédito deu deu como OK quando fazemos a autorização eh o cliente habitual temos já os dados do cartão de crédito só fazemos o pagamento mesmo no final no check-out

L1 e: para os clientes que vocês pedem no início existe algum incómodo da parte dos clientes ou não

L2 às vezes há clientes especialmente portugueses que não gostam muito do do pagamento no início ah esqueci-me há uma tarifa que é não reembolsável que é sempre cobrada antes do check-in se o cartão não funcionar o cartão on-line não funcionar nós pedimos o pagamento também no check-in e aí às vezes há clientes que que não não gostam muito de fazer o pagamento antes do check-in {bruit} eh porque querem pagar no final com os extras mas nós explicamos que são os procedimentos do do hotel o cliente tem que fazer o pagamento +

L2 em alguns hotéis eles perguntam se eh deseja jornal ou se quer reservar no restaurante até fazem um rooming que é acom- acompanhar o cliente ao quarto

L2 hum hum

L1 no vosso hotel isso acontece

L2 não não fazemos isso

L1 de todo

L2 nada: nenhum dos três

L1 nenhum dos três + OK em relação à bagagem existe um bagageiro que vai buscar: a bagagem do cliente e vai pô-la no quarto < ou isso também

L2 > sim sim temos um temos um bagageiro que quando assim que vê que os clientes têm bagagem normalmente prontifica-se logo a levar as malas ao quarto eh também os clientes às vezes ligam do quarto a a perguntar se alguém pode ir buscar a bagagem e é o colega que lá vai acima para ir buscar os carros estacionar os carros para serviço mesmo do hotel como ir ao banco ir aos correios eh quando falta alguma coisa no restaurante também é ele que vai às compras XX temos o o bagageiro

L1 o rececionista não faz isso  
L2 não o rececionista não só em caso de de necessidade é que o rececionista vai fazer isso mas normalmente é só o bagageiro

L1 hum + depois num walk-in quando chega um cliente sem reserva  
L2 hum hum

L1 vocês apresentam as categorias de alojamento portanto apresentar o hotel os principais serviços identificar o período em que o o em que o cliente fica e a lotação do quarto descrever so quartos disponíveis informar as tarifas negociar eh enfim solicitar o pagamento etc < como é  
L2 > sim sim sim

L1 é assim que funciona  
L2 é é assim normalmente os walk-ins cobra-se sempre logo no check-in eh porque os casos que há mais de burlas normalmente é: são reservas ou on-line ou walk-ins e então portanto numa como na outra temos sempre mais cuidado em fazer o pagamento e termos a certeza que há garantias ou que há o pagamento

L1 e há muitos clientes walk-in no teu hotel  
L2 walk-ins depende das alturas agira nas alturas de férias por exemplo temos bastantes eh durante o ano normalmente não mas no verão e no natal temos bastantes

L1 desculpa disseste-me que era um hotel de quatro estrelas  
L2 quatro estrelas +

L1 depois quando um cliente chega à receção a: pedir informações eh turísticas de serviços do hotel ou de serviços fora do hotel por exemplo quando quando ele vos pergunta qunando ele faz pedidos sobre serviços dentro do hotel a piscina spa parque de estacionamento eh vocês têm de indicar o horário a localização do bar restaurante piscina  
L2 hum hum

L1 eh informar o funcionamento do wi-fi disseste que era no início  
L2 sim é logo no check-in

L1 portanto dão o código + e eventualmente explicar o trajeto até ao restaurante bar piscina  
L2 sim < é

L1 > eh é assim que é feito < também  
L2 > sim sim sim é assim

L1 depois responder a pedido de informação turística eh têm de aconselhar descrever pontos de interesse como monumentos bairros parais parques naturais propor festas eh festivais mercados passeios de barco recomendar restaurantes por exemplo  
L2 hum hum

L1 eh aconselhar sobre produ- sobre produtos típicos da região dar um mapa e assinalar eh no mapa onde é que nós estamos e indicar trajetos eventuais e até pontos de interesse  
L2 é normalmente damos logo o mapa eh vamos assinalando as coisas que vamos explicando para para as pessoas não se esquecerem eh como no mapa também tem o mapa do metro explicamos logo o caminho para para os locais os autocarros como já sabemos de cor normalmente escrevemos à mão no próprio mapa para a pessoa ter essas indicações todas e temos o livrinho que é o Follow Me {bruit} que é um guia gratuito que a cidade de Lisboa dá aos hotéis e as primeiras páginas é só sobre os festivais as: festas os mercados então normalmente entregamos também isso a quem a quem nos vem fazer questões sobre turismo porque as primeiras páginas tem tudo o que é o que está a acontecer no momento na cidade depois as outras páginas tens os horários e os telefones de todos os monumentos os transportes que param à porta e então oferecemos sempre o mapa e esse livrinho

L1 e o cliente que tipo de perguntas é que ele faz  
L2 eh nós costumamos fazer muito eh « só tenho esta tarde em Lisboa o que é que eu tenho mesmo que ir visitar entre Belém e a Baixa o que é que prefere » eh a minha preferida é o que é que eu faço em Lisboa não sei nada do que é que existe na cidade » {claquement de langue} eh mas depois mais normais é é « onde é que fica o Oceanário onde é que: onde é que há um restaurante de comida portuguesa aqui próximo o que é que me recomenda ir à Baixa um restaurante para eu ir à Baixa comer » eh assim essas coisas mais

L1 isso é muito frequente eles fazerem esse tipo de perguntas  
L2 sim muito frequente mesmo todos os dias praticamente alguém faz estas questões XX uma pessoa fica sempre bem normalmente quando uma pessoa vai a uma cidade tenta investigar um bocadinho mas: por vezes não o que também acontece até trazem já: informação já pesquisada seja em folhas ou em livros e depois vêm-nos perguntar de tudo aquilo que eles têm lá o que é que nós achamos que é realmente importante e o que é que nós gostamos na cidade que não esteja naquela lista também e outra

L1 hum hum  
L2 outra preferida dos turistas

L1 e: e vocês quer dizer têm de conhecer bem a cidade

L2 < sim

L1 > para para informarem os clientes

L2 sim convém convém que a pessoa tenha um mínimo de conhecimento de: dos monumentos e do dos transportes públicos porque é algo que nos perguntam bastantes vezes e: e em especial também conhecer bem a zona envolvente do hotel porque quando eles querem restaurantes a maioria das vezes querem um restaurante próximo do hotel e: tem convém conhecer pelo menos a zona envolvente do hotel e um pouco da cidade ao menos dos monumentos mais importantes da cidade + porque às vezes eles perguntam monumentos que nem nós nunca ouvimos falar mas isso é uma coisa que vai-se ao Google e tenta-se perceber o que é e agora não sabemos explicar onde fica a Torre de Belém ou o Mosteiro dos Jerónimos é é um bocadinho grave

L1 certo

L2 e já lá tivemos estagiários assim < e depois

L1 > assim

L2 é um bocadinho grave

L1 pois lá está quer dizer eh existe uma formação no hotel que vos ajuda: a conhecer a região {bruit de vaisselle} o país existem diretrizes do do hotel nesse sentido ou não

L2 não nada nada é mesmo uma questão de {bruit} eles esperam que tu saibas explicar isso aos clientes mas eles não ex- não dão essa formação mas normalmente o que nós fazemos os rececionistas mais velhos quando temos lá estagiários ou rececionistas novos na área que nunca trabalharam eh quando estamos a explicar aos clientes pedimos para eles se aproximarem e ouvirem as nossas explicações depois costumamos dar mapas da cidade para eles estudarem {bruit} e depois fazemos mesmo perguntas « onde é que fica isto como é que eu vou para ali » que é para para quem não conhece bem a cidade fica a conhecer porque o hotel em si não dá não dá formação

L1 hum hum + também existe outra tarefa que vocês fazem que é sobre responder a pedidos de serviços no bairro ou na cidade tu falaste há pouco de restaurantes < mas por

L2 > sim

L1 exemplo farmácia supermercado banco

L2 sim sim < sim

L1 > correios

L2 correios

L1 XX também vos pedem: eh < pedem isso

L2 > também pedem também pedem bastantes vezes os correios nós facilitamos porque como vamos todos os dias aos correios é os turistas podem deixar as coisas connosco e nós quando vamos aos correios levamos + a farmácia também é: uma coisa que nos pedem quando nós explicamos quais são as que estão abertas no momento as de serviço eh se for muito longe há uma farmácia {claquement de langue} eh na Avenida de Roma creio que faz entregas podemos ligar e fazem a entrega no hotel e também temos sempre uma caixinha de primeiros socorros com as coisas mais comuns que podemos dar logo no momento ao: às pessoas seja Aspirinas seja Kompensans temos sempre lá na nossa caixa para poder ao: ao cliente

L1 hum hum

L2 se for coisas com receita é que é mais complicado

L1 claro sim mas não Aspirinas < e

L2 > mas sim temos < Aspirinas

L1 > Brufen

L2 Brufenes pensos rápidos temos temos de temos de ter um básico eh para podermos dar aos clientes {bruit}

L1 outra tarefa que é feita é no final eh o check-out {bruit} portanto o cliente chega vocês eventualmente perguntam se se correu tudo bem eh perguntam o número do quarto pedem as chaves ou o cartão perguntam se houve consumo no minibar eh enumeram as despesas efetuadas no final o modo de pagamento eh depois eh enfim já para acabar convidam o cliente a regressar despedem-se é exatamente assim que aconteci ou há outras coisas que podias acrescentar

L2 sim: é só: nós como é um mercado corporate perguntamos muitas vezes depois o tipo de fatura /hoje, pois/ grande parte das faturas que emitimos não é no nome do hóspede é em nome da empresa eh hoje em dia perguntamos sempre mesmo quando é em nome do hóspede se querem o contribuinte + eh perguntamos se querem táxi ou ajuda com as malas se querem que o colega vá buscar o carro à garagem quando têm o carro na garagem mas é basicamente isso sim

L1 portanto esperam que o cliente vos pe- eh aliás não esperam que o cliente: vos peça alguma coisa < levar L2 > sim

L1 as malas < vocês

L2 > sim

L2 antecipam

L1 nós normalmente antecipamos perguntamos logo se querem se querem guardar a bagagem se querem se precisam de um táxi eh tentamos perceber se as pessoas vão de comboio para guardar a bagagem se querem um táxi logo no momento isso tentamos perceber logo enquanto estamos a fazer o check-out

L1 e no final dizem: portanto: existe alguma espécie de arr- agra- agradecimento por ter estado no hotel ou

L2 há aque- sim aquelas frases que há alguns hotéis como os Tivoli usam eh nós não temos assim aquela aquele registo de frases é só agradecemos só: e « volte sempre » {rire} agora há a altura de « um bom ano {bruit} feliz natal » é só mesmo não temos assim aquela regra aquela frase feita que somos obrigados a dizer L1 hum hum

L2 mas agradecemos sempre e: « até à próxima até para o ano até à vista » isso dizemos sempre tentamos sempre < incutir a:

L1 > e qu-

L2 o regresso

L1 e- existem eh standards de serviço mas a nível linguístico no teu hotel estavas a dizer que nos Tivoli por exemplo eles utilizam frases eh

L2 sim no nosso não nós não temos eh não temos sequer manual de procedimentos o que nós aprendemos é uns com os outros a fazer as coisas não há nenhum manual mas tenho uma colega que trabalha nos Tivoli eles têm um manual de procedimentos mas com as frases feitas quando atendes o telefone tens que dizer isto quando fazes um check-in tens que dizer aqu- isto têm mesmo um manual ocm frases < que são

L1 > hum hum

L2 obrigados a dizer + eh nós ali não nos \*G\* não

L1 então mas quando chegam há há pouco falaste no estagiário que chega e: que vocês lhe ensinam um bocadinho os pontos turísticos importantes quando chega um estagiário ele adapta-se bem à linguagem do hotel eh ou:

L2 sim: depende às vezes há alguns estagiários que têm mais dificuldade que nós temos que estar sempre: não deixamos tanto fazer check-ins e check-outs sozinhos estamos sempre mais a acompanhar a ver o que é que eles dizem para corrigir logo no momento se eles disserem alguma coisa de errada eh mas depois tens estagiários que aprendem facilmente a linguagem e: em pouco tempo já estão a fazer check-ins e check-outs sozinhos porque já confiamos que eles podem falar so- sozinhos com os clientes sem nós estarmos ali a vigiar a ver se estão a dizer tudo bem se se estão responder bem às pessoas se não estão a dizer nada de errado eh assim a nível linguístico porque nós como não temos esse manual somos nós que vamos ensinando aos poucos como é que se diz quando é fa- fazer check-in o que é que se diz quando é para fazer check-out eh e então é mesmo aprender uns com os outros não há assim +

L1 como é que podes caraterizar essa linguagem eh enfim como é que como é que é a linguagem que vocês utilizam no trato com o cliente

L2 assim a nível de: de formal ou:

L1 por exemplo

L2 ela a nossa linguagem lá é bastante informal com os clientes eh porque não como não temos assim aquelas frases feitas é mesmo cada um fala do do seu modo normal formal informal com os clientes que eu acho que até os clientes também gostam mais porque sentem se calhar que não ouvem sempre a mesma frase sempre que chegam à: à receção eh agora como é que eu posso classificar é assim um bocadinho

L1 enfim eh sei lá disseste que era informal < por exemplo

L2 é informal isso é eh é técnica tentamos que seja um bocadinho de técnica mas informal

L1 hum hum e existe uma enfim uma uma distância grande em relação ao cliente {bruit}

L2 não não

L1 não

L2 no nosso hotel não eh o nosso hotel tem um ambiente mais familiar apesar de ser grande eh e tanto tanto nós na receção como os colegas do f & b eh somos bastante informais com o tentamos ser formais no sentido de também os clientes não chegarem lá e: estarmos a mascar pastilhas ou completamente à vontade tentamos ser formais nesse sentido mas é mai- é um informal mas profissional talvez seja o melhor para explicar + sinceramente

L1 está bom está bom

L2 é um bocadinho difícil classificar a

L1 eh quer dizer há há hotéis por exemplo estive a falar com uma pessoa de um cinco estrelas que me disse que é uma linguagem bastante referente bastante formal bastante distante < até com o cliente

L2 > ah não nós não nós não nós é bastante é mesmo familiar e informal só tentamos é que seja + assim profissional nos termos que usamos mas batsnte informal para o cliente se sentir mais à vontade que o

nosso tipo de cliente não é assim muito aquele cliente muito formal porque até como são todas as semanas praticamente os mesmos os clientes regressar tirando nos períodos de férias já: já se sentem quase como da casa por isso terem {bruit} um recurso desses também não fazia muito sentido ali + porque muitos deles já nos tratam como se fôssemos quase família já é: saem do táxi já a fazer festa eh todas as semanas estão ali de segunda à sexta {bruit} é quase a segunda família deles para muitos

L1 hum hum OK eh uma última tarefa na receção é gerir uma reclamação

L2 hum

L1 portanto quando o cliente chega à receção incomodado com alguma coisa vocês têm de saber ouvir a reclamação eh qualquer ela que seja

L2 XX

L1 eh pedir pormenores sobre o que aconteceu explicar eventuais causas eh propor soluções não é /algumas, XXX/ pode acontecer e pedir desculpa lamentar

L2 sim é: tentamos primeiro que tudo ouvir que é para ele sentir pelo menos que alguém lhe está a ouvir ainda antes de pedirmos desculpa deixarmos falar mesmo até ao fim fazer mais perguntas para perceber mais sobre o que aconteceu porque: se quando eles começam a falar nós começamos logo a cortar a palavra para pedir desculpa às vezes há quem leve muito a mal por isso é preferível deixá-los falar deixarem desabafar um bocadinho e depois então tentarmos perceber o que se passou + por vezes dependendo da reclamação tentamos mesmo com o cliente ali à nossa frente ver logo o que se passou eh outras vezes podemos dizer só eh para espe- ou esperar um pouco e vamos falar com a: chefia ou com o diretor depende mesmo do tipo de reclamação podemos ou tentar logo nós próprios resolver a: situação e dar logo as soluções ou então ouvir o que a pessoa quer pedir desculpa e esperar um pouco e pedir para esperar um pouco só para irmos falar com as chefias para ver o que é que é possível fazer + mas grande parte das reclamações nós próprios conseguimos logo resolver a questão

L1 que tipo de reclamações é que recebem

L2 eh recebemos desde das masi ridículas como as pessoas que fazem reservas na internet são elas próprias que escolhem a tarifa e o que é que está incluído no quarto reclamar não ter o pequeno-almoço incluído numa tarifa que custa oitenta e quatro euros {claquement de langue} como pessoas que reclamam porque a água devia ser a oferta do hotel porque: nós cobramos as águas dos minibares até já mais complicadas a nível de limpeza ou chegam ao quarto e a porta por exemplo está aberta que é sempre uma reclamação um bocadinho complicada eh reclamarem da tipologia de quarto que escolheram na internet ou na reserva quando falaram com o departamento de reservas não ser depois o quarto que nós atribuímos quando fazemos o check-in eh houve uma senhora uma vez que caiu na banheira e veio reclamar como se a culpa fosse nossa é: tens é uma panóplia enorme de de reclama- desde as que tu percebes até às coisas mais ridículas e: uma pessoa às vezes fica sem palavras não consegue sab- nem consegue saber o que é que hás-de dizer às pessoas nós tentamos sempre fazer aquele sorriso da: da hotelaria e: tentar escutar e « sim sim tem razão tem razão »

L1 o cliente tem sempre razão

L2 o cliente tem sempre razão {rire} às vezes a- apesar de não ter {claquement de langue} normalmente o cliente tem sempre razão

L1 e a coisa resolve-se

L2 e a coisa normalmente acaba sempre por resolver é muito raro não: haver uma reclamação depois mesmo no livro de reclamações é muito raro isso acontecer normalmente consegue se resolver a questão ali com o cliente à nossa frente ou fazemos o upgrade ou oferecemos depois uma garagem oferecemos o minibar ou: ou damos um cartão para na próxima estadia fazer diretamente connosco para podermos fazer um desconto na próxima estadia tentamos sempre ali arranjar maneira de: do cliente ficar satisfeito às vezes é complicado mas tentamos tentamos a- arranjar maneira + mas há muitos que mesmo depois de falarem com o diretor ou com o chefe de receção acabam por acalmar quase porque sentem que são ouvidos não só pelo rececionista mas por alguém já com mais poder dentro do hotel e então: a grande maioria delas resolve-se bem

L1 acabaste de utilizar um termo eh estadia e depois corrigiste para estada

L2 sim {rire}

L1 eh qual é que é o mais utilizado qual é que é: enfim

L2 é assim o correto é estada mas grande parte das pessoas utiliza a estadia mas sabemos eu sei que o termo correto é estada mas com a linguagem normal é sepre o estadia estadia estadia mas é:

L1 no hotel os profissionais do hotel rececionista receção direção enfim que termo é que utilizam

L2 é estadia

L1 estadia

L2 é grande parte de: das pessoas é:

L1 e os clientes

L2 os clientes também é estadia < por isso é que:

L1 > então estada  
L2 pois nós sabemos que o estada é o correto mas acabamos por cair no erro como os outros todos às vezes

L1 hum hum +  
L2 é < daquelas  
L1 > OK  
L2 do português  
L1 sim sim eh é é verdade que é o correto  
L2 é  
L1 enfim quase ninguém < o diz ou:  
L2 > quase ninguém usa  
L1 é pouco usado vá <  
L2 < é muito pouco  
L1 > em relação ao outro {claquement de langue}  
L1 muito bem vamos passar agora para a segunda parte que é sobre as formas linguísticas as palavras as expressões frases termos eh que são utilizados eh em cada uma destas tarefas no contacto com o cliente em português  
L2 hum hum  
L1 o cliente português ou brasileiro eh ou angolano ou lusófono e então vamos imaginar que estamos num hotel no teu hotel eu chego à receção eh e digo eh « boa tarde eu tenho uma reserva neste hotel » o que é que tu me dirias  
L2 {claquement de langue} eh respondo logo « boa tarde » eh e depois pergunto em que nome está está a reserva  
L1 podes dizer exa- < imaginemos que eu estou mesmo  
L2 > mesmo a frase  
L1 sim exatamente  
L2 então « boa tarde eh e em que nome é que está a sua reserva » é normalmente é esta a frase  
L1 « eh está em nome de Sara Lopes »  
L2 « eh é a primeira vez que fica no nosso hotel »  
L1 « sim »  
L2 « então vou precisar de um bilhete de identidade » e depois dependente do modo de pagamento podemos pedir o cartao de crédito ou não se for de agência não pedimos quando é pagamento direto pedimos sempre: cartão de crédito  
L2 como é que pedes isso  
L2 é mesmo « vou precisar do seu bilhete de identidade e se tiver um cartão de crédito » se a pessoa diz que não tem eh nós perguntamos se por acaso não se importa de proceder já ao pagamento porque eu preciso de uma garantia ou do pagamento para poder dar o check-in ao quarto  
L1 « então mas tenho que pagar com dinheiro é isso »  
L2 « pode pagar com dinheiro com multibanco com cheque » eh não tendo cartão de crédito têm obrigatoriamente de fazer o pagamento no check-in quando é pagamento direto é só: a diferença de uma reserva que seja enviada à agência  
L1 Ok eh e depois vocês explicam ao cliente o porquê do cartão de crédito eh < ou não  
L2 > quando os clientes perguntam sim explicamos que precisamos de uma garantia para poder abrir o crédito ao quarto para se as pessoas por exemplo se quiserem ir ao coffee shop ou ao bar ou pedir room service fazer chamadas externas é preciso haver um cartão de crédito no sistema para poder fazer esses eses extras eh mas grande parte das pessoas acabam por não perguntam o porquê do cartão de crédito os clientes portugueses perguntam os estrangeiros não  
L1 há diferença  
L2 há diferença  
L1 como é que caracterizas um português então  
L2 é o cliente mais difícil de todos honestamente  
L1 porquê  
L2 porque é é sempre muito desconfiado se pedes o cartão de crédito muito desconfiado eh já tivemos casos de pessoas famosas a dizer que não que recusam-se a dar cartão de crédito porque não sabem se nós vamos usar o cartão para ir fazer compras para a internet disseram-me esta frase eh exige sempre o máximo quer sempre o quarto com a melhor vista com cama de casal fica irratidíssimo se não temos já quarto com vista ou se já não temos cama de casal se espera dois segundos pelo elevador fica irratidíssimo se espera dois segundos para entrar no restaurante para tomar o pequeno-almoço ficam irratidíssimos é o cliente mais complicado de todos  
L1 e os brasileiros

L2 os brasileiros normalmente são super simpáticos há só a dificuldade da língua com eles temos que adaptar muito o português a falar com eles porque se não falares as palavras como eles estão habituados eles não percebem mesmo no: por exemplo dizes « casino » eles não percebem o que é um casino /// {serveur vient débarrasser la table} tens que explicar que é o « cassino » com dois senão eles não sabem o que é o casino

L1 está bem

L2 chega mesmo a esse ponto eh mas de resto são super simpáticos é como o português o português quando corre tudo de feição é o cliente mais simpático que temos também depende muito dos portugueses a: grande parte dos portugueses graças a Deus continuam a ser bastante simpáticos quando temos um cliente difícil em português {bruit} é mil vezes pior do que qualquer outra nacionalidade que seja cliente difícil é mas os portugueses os brasileiros é mais {claquement de langue} tem que se dizer café-da-manhã o ónibus metrô

L1 hum hum

L2 eh + quando explicamos aqui a zona à volta o Oceanário é o Oceanógrafo é assim essas coisas temos que adaptar senão eles não percebem

L1 vocês já têm uma espécie de código na receção

L2 já já sabemos < é

L1 > uma lista vá

L2 é aquilo já: entra automático quando estamos a falar com um cliente brasileiro é automático começamos logo a falar com os termos brasileiros que eles às vezes até acham piada aqueles que já: percebem mais o português de Portugal começam-se a rir e a dizer « mas vocês não dizem trem vocês dizem comboio » e eu « sim mas temos que adaptar se não é difícil »

L1 e também adaptas o: o sotaque

L2 um bocadinho às vezes um bocadinho quando quando são aqueles clientes que não percebem mesmo de todo mesmo quando dizes café da manhã mas se se não disseres com sotaque não percebem mas é mesmo real não percebem o que tu estás a dizer é uma coisa impressionante aí adaptamos um bocado a nossa sorte é como estamos habituados a ouvi-los {bruit} das novelas à música conseguimos falar logo um bocadinho mais à à brasileiro

L1 isso é difícil para para o rececionista português

L2 há rececionistas portugueses que não gostam e recusam-se eh tive um colega que se recusava dizia pequeno-almoço dizia comboio nem que estivesse depois ali a tarde toda para explicar o que é que era aquilo mas ele recusava-se a dizer à brasileira mas a grande parte de nós não já estamos tão habituados já está tão dentro de nós que já é já é automático assim que chega um cliente brasileiro é automático + os termos pelo menos vão logo lá o sotaque é só se for mesmo necessário

L1 e depois um bocadinho a a construção frásica a sintaxe a ordem das palavras < sei lá

L2 > /é, X/

L1 o pronome vem antes no Brasil

L2 sim nós eh

L1 também mudam isso

L2 só se não se for esses tais clientes que são muito difíceis de perceber o que nós dizemos aí tentamos adaptar eh falar mais no gerúndio como eles falam e tudo mas normalmente não normalmente: dizemos só essas palavras que nós já sabemos que eles dizem de maneira diferente lá pelo meio como um táxi carrinha é uma van aquelas carrinhas grandes da Vita {approx.} é uma perua

L1 {rire}

L2 essas coisas que nós vamos aprendendo com os anos vamos pondo lá no meio

L1 sim

L2 é mas de resto a ordem da fa- da frase gramaticalmente não < não costumamos alterar

L1 > não + e o cliente angolano como é que é

L2 {claquement de langue} o cliente angolano também consegue ser um bocadinho difícil como o português mas de resto: de resto é se não não vão muitas vezes à receção chatear com pequenas coisas é mais no check-in no check-out por vezes em termos de simpatia também não são muito simpáticos {claquement de langue} depois há os outros que são {bruit} super simpáticos mas há alguns que são mais difíceis de trato mas assim em termos de linguagem a única diferença é que eles ao pequeno-almoço chamam mata-bicho mas de resto não falamos português normal com eles e eles connosco não não há diferença

L1 e recebem outros clientes lusófonos cabo-verdianos moçambicanos

L2 cabo-verdianos alguns de São Tomé também eh de resto é muito raro Timor nunca tive

L1 e o que é que podes dizer de cabo-verdianos são-tomenses existe alguma:

L2 são como os brasileiros está sempre tudo bem são super simpáticos nunca nunca reclamam de nada eh a diferença é que com eles não adaptamos mesmo em nada o português eles os termos são sempre iguais

/eles, X/ não sei se eles usam outros termos ou não por exemplo para pequeno-almoço mas {bruit} quando nós dizemos pequeno-almoço eles percebem automaticamente o que é não há essa diferença da linguagem com eles os angolanos é mesmo só o mata-bicho a primeira vez que perguntam « onde é que fica o mata-bicho » ninguém percebe mas pronto depois lá ficámos a saber o que é que é

L1 sim muito bem vamos voltar então aos diálogos eh portanto o cliente está no check-in {claquement de langue} eh vocês pedem o cartão de crédito e depois eh entregam a chave ou o cartão magnético eh e indicam o número do quarto número do piso

L2 é

L1 como é que: podes dizer as frases que utilizam

L2 olha normalmente dizemos por exemplo « o quarto é o seiscentos e trinta no sexto andar » depois explicamos logo o pequeno-almoço dizemos logo: « o pequeno-almoço fica no piso menos um das sete às dez e meia eh este papel junto com a chave {claquement de langue} é o seu código para poder utilizar a internet /o, X/ que é tem que conectar na rede \*H\* depois tem aqui o utilizador e a palavra passe »

colocamos logo enquanto damos o voucher explicamos eh depois o nosso elevador tem uma particularidade e então temos sempre que explicar o nosso elevador porque {claquement de langue} o nosso elevador não tem painel com os números por dentro não tem botoneira por dentro e então temos sempre que explicar que « para chamar o elevador tem que colocar o andra para onde quer ir » se tivermos um bagageiro por perto no momento do check-in há um dos bagageiros que está sempre ali na zona do elevador para conseguir explicar aos clientes

L1 como é que isso é dito ao cliente

L2 eh o o elevador

L1 por exemplo

L2 explicamos mesmo « o seu andar é o sexto andar por isso agora para chamar o elevador tem que pôr o andar para onde quer ir antes de cha- antes de entrar no elevador depois por dentro não tem o painel com os números »

L1 hum hum

L2 « é só {bruit} /premind, premir/ o seis e depois o próprio painel do elevador diz-lhe se é o elevador a ou se é o elevador b » só que é: por vezes é complicado explicar assim sem a pessoa estar a ver o:

L1 sim

L2 o painel eh por isso é que pedimos às vezes aos bagageiros para irem lá: dar o apoio também

L1 {bruit} e: vocês entregam a chave ao cliente

L2 entregamos a chave

L1 é um cartão < magnético

L2 > é um cartão magnético

L1 então imaginemos que chega uma senhora de oitenta anos e que não percebe nada do funcionamento do cartão magnético como é que vocês < ex- explicam

L2 > vai nós tentamos explicar mas se virmos que a senhora não está mesmo a perceber como é que funciona o sistema

L1 podes dizer « olhe menina eu não percebo nada disto explique-me lá como é que isto funciona »

L2 /é, eh/ explicamos mesmo « esta chavinha isto é como se fosse a sua chave quando chegar lá acima na fechadura tem uma ranhura é só colocar com a seta para a frente coloca a chave e tira e a luz dá-lhe verde quando abrir no: e entrar no quarto depois tem uma caixinha na parede branca que é só colocar lá a chave para poder ter electricidade no quarto » mas se a senhora continua a dizer que não está a perceber vamos ou um de nós ou o bagageiro com a senhora lá acima para podermos abrir a porta explicar-lhe porque pessoalmente é sempre mais fácil explicar as coisas e então nesses casos vai sempre um de nós lá acima ver

L1 hum hum

L2 ajudar a: o a cliente < a perceber

L1 « olhe e o meu carro posso estacioná-lo na garagem como é que têm aqui parque de estacionamento »

L2 « nós temos um parque de estacionamento tem um custo extra de cinco euros por dia se quiser pode estacionar diretamente ou pode deixar a chave e o nosso colega estaciona por si {claquement de langue} se quiser ir diretamente » /os no-, nós/ explicamos logo o caminho é logo « se quiser ir diretamente é só voltar à estrada fazer primeiro à direita e novamente a primeira rua à direita {claquement de langue} depois nas traseiras é o parque que diz lá parque do hotel e o número da porta é {bruit} o só tem número quinze só tem que entrar retirar o tíquete depois sempre que quiser sair com o carro tem que vir aqui à receção com esse tíquete para nós podermos validar mas faz-se o pagamento só no final convém que o pagamento seja feito na receção para podermos fazer o desconto de hóspede porque os nossos hóspedes têm direito a desconto no no no uso do parque eh ah e da garagem tem acesso direto ao quarto de elevador por isso pode estacionar e subir diretamente ao quarto não precisa de passar na receção



L1 hum hum + muito bem « então e como é que eu vou até ao meu quarto disse-me que era o sexto andar pronto é que corredor é que é que eu tenho que apanhar »

L2 « é só entrar no elevador aqui faça seis antes de entrar no elevador tenha atenção se ele diz se é o elevador a ou o b porque às vezes pode abrir primeiro o a e o seu elevador ser o b depois quando sai lá em cima do elevador » se por exemplo for o seis trinta « se passar lá em cima no elevador é só virar à esquerda e é o último quarto »

L1 « muito bem e: no quarto existe lá um cofre para eu pôr as minhas jóias ou »

L2 « tem tem tem um cofre digital {bruit} /que, 0/ é gratuito é só colocar os seus pertences dentro do cofre fechar a porta do cofre e pôr o código que: que precisar caso depois acabe por errar ou esquecer-se do código é só pedir ajuda à receção que um de nós vai lá acima com a nossa chave mestra e: {claquement de langue} e reinicia reinicia novamente o programa do cofre »

L1 « co- como é que eu eu ligo-vos é isso qual é que é o vosso número »

L2 « o nosso número tem uma listagem de todos os números basta o telefone no quarto mas pode ligar o cem ou o número nove que é o número da receção »

L1 « e a televisão como é que funciona »

L2 « {claquement de langue} a televisão nós não temos Pay-tv eh tem um comando mesmo debaixo da televisão em cima da secretária {claquement de langue} eh tem a listagem dos canais também lá no quarto temos: eh TV Cabo não temos Sport TV » que é uma coisa que os homens perguntam muito « não temos Sport TV nos quartos + < só mesmo »

L1 > « mas posso ver a novela não posso »

L2 « pode ver a novela »

L1 « pronto »

L2 « a novela temos todos os canais da novela {rire} »

L1 « muito bem isso é que é importante {rire} » eh eles também vos fazem assim às vezes o small talk < que é:

L2 > {claquement de langue} sim

L1 como é que está o tempo: essas coisas < também

L2 > como é que está o tempo há muitos que nos contam a vida eh são pe- principalmente os clientes mais idosos que vêm sozinhos contam-nos a vida toda quem é que lhes pagou o hotel eh como é que estava o tempo quando vieram de viagem como é que correu a viagem o que é que vão visitar o que é que não gostam na cidade isso temos muitos a fazer assim

L1 têm muitos sim OK eh depois no fi- no final ou seja quando entregas a chave eh como é que entregas a chave ao cliente estavas a dizer

L2 eh no check-in

L1 sim no check-in ainda

L2 eh {claquement de langue} é: nós entregamos mesmo à mão do cliente

L1 que frase é que tu dizes

L2 < eh « esta »

L1 > ou não dizes nada

L2 « tem aqui a sua chave + é o quarto » e depois faze- a partir de aí fazemos o discurso do « é o quarto seiscentos e trinta o pequeno-almoço é das sete às dez e meia isto é o voucher internet » e o elevador normalmente é sempre por esta ordem o discurso

L1 hum hum

L2 voucher da internet

L1 voucher da internet + porque temos um sistema diferente não é uma pala- não é sinal aberto {claquement de langue} nem é uma palavra-passe como há no Vila Galé que é só Vila Galé e: e pronto nós temos mesmo um sistema para cada pessoa temos que criar um voucher e temos que o ativar com o número do quarto dessa pessoa são mesmo vouchers específicos para cada cliente

L1 qual é a diferença entre o voucher e tíquete

L2 + sinceramente: é igual sinceramente não: é mesmo habituamo-nos a esta linguagem não agora quer perguntas não estou a ver qual é a diferença {rire}

L1 porque quan- quando é a bagagem eh

L2 quando é a bagagem é « tem aqui o tíquete da bagagem »

L1 é o tíquete não é

L2 é o tíquete da bagagem

L1 eh e depois como é que se despedem do cliente entregam-lhe portanto entregam-lhe o cartão eh o indicam o piso indicam o caminho até ao quarto e depois

L2 dizemos só « boa estadia » ou « boa estada e: se precisar de precisar de alguma coisa ligue à receção » só: mesmo a frase

L1 hum hum dizem o nome do cliente alguma vez ou: não

L2 {claquement de langue} eh não é muito usual às vezes dizemos eh mas não é muito normal nós ali não costumamos dizer

L1 > por exemplo eu

L2 > só quando conhecemos mesmo já se conhecermos o cliente já mesmo bem aqueles clientes habituais aí tratamos pelo nome eh clientes que é a primeira vez nunca tratamos pelo nome por acaso é curioso agora que falas nisso

L1 mas é uma política do hotel ou não

L2 n-: é é como te disse como não temos procedimentos é: mas todos somos assim mesmo o nosso chefe de recepção a única coisa que fazemos com o nome é no check-out quando a pessoa diz o número do quarto confirmamos o nome em que está o quarto por exemplo vamos fazer o check-out do seiscentos e trinta eu pergunto « está em nome de Sara Lopes » e tu confirmas ou: quando alguém perde a chave e vai pedir uma chave eh nós pedimos o número do quarto e que nos confirme em que nome é qu está o quarto para podermos dar a chave de resto clientes que não são habituais não: quase não {bruit} falamos /no, o/ nome

L1 então {bruit} como é que como é que falas com o cliente como é que o trata

L2 é assim u- {bruit} uma coisa muito vaga sem tratar por você mas assim uma coisa muito vaga mesmo « como está » eh « gostou do do hotel » {rire} mas nunca nunca colocamos o nome do cliente {bruit}

L1 e porquê

L2 sinceramente também não sei foi assim que fui ensinada apanhei esse {bruit} esse vício e como no hotel ninguém o faz de maneira diferente não: {claquement de langue} é só mesmo os clientes habituais é o senhor Mileu já nem perguntamos o quarto « então senhor Mileu tudo bem a sua estada foi boa » eh clientes que não são habituais + realmente não nunca tratamos pelo nome

L1 nem dizes senhor senhora

L2 não

L1 doutor doutora

L2 não

L1 não dizem nada

L2 nada mesmo

L1 e com as crianças

L2 {claquement de langue} as crianças nós tratamos as crianças por tu mesmo quando os pais são muitos os pais que tratam as crianças por você nós tratamos as crianças por tu eh perguntamos se « queres um rebugado » assim essas coisas eh não temos mesmo formalismo com as crianças então é f- é zero formalismo zero + eh {claquement de langue} agora como tratamos as crianças em que sentido assim

L1 sim era isso < se era por tu

L2 > /se, sim/ era mesmo isso

L1 se era por você < se era

L2 > é mesmo por tu

L1 o menino por exemplo

L2 não é mesmo por tu porque

L1 dizem o nome + João

L2 quando os pais dizem o nome depois a partir de aí se fixamos é: é sempre « olá Francisca estás boa queres um rebugadinho » é sempre é mesmo como se fossem quase crianças da: da casa

L1 mas estavas a dizer que com os adultos tentavam contornar um bocadinho < a frase

L2 > é com as crianças não com as crianças é logo Francisco ou Guilherme se ouvirmos o nome da criança aí por acaso o formalismo acaba-se todo e e as crianças é mesmo por tu e pelo nome

L1 e- e por que é que achas que que isso acontece

L2 não sei se é de sermos latinos que as crianças depois nós todas as crianças gostamos tanto e XX de nos meter com as crianças depois quando às vezes dizemos o nome os miúdos ficm tão surpreendidos de nós sabermos o nome deles que começam-se a rir nós com uma cara de « como é que sabes o meu nome » sinceramente não te sei explicar

L1 então e por que é que com a criança não há: enfim eh in- incómodo algum de:

L2 de tratar por tu

L1 s- sim de tra- tratar por tu e aproximar-se e com o adulto já há

L2 talvez porque a criança não é bem um cliente é um apêndice do cliente não sei porque nós com os clientes tentamos ser sem ser demasiado formais mas tentamos dar assim um pouco mais de formalidade agora com as crianças eu acho que nós não vemos as crianças como clientes honestamente vemos mesmo como só alguém que está com o cliente e: e o formalismo cai todo por terra XX nunca me lembro ter sido formal com uma criança mesmo aquelas que vêm assim com as a tratar a mãe e o pai por você e os pais a tratar por você não há formalismo nenhum com as crianças vai tudo por terra logo mas todos desde o diretor até ao bagageiro todos nós com as crianças somos todos assim +

L1 eh desculpa quantas pessoas estão no teu hotel para eu tentar perceber é uma estrutura grande com muitos quartos

L2 nós temos cento e oitenta e dois quartos

L1 ah é grande sim

L2 {claquement de langue} colegas hoje em dia acho que somos à volta de quarenta ou cinquenta

L1 para perceber se era um hotel familiar ou

L2 ah não não

L1 não então é bastante grande

L2 sim ape- apesar de ter um ambiente familiar por causa dessa questão de termos muitos clientes habituais eh o hotel é ainda bastante grande agora na na altura por exemplo do natal ou da passagem de ano temos muitos clientes que não são da casa digamos assim é que notas mais que que o hotel é bastante grande que fazes inúmeros check-ins e check-outs todos os dias pessoas que nunca viste eh na vida

L1 hum hum

L2 mas depois quando há mais clientes habituais já sentes logo uma diferença no no ambiente mais familiar já mesmo os clientes não nos precisam já de dizer nada nós vemos as pessoas a sair do táxi preparamos logo o check-in quando eles chegam é só « assine aqui a chave e pode subir »

L1 hum hum

L2 é mais nesse sentido que se torna mais familiar depois entre nós entre o staff também é um ambiente familiar toda a gente se dá bem com toda a gente {bruit} e então é também acho que vem de aí o ambiente mais familiar que que se torna ali no hotel

L1 hum hum

L2 todos os departamentos se dão bem com todos os departamentos não é há aquelas guerras que às vezes há nos hotéis eh acho que vem acho que a base de aí

L1 hum hum muito bem num walk-in eu chego ao teu hotel eh « boa tarde olhe estou aqui com a minha: esposa nós gostaríamos de ficar aqui um fim de semana que quartos é que tem »

L2 « eh temos quartos com cama de casal eh disponíveis temos quartos twin que são duas camas de corpo e meio mas que estão encostadas uma à outra depois temos a suíte com cama de casal e também temos a suíte twin » eh por vezes perguntamos se quer ver eh « quer ver algum dos quartos para tentar decidir qual é que prefere »

L1 < « s- »

L2 > se a pessós diz que sim

L1 « sim olhe po- posso ver um quarto e uma suíte: cama de casal por favor »

L2 eh nesse momento nós pedimos ao bagageiro para acompanhar o cliente lá acima é muito raro ir o próprio rececionista eh o p- como os bagageiros também conhecem melhor os quartos do que nós nós eh achamos que é uma melhor escolha porque por vezes as pessoas podem-nos perguntar coisas do quarto que o próprio rececionista não tem bem a certeza porque é muito raro irmos lá acima

L1 hum hum

L2 então o bagageiro acompanha as pessoas mostram os quartos todos tentam logo explicar como é que funciona tudo depois quando descem é que a pessoa diz diz o que é que prefere depois aí então é: « é a primeira vez que fica cá » não é « então preciso só de um bilhete de identidade » eh preechemos a ficha ah perguntamos « quer quarto com pequeno-almoço ou sem pequeno-almoço

L1 < com-:

L2 > porque as tarifas diferem

L1 « então olhe eu quero um quarto eh portanto cama de casal com o pequeno-almoço para mim e para a minha esposa »

L2 « pequeno-almoço então são » isto agora até « são cento e dezoito euros por noite e quer ficar quantas noites »

L1 « eh duas sexta e < sábado »

L2 > « duas noites »

L1 « sim »

L2 depois inserimos então em Protel {approx.} no nosso sistema Protel {approx.} inserimos o o a ficha do cliente colocamos o número de noites e a tarifa depois eh damos o ch- fazemos o keycard que é aquele papel que a pessoa assina que tem o nome tem a data de entrada a data da saída nos walk-ins tentamos pedir sempre um contacto telefónico quando a pessoa assina deixarmos lá também o número de telemóvel porque há muitos walk-ins que pedem duas noites e depois afinal querem ficar três {claquement de langue} eh e então tentamos sempre ficar com um contacto telefónico para se no dia segu- no dia que é suposto sair ninguém a- a- até ao meio-dia ninguém aparecer na receção podemos ligar ao cliente a perguntar

L1 então e como é que pedes o o telefone dele

L2 eh eu peço mesmo só: {bruit} eh quando damos o keycard « peço-lhe só aqui uma assinatura e já agora deixe-me também um contacto telefónico caso precisemos de lhe telefonar » eh há clientes depois que não têm quando são estrangeiros há outros que dizem « ai mas o meu número é de França » « não faz mal coloque aí com o código do país não não tem qualquer problema »

L1 quando lhe entregas o keycard eh

L2 {claquement de langue} eh para assinar a parte do keycard que nós destacamos o cliente só assina que tem só o nome o número do quarto a data de entrada e a dta da saída nesse destacado é que nós pedimos para a pessoa assinar e nos colocar um contacto telefónico

L1 « olhe desculpe mas eu não percebo o: que é isto que papelinho é este não estou a perceber tenho de assinar »

L2 estás a gozar mas já me fizeram várias vezes a pergunta {rire} « isto é só um papel interno para podermos saber quais são os quartos que estão ocupados depois por exemplo se ficarmos sem sem sistema {bruit} aí está só a assinar a dizer o dia em que entrou o dia em que saiu e o quarto em que vai ficar {bruit} é só mesmo para para termos algo internamente caso fiquemos sem sistema para nos podermos orientar »

L1 « muito bem então quer que eu assine é isso »

L2 « {claquement de langue} exatamente < pode ser rubrica »

L1 > « pronto já está assinado »

L2 {rire}

L1 disseste que é um keycard tu dizes essa expressão ao cliente

L2 dizemos

L1 < em inglês

L2 > XX em inglês há muitas expressões que dizemos em inglês é o check-in o check-out o voucher o keycard {claquement de langue} há várias expressões que usa- o tíquete da bagagem é das expressões que usamos o inglês

L1 eh e a muitas vezes existe uma espécie de correspondência em português eh

L2 foi é que em português nenhum de nós sabe bem como é que aquilo se chama em português se é o cartão da chave é: key card: nenhum de nós sabe a versão portuguesa dessa palavra < por isso é que usamos o:

L1 > sim é verdade folha de registo talvez não

L2 é que nem é bem f- porque a folha de registo normalmente é a folha grande a4 que nós fazemos depois

L1 hum

L2 por isso nem

L1 não é isso

L2 não há: eu acho pelo menos que eu saiba não não conheço nenhuma tradução < assim para o português

L1 > então e por exemplo no check-in check-out eh dizem check-in check-out

L2 {bruit} é check-in check-out no check-out também dizemos saída eh

L1 hum hum

L2 eh no check-in não costumamos dizer entrada {bruit}

L1 hum hum

L2 por acaso é raro darmos a expressão entrada

L1 há bocado disseste eh quarto twin isso é dito ao cliente < também

L2 > é dito ao cliente é dito ao cliente eh porque em português o quarto twin é quarto com camas de solteiro e então normalmente nós dizemos o twin e depois explicamos o que é que é o quarto twin porque: como em sistema aparece twin acho que nos fica gravado a expressão twin na cabeça no nosso sistema só aparece double ou twin o double não sei porquê traduzimos para cama de casal mas o twin já não traduzimos para cama de solteiro dizemos mesmo twin

L1 e o cliente percebe

L2 eh quando são pessoas mais de idade não percebem e perguntam-nos o que é que é um o que é que é outro e explicamos eh normalmente aos portugueses nós explicamos logo o twin com duas camas porque sabemos que grande parte dos portugueses depois não sabe o que é que é o twin se não ter se não for da área da hotelaria é muito raro saberem o que é que é o quarto twin e então explicamos logo que tem duas camas mas que estão encostadas uma à outra é sempre ques- uma boa questão a frisar com portugueses quando dizemos que temos duas camas eles pensam que são aquelas camas afastadas como se usava antigamente e começam logo a torcer o nariz e que não querem então se dissermos que estão encostadas uma à outra já: já não há problema em ser twin

L1 hum hum XX + eh já estou perdida ah um walk-in exatamente {rire}

L2 é um walk-in

L1 portanto: eh dizes que era era o bagageiro que sobe para mostrar os quartos  
L2 mostrar os quartos  
L1 eh depois ele desce entregam-lhe o o keycard para ele assinar  
L2 hum hum  
L1 pedem-lhe o pagamento  
L2 exato  
L1 eh como é que pedem o pagamento desculpa podes repetir  
L2 eh {bruit} então depois no final da pessoa assinar nós explicamos « ora então eh perfaz um total de » dizemos o valor « quer a fatura que saia em seu nome quer em nome de alguma empresa precisa com contribuinte » fazemos logo o pagamento por fatura ao cliente depois com a com a fatura é quando entregamos a chave dizemos eh « está aqui então a sua fatura » e damos a chave « esta é a chave do quarto » e fazemos outra vez o discurso de há pouco  
L1 mas isso é é no check-out  
L2 não não eh < é o quarto seiscentos  
L1 > com a fatura  
L2 e trin- o: quando é o walk-in porque agora em Portugal há uma lei que sempre que rece- fazes um recebimento tens de fazer fatura então assim que o cliente te paga tu fazes logo a fatura mesmo que seja no check-in só quando é um cliente que diz « mas eu só quero mesmo a fatura no final para ter tudo » aí se for uma estadia curta dois três dias podemos fazer uma coisa que é o recebimento adiantado {claquement de langue} que é lançamos o valor que a pessoa pagou e o modo como pagou seja MasterCard seja Visa cheque ou dinheiro eh aquilo sai um recibo não sai fatura e então depois no check-in entregamos a f- o recibo e dizemos « está aqui o comprovativo do pagamento »  
L1 hum hum  
L2 eh e depois damos então a chave mas normalmente é sempre a fatura  
L1 certo então « /olhe, 0/ sim pode pôr: a minha fatura com o meu contribuinte pronto está tudo é preciso mais alguma coisa »  
L2 « não está tudo então »  
L1 e como é que te despedes do cliente  
L2 é a o discurso do « então boa estada » ou « boa estadia eh se precisar de alguma coisa é só ligar à receção »  
L1 muito bem + quando o cliente chega para pedir informações sobre serviços do hotel  
L2 hum hum  
L1 « eh olhe eh por acaso têm um: ginásio é que eu gostava de fazer exercício ou um spa ou uma piscina eh pode-me explicar como é que isso funciona como é que eu vou até lá »  
L2 « eh nós como não temos eh » explicamos mesmo ao cliente « nós infelizmente não temos temos é um acordo com o ginásio do outro lado da estrada se levar lá a sua chave do do quarto eles fazem-lhe um desconto para poder usar ou então se quiser um que tenha piscina » e aí mostramos no mapa explicamos que tem o Club House  
L1 podes dizer exatamente eh  
L2 « eh temos o Club House que fica: junto à ponte Vasco da Gama que é um dos maiores ginásios em Portugal tem uma piscina olímpica e por dez euros pode usar o ginásio e a piscina olímpica »  
L1 « dez euros por dia ou < por hora »  
L2 « > por dia por dia » eh o Solinca nós antigamente tínhamos também acordo com o Solinca que o cliente pagava-nos dez euros por dia e poderia: ir ao Solinca usar também o ginásio e a piscina mas este ano o o acordo terminou tivemos poucos clientes a usar eh e então habitualmente agora falamos mais no: nesse ginásio em frente ao hotel o Pump e se for alguém que quiser mesmo piscina referenciamos mais para o Club House porque é uma piscina olímpica e a do Solinca a pessoa paga o mesmo e é uma piscina bem pequena  
L1 « então e ne- ne- aqui no no clube na sala aqui mesmo à frente eh é o quê são aulas são < máquinas »  
L2 > « é só: é só máquinas e depois tem a- as aulas de grupo »  
L1 « e eu também posso ir às aulas de grupo »  
L2 « também pode ir às aulas de grupo »  
L1 « e é diz-me que é só aqui com o cartão < é só chegar »  
L2 > « é só mostrar é só mostrar a chave quando for registrar-se lá no: »  
L1 « e como é que eu vou até lá pode-me explicar »  
L2 « é só atravessar a estrada é mesmo em frente ao hotel »  
L1 « eh pronto muito bem se diz que é assim eh piscina também não tem já me estava a dizer eh olhe eu queria ligar para para o meu filho que mora que mora em Inglaterra como é que: eu faço isto »

L2 « é só tem que ser do quarto o telefone da receção não dá para fazer chamadas exteriores é só marcar zero o código do país e o número do seu filho não tem que esperar por linha basta {claquement de langue} marcar zero e o número todo seguido »

L1 « e depois isso com- como é que eu vou pagar essa chamada »

L2 « {claquement de langue} eh as chamadas custam vinte e cinco cêntimos por impulso depois no final no seu check-out pode fazer o pagamento aqui connosco »

L1 « hum hum < então e: »

L2 > « não há qualquer problema »

L1 « então e se o meu filho me quiser telefonar aqui para o hotel »

L2 « não dá para fazer chamada direta para o quarto tem que dar ao seu filho o número de telefone do hotel depois nós atendemos aqui na receção é só ele dizer o número do quarto ou o seu nome e nós transferimos a chamada para o quarto »

L1 « então tem aí o número do hotel por favor para eu lhe dar »

L2 « eh o número do hotel está juntamente com o seu keycard e com a sua chave » mas: às vezes se a pessoa já não tem o keycard ou se a chave é umas temos algumas chaves que não têm o número de telefone

L1 hum hum

L1 eh damos sempre um cartão do hotel eu costumo ter sempre um no bolso para dar logo ou então temos lá: vários cartões na receção e damos logo o cartão explicamos qual é o nosso número porque aparece o das reservas também então explicamos « é só ligar para este número que acaba em cem e pedir para falar consigo que nós transferimos a chamada »

L1 « muito bem olhe ue fico aqui uma semana com: com a minha esposa eh o que é que existe para ver pode pode-me aconselhar monumentos eu não não me informei nada não tive tempo eh < será que me »

L2 > « eh »

L1 « podia explicar um bocadinho não sei se tem um mapa enfim podia-me ajudar um bocadinho »

L2 a- aí vai-se logo buscar o mapa {bruit} abrimos logo o mapa em frente ao cliente

L1 e o que é que dizes exatamente < quando chega o cliente

L2 < digo « então dê-me só um segundo que eu vou-lhe buscar o mapa » meto o mapa em cima da mesa eh e depois « nós estamos aqui » e marco logo onde está o hotel e depois costumo dizer « e agora dizer-lhe o que é que tem que ver depende muito daquilo que gosta gosta de museus prefere ir assim a um Oceanário eh prefere ir ver um mercado prefere passear pelos jardins depende muito daquilo que prefere ver gosta de palácios »

L1 « olhe eu gosto muito de mercados e a minha esposa gosta muito de palácios assim de jóias e essas coisas e de mobiliário eh enfim portanto conciliamos as duas coisas de manhã sou sou eu é coisas mais assim a passear a pé e à tarde {bruit} é assim palácios o que é que me pode aconselhar »

L2 então aí eh conselho logo eh « conselho a ir ver a visitar a Feira da Ladra que é que é um espaço bastante engraçado na cidade de Lisboa » e marco no mapa onde é que é a Feira da Ladra

L1 e dizes alguma coisa quando marcas

L2 eh quando marco depois escrevo à mão Feira da Ladra e explico logo como é que se pode lá ir eh « pode apanhar o o autocarro sete vinte e oito que é so atravessar a estrada segue para a direita e antes do hotel Tivoli tem ali a paragem é só apanhar o sete vinte e oito no sentido Restelo depois se sair ali na zona de Santa Apolónia eh pode ir facilmente a pé à Feira da Ladra {claquement de langue} ou pode apanhar depois o: o elétrico eh {claquement de langue} depois também costumo aconselhar o Mercado da Ribeira que agora foi renovado por isso para além de ver um mercado mais tradicional tem também uma área renovado com vários com várias á- áreas de restauração »

L1 hum hum

L2 eh e marco também como é que se vai qual é o autocarro que se apanha

L1 « como é que eu vou < para lá »

L2 > « é necessário »

L1 < « é também com o sete vinte e oito »

L2 > « é com o com o mesmo sete vinte e oito {bruit} »

L1 « quanto tempo é que demora »

L2 « dependendo do trânsito pode demorar mais ou menos trinta minutos num dia bom vinte minutos eh »

L1 « e e onde é que eu onde é que eu saio »

L2 « {claquement de langue} depois sai mesmo na na paragem do Cais do Sodré o autocarro diz lá paragem Cais do Sodré eh e mesmo em frente à estação do Cais do Sodré está o Mercado da Ribeira não não tem como enganar mesmo eh depois se gosta de palácios {claquement de langue} a seguir a visitar e talvez almoçar por aí talvez o melhor seja almoçar aí na zona do Time Out que agora tem ali vários restaurantes engraçados pode normal- ou apanhar outra vez o sete vinte e oito »

L1 hum hum

L2 « ou na no sítio onde saiu do sete vinte e oito apanhar o elétrico quinze e ir no elétrico ou no sete vinte e oito até o Palácio Nacional da Ajuda se for de elétrico quinze pode ir mesmo até à porta do palácio se for de autocarro tem que sair em Belém e depois ir a pé » aí costume marcar depois no mapa também o Palácio da Ajuda como no mapa parece que está muito longe de Belém {claquement de langue} como eu costume dizer para irem apanhar a pé eu explico que « apesar de no mapa parecer que é muito longe na realidade faz-se bem a a caminhada e é uma caminhada gira porque se passa ao lado do do Jardim do Jardim Tropical eh » XX é normalmente eh costume explicar se gostam de palácios pelo menos que aquele é o meu favorito em Lisboa

L1 hum hum

L2 que é pertencente à última família real que nota-se bem que não era aquela família como não era suposto ser o rei mas como o irmão foi assassinado ficou ele o rei e então nota-se que é uma família já quase mais normal já uma família que gostava realmente uns dos outros e não foi tanto tratado político como foi mesmo porque gostavam um do outro segundo a lenda ele escolheu-a mesmo porque viu o retrato de da rainha Amélia e apaixonou-se pelo retrato e depois como ele era um pinto espetacular o rei dom Luís tem quadros espetaculares ao longo de todo o palácio e que gosto mais desse palácio por causa disso nota-se a diferença de um palácio em que é tratados políticos e que o quarto da rainha é lá ao fundo o do rei é na outra ponta não há nada que pareça que aquilo era uma família e ali nota-se que era uma família que morava naquele palácio gigantesco e não: e não dois estranhos que tiveram que se casar eh {claquement de langue} depois normalmente também aconselho o cais {claquement de langue} o: Palácio da Pena em Sintra

L1 como é que tu dizes como é que isso é feito

L2 digo « se tiver depois tempo aconselho vivamente a visitar o Palácio da Pena em Sintra pode apanhar o comboio ou no Rossio ou aqui na estação do Oriente vai direto até Sintra em Sintra depois pode apanhar o: Hop on Hop Off {approx.} que são cinco euros e que leva mesmo até lá acima até ao Palácio da Pena »

L1 « o que é que disse menina desculpe Hop or {approx.} »

L2 « é: Hop on Hop off {approx.} são aqueles autocarros turísticos /que, 0/ paga um bilhete fixo

L1 hum hum

L2 « e que sempre que eles param pode sair visitar aquela zona e mais ou menos normalmente vinte: cinco trinta quarenta minutos tem um novo autocarro naquela paragem e com esse bilhete pode voltar a entrar é isso é que é um Hop on Hop off {approx.} pode entrar e sair do autocarro as vezes que quiser naquele dia e esse: autocarro leva mesmo lá acima até à porta do Palácio da Pena < que é também »

L1 « ah perfeito »

L2 « um palácio espetacular »

L1 « muito bem e depois para voltar é o mesmo trajeto: »

L2 « sim depois para voltar pode apanhar outra vez o autocarro Hop on Hop off {approx.} até ao ce- ao centro da vila de Sintra aí apanhar o comboio e seguir em direção ao Rossio e depois pode apanhar o metro para o hotel ou pode apanhar o: o comboio que vem para a Gare do Oriente e assim sai a cinco minutos aqui do hotel »

L1 « outra pergunta eh eu e a minha esposa fazemos dez anos de casados esta semana daí eu estra a oferecer-lhe uma semana aqui em Lisboa eh o que é que me pode aconselhar assim para um jantar: enfim de comemoração uma coisa assim boa típica nós gostamos muito de comida típica portuguesa »

L2 « depende um bocadinho do seu orçamento »

L1 « olhe pela minha mulher faço tudo »

L2 « então aconselho vivamente eh o Bel Canto {approx.} {claquement de langue} tem um ambiente muito romântico tem a melhor refeição que vai comer na sua vida de certeza e apesar de ser: {claquement de langue} uma refeição gourmet e moderna são tudo sabores tradicionais por isso se gosta de comida tradicional vai gostar de certeza e vai surpreendê-la por aquilo ser um um menu tão diferente »

L1 « mas o o que é que se come lá »

L2 « come-se desde cavalas eh mesmo a borrego {claquement de langue} eles têm menus sazonais por isso depois dende da da altura do ano mas come mesmo aquilo que é o tradicional português só que eles depois fazem tudo mais bonito fazem gourmet e como umas técnicas diferentes por exemplo a azeitona que lhe servem logo no início é uma esfera que parece uma goma mas mete na boca aquilo derrete-se e só lhe sabe à azeitona é a coisa mais espetacular do mundo »

L1 « eh e desculpe enfim mas isso parece-me um bocadinho cari- carinho é verdade que eu faço tudo pela minha esposa mas: »

L2 « também não exageremos »

L1 « também não exageremos e para que preço é que é que me está a dizer por pessoa »

L2 « ele depois depende tem os menus de degustação {claquement de langue} tem alguns mais caros que é setenta euros por pessoa < há outro que são »

L1 > « ah está bem »  
L2 « noventa euros por pessoa mas se pedir só o prato tem sempre direito à entrada e depois o prato depende muito daquilo que escolher e: »  
L1 « olhe eu ouvi dizer que havia aqui uns fados é música tradicional não se pode ir jantar a uma coisa desse género e: »  
L2 « também se pode marcar um um restaurante de fado depois depende é do que é que quer quer uma coisa mais tradicional com a comida boa mas que os fadistas não são profissionais quer ir a uma tasca que tem fado: {claquement de langue} agora nem me lembro da expressão eh não é fado vadio é: + pronto digamos que é o fado vadio que é qualquer pessoa que na tasca que se lhe apetecer cantar levanta-se e canta »  
L1 a desgarrada é isso  
L2 é é a desgarrada também  
L1 bem  
L2 mas tem assim uma expressão < esquisita  
L1 > sim  
L2 « eh que é um fado é mais normal daquilo que os lisboetas gostam {claquement de langue} mas o restaurante depois em si é mais à base só dos petiscos eh depois tem o fado as casas de fado com fadistas profissionais que tem a Lenita Gentil tem a Cidália Moreira tem a irmã da Amália Rodrigues »  
L1 hum hum  
L2 « mas que já são um pouco mais turísticos por isso a comida normalmente não tende a ser tão boa »  
L1 hum hum  
L2 « {claquement de langue} eh mas os fados depois tem: os fados são bons e os fadistas são bons »  
L1 < « olhe e então »  
L2 > « e também tem com folclore ou sem folclore »  
L1 « ai não isso não olhe eu quero ir a essa essa à primeira senhora Lenita Lenita Gentil < é isso »  
L2 > « quer ir à Lenita Gentil »  
L1 « eh pode-me marcar mesa como é que eu vou para lá pode-me ajudar um bocadinho »  
L2 nós aí costumamos dar logo os folhetos às pessoas para mostrar /o que, porque/ o restaurante tem fotografias da do interior do restaurante portanto dizemos « tem aqui o folheto para ver como é que é o restaurante por dentro »  
L1 « co- como é que se chama o restaurante desculpe »  
L2 « eh o Faia eh tem aqui a fotografia para ver se se lhe agrada o restaurante se quiser nós podemos reservar por si só me tem que dizer o dia e a hora a que quer a mesa »  
L1 « ah então pode ser já para esta sexta-feira às Às oito horas não é não sei a que horas é que < às seis por exemplo »  
L2 > « normalmente »  
L1 « pode ser às seis »  
L2 « normalmente o espetáculo começa às nove e meia »  
L1 « nove e meia então oi- o- oito pode ser às oito {bruit} »  
L2 « pode ser às oito »  
L1 « pronto »  
L2 e aí ligamos logo pegamos logo no telefone tentamos logo marcar se não atenderem no restaurante eh dizemos ao cliente « olhe ninguém está a atender se me deixar o seu contacto telefónico {claquement de langue} eu falo com o restaurante e quando eles me confirmarem se têm ou não mesa eu ligo-lhe a informar se consegui < marcar »  
L1 hum hum  
L2 « ou não consegui marcar »  
L1 « está bom pronto então deixo o meu número de telefone muito bem ou então eh se já puder telefonar talvez eles já lá estejam »  
L2 sim sim liga- isso ligamos logo  
L1 então e se ligarem e se ele confirmar  
L2 aí damos logo a confirmação « olhe ficou marcado está em seu nome {claquement de langue} eh às às sete e meia duas pessoas eh se quiser depois chamamos-lhe um táxi para ir até lá porque é mais fácil ir de táxi {claquement de langue} do que levar o seu carro »  
L1 « ai sim sim olhe por favor {bruit} assim às sete aqui talvez não sei quanto tempo é que de- demoro até lá »  
L2 « sim eh {claquement de langue} mesa marcada para as oito aí às sete e meia chega: se ti- se apanhar trânsito chega à mesma < a horas »  
L1 > « sim posso então confirmar o táxi »



L2 aí marcamos logo num papel o número do quarto e: a hora do táxi e depois o nosso telefone tem uma funcionalidade que é: {claquement de langue} podemos marcar uma hora e ele toca quando chega àquela hora quase como um despertar ou uma agenda eh e então aí marcamos eh cerca de uns dez minutos antes dessa hora marcada com o cliente que é para podermos ou ver se há táxis a passar na rua {bruit} ou chamar através da internet que chamamos táxi através de um de um site ou por vezes ligarmos aos taxistas que nós já conheçamos e: e marcar com esse taxista

L1 hum hum « eh muito bem olhe eh pronto a minha esposa acho que está um bocadinho constipada por acaso não me: não sabe ajudar onde é que há aqui uma farmácia para eu tentar ir lá comprar umas coisas para o nariz ela está com dor de cabeça também »

L2 « sim se precisar só de uma Aspirina nós temos aqui ou Benuron podemos-lhe dar se preferir mesmo comprar algo mais específico tem uma farmácia mesmo aqui ao lado do hotel tem uma na Gare do Oriente eh e depois dentro do próprio centro comercial tem uma parafarmácia »

L1 hum hum

L2 « que costumam ser mais em conta mas tem mais é à base de genéricos »

L1 « e os senhores fazem esse serviço ou vou lá eu: »

L2 « é infelizmente não não fazemos esse serviço < tem que »

L1 > « exato »

L2 « ser o o senhor a ir lá »

L1 « não vão lá não não problema não há problema »

L2 fazemos só eh para te dar um exemplo se for {claquement de langue} se estivesse lá sozinha ficasse doente mesmo de cama eh chamamos os médicos às vezes aqueles que é ao domicílio

L1 hum hum

L2 {claquement de langue} se o médico deixar-nos a receita nós vamos aí vamos comprar os medicamentos pelo pelo cliente se o cliente estiver acompanhado por alguém não vamos

L1 e já aconteceu < vocês terem clientes

L2 > já já já já já aconteceu várias vezes eh {claquement de langue} clientes que estão muito bem e de repente precisam de um médico nós chamamos esse médico avisamos é que é um pouco caro eles irem lá eh ou se prefere dizemos mesmo « nós podemos-lhe chamar um médico ao domicílio mas custa à volta de setenta euros só para virem cá quer que eu lhe chame um médico ao domicílio ou prefere que eu chame um táxi ou uma ambulância para para ir ao hospital privado aqui próximo ou o hospital público no centro da cidade »

L1 hum hum

L2 « se a pessoa disser « prefiro um médico » nós aí chamamos o médico assim que eles nos dizem lá da da clínica é mais ou menos a que horas o o médico chega lá ao hotel voltamos a ligar ao quarto a avisar « olhe é só para avisar que já chamámos o médico ele vai demorar este x tempo a chegar cá ao hotel depois quando chegar nós voltamos-lhe a a ligar ao quarto a avisar que ele já chegou » para não se preocupar

L1 com que frequência é que isso acontece

L2 é assim não é muito frequente mas uma vez de por outra de talvez uns meses de dois em dois meses às vezes acontece

L1 hum hum

L2 mais no quando começa este período de mudanças de tempo {claquement de langue} eh houve uma altura de pânico que foi quando começaram com as conversas do ébola {bruit} tivemos lá um era só uma pneumonia mas o pânico foi grande no hotel quando ele começou a queixar-se eh quando foi da gripe das aves também tivemos um cliente que era só uma pneumonia mas também foi foi o pânico mas acontece às vezes há muitos da TAP nós temos funcionários TAP que ficam no hotel e esses é têm um médico próprio {bruit} XX temos mesmo o número da clínica deles e quando eles precisam de alguém nós ligamos para para essa clínica a fazer o pedido não não trabalham com: é mesmo um médico específico que lá vai

L1 hum hum muito bem eh outra questão que me lembrei agora existem clientes que são assaltados por exemplo eh ou seja situações um bocadinho inesperadas

L2 no hotel ou fora

L1 fora < fora do hotel

L2 > fora do hotel é raro mas acontece

L1 ou perda de documentos

L2 é é raro mas acontece

L1 acontece

L2 quando é assim nós explicamos se já foram ao: se forem estrangeiros explicamos logo se já foram ao: à polícia de turismo que fica nos Restauradores

L1 eh que frase é que utilizas < nesse cono

L2 > eh se for o se ele me disser por exemplo « roubaram-me a carteira » eu pergunto logo hum {claquement de langue} « mas precisa de ajuda eh sabe onde fica a polícia de turismo sabe onde fica a esquadra mais próxima já foi fazer queixa » eh se eles nos dizem « pode ligar a alguém » nós ficamos eh « posso-lhe dar o número de telefone da sua embaixada mas depois eles fazem-nos questões que nós não vamos saber responder é sempre mais fácil ser o próprio senhor ir lá eh falar com a polícia diretamente e apresentar queixa e eles passam-lhe um documento a dizer que apresentou queixa e que perdeu os documentos que vai precisar desse documento depois para pedir se for num caso de estrangeiro para pedir o passaporte de emergência {claquement de langue} eles precisam desse documento /por, 0/ parte da polícia » tentamos explicar que não é só ligar à embaixada ou ou à polícia a dizer que foram roubados tentamos explicar que é melhor ir lá até mesmo para eles é mais fácil serem eles próprios a ir lá

L1 hum hum

L2 apresentar queixa para fa- para depois ficarem com os documentos dizendo que provam que eles foram roubados

L1 hum hum

L2 hum

L1 {claquement de langue} muito bem na outra tarefa que é no check-out

L2 hum hum

L1 portanto o cliente chega eu vou chegar à receção « eh boa tarde eu tenho de me ir embora hoje portanto a semana acabou é para faezr check-out por favor »

L2 « eh {claquement de langue} então e gostou da estada gostou do hotel correu tudo bem »

L1 « sim sim correu tudo muito bem fiquei muito contente sim sim muitos parabéns »

L2 « eh e do minibar teve alguma coisa »

L1 « eh não não não cosumi não »

L2 « carro no parque teve »

L1 « carro não não só táxi não »

L2 « então faz um total de: » se caso /vá, vai/ desejar mais alguma coisa de de quarto caso já tenha pago o quarto por ser um walk-in {claquement de langue} eh ligo se se há algum extra do bar ou de restaurante explicamos « então eu tenho aqui uma {claquement de langue} uma conta no restaurante uma conta no bar tenho aqui uma gorjeta dada < ao colega »

L1 > « ai pois tenho olhe eh a minha esposa pediu um chá exatamente e fomos uma vez ao restaurante exatamente tem razão »

L2 « então perfaz o total de de x eh vai querer a fatura em seu nome em nome de alguma empresa » fazemos depois outra vez o discurso < contribuinte sem contribuinte

L1 > e apresentas algum papel ao cliente nesse ca- ou não

L2 n- quando são várias parcelas por exemplo clientes que estão lá muito tempo uma semana e que todos os dias fazem consumos aí imprimimos um extrato e dizemos mesmo « então dê-me só um segundo que eu imprimo o extrato para verificar se está tudo OK » imprimimos damos damos com uma caneta eh e dizemos « verifique só se está tudo correto » se a pessoa diz que está tudo correto fazemos então novamente o discurso então /são tal, XXX/ {claquement de langue} caso: seja só uma ou duas parcelas dizemos só « então tem uma conta de bar de treze euros tem uma conta de restaurante de dez euros perfaz então um total de vinte e três euros quer pagar com cartão com dinheiro »

L1 hum hum

L2 é assim básico

L1 « pronto olhe pago com cartão enfim eh está tudo »

L2 « está tudo então »

L1 « eh só uma pergunta eh eu tenho aqui as minhas malas eu só tenho- apanho o aero- o avião ao fim da noite será que me poderiam gardá-las »

L2 « ah sim sem qualquer problema qualquer hora que precise não não há qualquer problema »

L1 < « então p- »

L2 > « guardamos aqui no back office »

L1 « posso deixá-las consigo »

L2 « sim sim » aí fazemos o tal tíquete eh fazemos um tíquete com o número do quarto da pessoa e o número dos volumes que eles deixam entregamos uma cópia ao cliente e dizemos-lhe « depois quando quiser as malas de volta tem só que nos entregar este tíquete »

L1 hum hum

L2 fazemos os duplicados para nós colamos nas bagagens e guardamos as bagagens

L1 hum hum

L2 depois então dizemos « e quer que eu lhe chame algum táxi para ir passear ou vai: quer que lhe dê o mapa do metro precisa de alguma coisa »

L1 « olhe eh n- não vou querer depois é que me explique como é que eu vou até ao ae- ae- ao aeroporto não sei se há um um: enfim um autocarro daqui ou < comboio »

L2 > « /ah, há/ sim »

L1 « ou metro »

L2 « então depois quando quando voltar nós conseguimos-lhe explicar mas tem um metro direto até ao aeroporto pode apanhar também o autocarro mas em termos de transportes públicos o mais aconselhado é mesmo ir de metro são só três paragens dez quinze minutos e vai estar no no aeroporto »

L1 « hum hum »

L2 « é o mais fácil de todos e o mais cómodo »

L1 hum hum {claquement de langue} « muito bem pronto olhe: boa tarde »

L2 « então até já bom passeio »

L1 « até já » {rire} e depois quando eu volto < eh:

L2 > quando quando voltas com o tíquete nomalmen- se p- se reconhecermos o cliente dizemos logo « então vem buscar as malinhas » {claquement de langue} ele dá-nos o tíquete muitos perdem o tíquete e nós « não faz mal lembre-me só qual era o quarto »

L1 ai é não há problema

L2 é vamos buscar as malas eh depois quando entregamos as malas voltamos a perguntar « precisa de táxi {claquement de langue} eh sempre quer ir de metro quer que eu lhe explique como é que é o metro » e depois damos as indicações se for de táxi nós chamamos o táxi eh por exemplo se quiseses um táxi « então eu vou chamar aqui on-line eles demoram cinco minutos a chegar eu depois preciso só de verificar o número do táxi quando ele chegar por isso depois aguarde que nós avisamos qual é o seu táxi » se já há várias pessoas à espera de táxi {claquement de langue} eh costumamos mesmo dizer « aqueles senhores também estão à espera de táxi o seu é o terceiro » ou o quarto

L1 hum hum

L2 ou « o nosso colega bagageiro já está com os números dos táxis ele depois avisa quando chegar o seu se quiser sentar-se um pouco »

L1 « está bom eu aguardo sim senhora eh pronto já aqui está » eh dizes boa tarde no final

L2 é então depois no final « então boa tarde boa viagem e volte sempre {rire} »

L1 « está bom »

L2 ou « até à próxima »

L1 « at- até à próxima » < também podes dizer

L2 > « até à próxima »

L1 uma pergunta disseste eh « as suas malinhas »

L2 é

L1 « vem buscar as malinhas »

L2 é infelizmen- é um é um hábito irritante que eu tenho de usar muito os diminutivos

L1 mas tu ou do hotel ou da hotelaria em geral

L2 {claquement de langue} eu acho que sou só eu sou eu mais que tenho esse hábito irritante que até colegas meus gozam comigo porque é « a sua chavinha a sua malinha »

L1 sim

L2 tenho muito esse hábito irritante de < dar diminutivos

L1 > os teus colegas não < não o fazem

L2 > os homens eh fartam-se de gozar as mulheres há uma ou outra que também é como eu {claquement de langue} há outra que não mas: mas é é um hábito irritante que eles até põem-se « não é profissional pá não é profissional dizes malinhas » oh pá é o que sai {rire}

L1 é o que sai {rire} natural chegamos à última tarefa que é gerir uma reclamação

L2 hum

L1 portanto eu chego ao à receção eh « olhe há aqui um problema muito grande é porque eu eu estava na banheira não é para tomar banho e não não há água quente não sei o que é que se passa mas isto é é impossível não a situação não não não não é agradável eh o que é que pode fazer mas quer dizer não não vou ficar aqui uma semana sem ter água quente não é como é óbvio »

L2 « eh mas isso foi mesmo agora que aconteceu »

L1 « foi foi há meia hora que aconteceu e eu tive de me vestir para vir aqui à receção enfim »

L2 « eh posso pedir a um colega para ir consigo consigo lá acima ao quarto < verificar se ele percebe »

L1 > « pode com certeza »

L2 « o que é que se passa »

L1 « sim »

L2 aí se o colega vai lá acima e diz que está não há mesmo água quente {claquement de langue} eh pedimos ao cliente só para esperar um pouco eh que vamos tentar já resolver a situação falar com a manutenção e aí falamos com a manutenção e: se for um problema na caldeira ou a água sair explicamos

ao cliente « olhe a calda a caldeira {claquement de langue} avariou eh não sei se tem urgência em tomar banho ou se pode esperar um pouco até ao nosso colega < porque agora de momento »

L1 > « menina »

L2 « não temos mesmo »

L1 « eu tenho uma reunião daqui a uma hora portanto sim tenho urgência < tenho urgência »

L2 > « ah sim eh daqui a uma hora então não isso não se preocupe que o nosso colega está já lá em baixo a tratar do assunto ele vai resolver já: {claquement de langue} já de certeza » é assim água quente nunca nos aconteceu

L1 pois se calhar não foi um bom exemplo

L2 não nunca nos a- eh já nos aconteceu mas é às seis da manhã quando quando eles fazem mesmo o próprio sistema porque aquilo são umas caldeiras gigantescas que eles às vezes têm de fazer testes e deixa de haver água quente mas eles fazem sempre a horas em que praticamente ninguém sai cinco quatro da manhã para não interferir com os clientes já aconteceu no entanto uma vez que foi mesmo toda a Expo ficar sem {claquement de langue} que houve um corte porque aqui as caldeiras são quase gerais ao bairro não é como não é só do hotel

L1 hum hum

L2 e já nos aconteceu uma vez ficarmos mesmo sem água quente durante o dia e foi pedir imensas desculpas aos clientes lhes explicar que: a culpa não é do hotel

L1 p- que frases é que u- < utilizas

L2 > é:

L1 nesse cono

L2 por exemplo mesmo « olhe peço imensa desculpa isto é mesmo uma questão geral aqui do bairro eles estão eles estão com problemas na nas caldeiras gerais que que temos no: ju- junto ao à Ponte Vasco da Gama que estão lá as caldeiras gerais do bairro porque isto não é como como não é normal eh no nosso país não é não é cada prédio é que gere a sua água quente ou cada casa é mesmo o bairro todo está ligado em termos de de climatização das águas {bruit} eles estão com um problema pedimos imensa desculpa posso fazer alguma mais alguma coisa por si » eh depois pedimos sempre para quem reclama um cesto de fruta e água para colocar no quarto pedidos para como pedido de desculpa e: assim que regularizam a situação ligamos logo ao quarto a dizer « olhe já nos ligaram a dizer que já está tudo OK já pode tomar banho mais uma vez pedimos imensa desculpa » tentamos mostrar que a culpa não é só não é do hotel que é uma coisa geral que nós não não controlamos

L1 e quando vocês fazem o tal upgrade ou um cesto de fruta ou alguma enfim algum miminho ao cliente algum mimo eh dizem isso ao cliente

L2 normalmente não dizemos eh se quando é por /ego, XX/ dizemos eh « posso compensá-lo se calhar com um upgrade para suíte » quando é o cesto de fruta não dizemos nada {bruit} pedimos só aos nossos colegas do do f & b e eles colocam o cesto de fruta eh de resto não referimos o cesto de fruta é como: de « recebeu » ou « gostou do cesto de fruta » não não referimos mesmo de todo o cesto de fruta eh mas sim há às vezes há essas situações mais complicadas é principalmente complicado quando a culpa não é do hotel e depois não sabes bem como fazer para que o cliente perceba que a culpa não nem sequer tem a ver com o hotel que é uma coisa: extraordinária de fora do hotel

L1 e por exemplo às vezes acontece acredito eh {claquement de langue} pessoas que se queixam do barulho do quarto ao lado

L2 aí eh por exemplo se se queixarem de estarem no quarto e nos ligarem nós ligamos ao outro quarto se ninguém atender vamos lá acima e batemos à porta explicamos que estão a fazer um pouco de barulho eh para baixarem um bocadinho a televisão ou o tom de voz /que, porque/ há clientes que estão a tentar descansar e que não conseguem se eles continuarem a fazer barulho e o outro cliente voltar a ligar {claquement de langue} voltamos a pedir desculpa a esse cliente eh dizemos que vamos falar novamente com o outro mas se quiser podemos trocá-lo de quarto para para outro quarto onde esteja mais à vontade e depois aí fazemos logo ou o upgrade {bruit} se houver suítes disponíveis ou tentamos dar um quarto melhor pelo que a pessoa já tenha

L1 como é que explicam isso ao cliente

L2 eh:

L1 que vão trocá-lo enfim ou como é que sugerem isso

L2 eh sugerimos mesmo « já fal- » ou por exemplo dizemos « já falámos duas vezes com o outro cliente como a situação continua quer que eu a troque de quarto podemos-lhe fazer um upgrade para uma suíte sempre fica numa zona mais descansada » e aí depois o cliente ou diz que sim ou há uns que dizem « eu agora não estou para ter trocar as coisas todas » se tivermos o X o hotel mais ou menos vazio ou com quartos disponíveis {bruit} até já chegámos a subir e « pode deixar as coisas no seu quarto que o client que está ao lado sai amanhã deixe as suas coisas no quarto leve só o básico que nós fazemos-lhe o upgrade para suíte e depois amanhã regressa ao seu quarto »

L1 hum hum

L2 eh é uma das maneiras que temos de resolver a situação se mesmo assim não quiser {claquement de langue} é ligarmos novamente ao outro cliente tentar explicar que não podem fazer barulho e se continuarem podemos mesmo que chamar a polícia eh porque é proibido a partir das dez da noite fazer barulho estão a incomodar outros clientes e portanto seremos obrigados a chamar a polícia para resolver a situação

L1 então e já che- che- chegaram a situações em que o cliente não aceita não aceita e quer recla- fazer uma reclamação por escrito

L2 por escrito não depois há muitos é que no dia seguinte exigem falar com o diretor eh e aí depois o diretor fala com é mais uma questão só de {claquement de langue} sentirem que são ouvidos esses normalmente não é tanto o reclamarem de porque sabem que a culpa não é nossa do cliente que estava ao lado mas querem ser ouvidos querem que alguém perceba que a estadia não correu como como eles queriam que tivesse corrido

L1 hum hum

L2 porque assim de livro por causa do barulho acho que nunca aconteceu

L1 e existe alguma reclamação que leva a reclamação por escrito

L2 sim às vezes por exemplo chegarem ao quarto e o quarto não estar limpo terem estado o dia todo fora e a menina não ter limpo o quarto já aconteceu depois terem feito reclamação no livro + eh {claquement de langue} dizerem que não sabiam que por exemplo aqueles da tarifa não reembolsável não sabiam que era cobrado no cartão e escreveram no livro {claquement de langue} da garagem ser paga aos clientes que é ridículo e escreveram no livro

L1 então e: nesse caso portanto eu eu chego à receção eh « acho isto + acho isto incrível eh portanto a minha tarifa estava lá escrito não reembolsável e era chegar e pagar com o meu cartão de crédito e não irem-me retirar ao cartão que eu tinha apresentado como reserva portanto desculpe quero o livro de reclamações por favor isto é inadmissível »

L2 « eh tem que perceber que: a tarifa que escolheu na internet explica lá que é feito um depósito antes do momento do check-in o senhor é que escolheu essa tarifa tinha lá várias tarifas eh o hotel limita-se a fazer os procedimentos conforme a Booking ou a FASTBOOKING {approx.} ou a Prestigia conforme o próprio site {bruit} onde fez a reserva nos indica eh especifica lá bem no site que diz que diz lá isso » eles depois às vezes dizem « não diz nada que não tenho nada disso » nós aí mostramos a {claquement de langue} a nossa cópia da reserva deles e explicamos « está a ver » nós hoje em dia até sublinhamos a florescente para se tivermos que mostrar « está a ver {bruit} /isso, 0/ explica aqui será feito o depósito antes do momento do check-in a senhora é que escolheu esta tarifa » « ah mas não me interessa {claquement de langue} quero à mesma o livro de reclamações » aí tentamos eh « quer falar primeiro com o nosso chefe de receção quer falar com o diretor » se eles disserem que não que querem só o livro aí damos o livro

L1 e: pronto o que é que dizes < eh {bruit} XX

L2 > mas tentamos sempre damos o livro mas dizemos « mas o senhor é que escolheu tinha lá uma tarifa que isso não acontece se escolher a tarifa normal o pagamento depois é feito aqui no balcão com o cartão que preferir também se quiser saber para uma próxima estada caso queira {claquement de langue} fazer novamente outra vez esta {claquement de langue} fazer novamente esta tarifa não reembolsável mas não quiser utilizar esse cartão escreva lá no campo de comentários que é o último campo quando está a proceder à sua reserva escreva lá nos comentários não quero fazer o pagamento com este cartão prefiro fazer no check-in com dinheiro ou com com outro cartão nós aí como tem lá esse comentário não cobramos no cartão que dá on-line e depois no check-in então trata-se do pagamento »

L1 então e na questão em que: portanto o cliente chega ao quarto às oito da noite « olhe eu acabei de chegar ao meu quarto e estava tudo sujo a cama estava por fazer eu estou extremamente cansada e: desculpe não é eu não venho para um hotel de quatro estrelas para eu ter de fazer eu própria a cama portanto por favor quero o livro de reclamações »

L2 eh aí dizemos logo « pedimos imensa desculpa esqueceu-se do cartão não incomodar na porta é que se estiver lá o cartão não incomodar < as meninas não entram »

L1 > « não não < não não »

L2 > « não se esqueceu »

L1 « não me esqueci nada ele estava por dentro e tudo »

L2 « então pedimos imensa desculpa eu vou já pedir à nossa colega {claquement de langue} para subir ao quarto para proceder à limpeza se quiser como temos quartos disponíveis também lhe posso {claquement de langue} fazer < transferir para outro quarto »

L1 > « não eu quero é o meu quarto quero o meu quarto limpo e é agora desculpe mas é agora e quero: o livro de reclamações quero que isto não é isto é inadmissível um quarto um hotel de quatro estrelas é inadmissível »

L2 « eh eu vou já falar com a minha colega das limpezas para ela subir já imediatamente fazer a limpeza do quarto eh quer fazer no livro do do do nosso diretor-geral para ele saber da situação e falar com a governanta »

L1 « olhe eu quero falar com o diretor-geral e quero fazer uma reclamação por escrito »

L2 « então dê-me só um segundo que eu vou chamar o diretor » se não estiver já lá o diretor depois em hotelaria pelo menos no meu hotel isso acontece a partir das sete habitualmente já não temos nem diretor nem chefe de receção nem duty manager nem sub-chefe de receção não temos ninguém e aí se já não houver ninguém de: {claquement de langue} damos o livro pedimos imensa desculpa

L1 não há ninguém:

L2 há por vezes há alguém do restaurante como chefia é o único chefe que temos já nos aconteceu sugerirmos « quer falar com o nosso sub-chefe de f & b » que as pessoas ficam « mas isto não é uma questão de f & b »

L1 claro isto não é restauração

L2 eh « é a única chefia que eu tenho de momento no hotel {claquement de langue} se quiser » eh + dizemos logo « pedimos imensa desculpa a nossa colega sobe já quer tomar alguma coisa no bar é que nós oferecemos enquanto enquanto espera que ela faça o a limpeza quer jantar e nós oferecemos enquanto espera que ela < faça a limpeza »

L1 > « menina não quero nada eu quero a minha cama limpa já por favor »

L2 é se: quando é assim damos logo {bruit} /X, 0/ porque quanto mais tempo estiver a empatar às vezes as pessoas mais enervadas ficam porque sentem que não lhe estamos a querer dar o livro preferimos dar o livro que: até já nos aconteceu clientes que escrevem no livro e depois vão lá e anulam

L1 quais são as consequências de eh de escrever no livro de reclamação

L2 sim para eh o nosso diretor detesta que nós dêmos o livro de reclamações é assim uma coisa que se ele achar que não devíamos ter dado o livro é caso para estarmos depois no gabinete a termos uma reunião com ele em que ele nos vai estar a dar na cabeça e perguntar quantas vezes é que a pessoa já lá ficou no hotel e: como é que foi feita a reserva

L1 mas vocês podem < recusar-se

L2 > tudo e mais alguma coisa não só que na cabeça dele {rire} na cabeça dele temos que ser bons o suficiente para enganar o cliente ao ponto de ele não escrever no livro só que como eles não estão lá às vezes para ver: eles acham que só de chegar ali meio com falinhas mansas conseguimos é verdade /que, 0/ com alguns clientes conseguimos mas com outros é: é impossível eh e quando é impossível depois é logo para irmos lá ao gabinete no dia a seguir explicar a situação toda fazemos um relatório por escrito do que aconteceu eh depois eh temos que enviar a eh temos que enviar para a ASAE cópia da reclamação do livro com uma carta do diretor a explicar o que aconteceu {claquement de langue} depois a consequência é pelo menos eu estagiei na direção geral de turismo na altura e eu estava mesmo na parte das reclamações não sei se agora com a ASAE se é assim igual mas nós era recebíamos inseríamos em sistema a reclamação {claquement de langue} e: a carta que o cliente o- a carta com a explicação por parte do hotel tirávamos uma cópia da explicação do hotel e enviávamos ao cliente depois por vezes ainda recebíamos uma resposta do cliente tirávamos uma cópia à resposta do cliente e reencaminhávamos novamente para o hotel se o hotel nos desse outra vez resposta tirávamos novamente uma cópia dessa resposta e reencaminhávamos ao cliente se o cliente nos respondesse outra vez já não fazíamos mais nada eh na DGT era assim na ASAE não sei sei que eles depois quando fazem inspeções ao hot- aos hotéis eh pedem para ver o livro agora o que é sucede depois

L1 hum hum

L2 sinceramente eu acho que nada porque nunca vi acontecer nada por causa de uma reclamação no livro /pode ser, XXX/ no nosso hotel nunca tivemos mas a não ser que seja assim uma reclamação grave como « vi uma barata a passar » ou « havia ratos no quarto » {claquement de langue} aí acredito que depois haja alguma espécie surpresa ou alguma coisa {bruit} agora nós como as nossas nunca foi assim a parte de de higiene é sempre só assim essas reclamações nunca aconteceu assim por parte da ASAE pelo menos nunca tivemos nenhuma represália nem multa nada

L1 hum hum

L2 é só o diretor fica muito irritado por nós darmos o livro de reclamações

L1 acontece {rire}

L2 acontece

L1 eh chegamos à terceira parte da entrevista vou pedir para me contares episódios marcantes positivos negativos ou algo que tenha acontecido nestes anos: enquanto rececionista

L2 eh: nem sei é difícil /é, 0/ assim uma coisa que nós gostamos muito é de ver por exemplo o cliente os clientes habituais eh principalmente as mulheres ou até mesmo o- os homens quando sabemos que as mulheres engravidam depois vemos a criança o bebé de colo depois quando já leva lá as crianças já mais velhinhas é isso gostamos bastante quando conhecemos quando os clientes é uma coisa que nós gostamos

eh: depois não sei + já tivemos clientes que nós achamos hilariante clientes que se: que se fazem mesmo abertamente mesmo: assédio sexual {rire} a colegas que nós achamos hilariante que não é conosco  
L1 {rire}

L2 eh depois temos clien- angolanos principalmente que gostem muito que as meninas da limpeza façam o quarto com eles lá dentro de cuecas  
L1 {rire}

L2 é assim a assistir deitados na cama + eh meninas da limpeza não achem muita piada < costumam  
L1 > claro

L2 ligar ao à recepção aos gritos a dizer que querem um bagageiro para acompanhar: para fazer a limpeza ou coisas assim eh já tivemos uma situação muito complicada de um cliente que morreu durante o sono  
L1 hum

L2 que por: incrível que pareça eu e a minha colega a rececionista estávamos mais abaladas com o caso do que os amigos que vieram para o Oceanário passear  
L1 ah pois

L2 eh: que os amigos eles eram um grupo brasileiro aquelas pessoas da numerologia do tarot:  
L1 sim

L2 assim daquelas religiões mais alternativas {bruit} e então eles só diziam « então ele agora está num plano melhor do que este e: vamos ao Oceanário » « Vamos »  
L1 {rire}

L2 e eu e es- e a outra rapariga quase a chorarmos mesmo « coitadinho do senhor eu falei com ele ontem » eh + de pois nós é que tivemos que chamar o INEM  
L1 e foi alguma não sei uma bebedeira ou:  
L2 nao nós não sabemos o que é < que se passou  
L1 > demasiado

L2 foi só dor- por acaso eu tinha falado com o senhor no dia antes foi uma coisa que eu acho que vou ficar com esse peso na consciência o resto da vida /é, 0/ que ele veio falar comigo com a fala muito arrastada e eu pensei « este já andou a < beber »  
L1 > pois

L2 « uns copinhos » e depois no dia a seguir como ele faleceu não sei se foi: < alguma AVC  
L1 > isso agora < se é um AVC  
L2 > ou ter sido alguma coisa < que teve sei que eu fiquei até hoje com aquele esse peso < na consciência  
L1 > ataque cardíaco

L2 porque quando ele veio falar assim comigo com a fala muito arrastada como eu já o conhecia fiquei eh « este hoje já andou-se a divertir » {rire} ma- mas foi uma coisa super estranha os amigos foi mesmo pediram só para falar com o diretor não nos quiseram dizer o que é que se tinha passado pediram só para falar com o diretor depois o diretor é que nos disse que tínhamos que chamar uma ambulância chamámos a ambulância explicámos que o cliente estava fale- eh já tinha falecido que o colega do quarto é que eh é que o encontrou de manhã já morto e depois os senhores da ambulância chegaram eh com aqueles dispositivos para fazer um: reanimação a correr a perguntar onde é que era o quarto que tinha tido o ataque cardíaco para ir fazer a reanimação e nós « reanimação ão o senhor já morreu há largas horas » eh depois tivemos teve que lá ficar um polícia e tudo a guardar o: o o quarto para guardar o corpo e os pertences teve que lá ir o Instituto:  
L1 de Medicina Legal

L2 de Medicina Legal eh fazer a verificação antes de levarem o corpo a ambulância depois que levou o corpo teve que ser chamada para as traseiras do hotel para mais nenhum cliente se aperceber do que {bruit} é que se tinha passado + tivemos outra também engraçada com uns clientes brasileiros e um português que a senhora brasileira era muito gira e então o português convidou-a a ir até ao quarto e a senhora armou um escândalo que apareceu lá a Judiciária a perguntar qual era o quarto onde tinha havido a violação nós ficámos « violação < não sabemos de nada »  
L1 > ai sim {rire}

L2 {rire} e depois percebemos que não o outro só lhe tinha piscado o olho no elevador e perguntado se ela queria ir ao quarto dele  
L1 e a senhora telefonou a dizer que tinha sido violada  
L2 eu acho que foi um caso daquelas comunicações ela deve ter dito que tinha sido assediada e: depois quem passou a informação à Judiciária disse que foi violada não sei foi assim uma telenovela mesmo: da Globo autêntica porque depois foi durante vários dias cada vez que eles se cruzavam o português já fugia dos brasileiros e os brasileiros gritavam-lhe depois o marido da senhora andava de muletas começava-lhe a: a ameaçar com as muletas foi assim foi um episódio que é uma coisa mesmo ridícula eh: mas de resto + assim de episódios não não sei + não sei temos mesmo

L1 vocês recebem presentes por exemplo

L2 recebemos eh isso recebemos muitos eh {bruit} já tive clientes que me deram orquídeas eh já tive clientes tive uns clientes uma vez que iam passear para o norte de Portugal como eu lhes expliquei o que é que eu achava que eles deviam de ir visitar as cidades mais giras para eles visitarem até ao Porto depois expli- ia-lhes explicando mais ou menos o que é que havia em cada cidade e: eu a maneira que eu tenho de memorizar as cidades é: com a comida o que como em cada cidade + depois falei-lhes tanto dos ovos moles de Aveiro que eles quando voltaram ao hotel trouxeram-me uma barrica de ovos moles de Aveiro porque: porque sabiam que eu adorava que eu disse-lhes mesmo « têm que experimentar aquilo é uma coisa espetacular » então eles trouxeram-me uma barrica gostei muito desses aconteceu uma vez com uns brasileiros não darem presente mas eles expli- eh perguntarem « então para fora da cidade o que é que eu posso ver » e eu « tem Sintra tem os palácios » falei-lhe dos palácios e depois e depois tem umas coisas « tem a pastelaria Piriquita que tem lá uns bolos espetaculares tem lá a trouxa tem lá eh pá é uma coisa espetacular » « então e fora da cidade » « fora da cidade se for por exemplo à Ericeira é o melhor sítio para se comer marisco »

L1 sim

L « se for à Ericeira {bruit} X o marisco é espetacular + se for à Nazaré mais acima Nazaré é caldeirada de peixe ai: para ir à Nazaré tem que comer uma caldeirada de peixe se for a Óbidos tem lá a ginjinha em copos de chocolate e depois até tem pastéis de nata que agora são pastéis de chocolate » depois já não sei qual foi a outra cidade que eu falei que eles ficaram « pô mas tu só fala em comida » {réceptionniste imite l'accent du Brésil}

L1 {rire}

L2 {rire} e eu fiquei « realmente » {rire}

L1 {rire}

L2 « realmente eu fiq- eu falei um bocadinho em comida desculpe é que eu sou muito gulosa é assim que eu decoro as cidades que visito » eles ficaram « pô é que tu só fala em comida » {réceptionniste imite l'accent du Brésil} « pronto peço desculpa não vou falar mais em comida » mas temos clientes que nos oferecem chocolates: eh uma senhora brasileira que: ofereceu-me um creme de mãos da Granada a outra: um verniz da Risqué a outra: que iam deixando assim pequenos presentes tivemos um cliente japonês que nos deu rebuçados com ouro com folhas de ouro que é uma coisa que no Japão dizem que faz bem à saúde então deixou-nos uma embalagem enorme cheia de rebuçados com folhas de ouro isso assim mais presentes de comida também já nos deram {bruit} estátuas do: do Jesus eh como é que é não é o Cristo Rei o do Corcovado é aquele < do brasileiro

L1 > hum hum hum hum

L2 esta- estatuetas disso porta-chaves clientes habituais que ficam cá todos os anos do Brasil que nos trazem porta-chaves da cidade deles eh clientes que nos deixam os cartões de « ai se for ao Brasil tem aqui o meu cartão {bruit} se precisar de alguma coisa depois lá no Brasil é só: ligar-me que eu que eu ajudo » eh: mas assim prendas tem muitas por acaso: principalmente quando criamos a relação porque temos muitos clientes brasileiros que vêm cá todos os anos ficam todos os anos no hotel {bruit} seja no verão ou seja no natal então esses depois quando vêm trazem-nos sempre: trazem-nos sempre presentes há alguns que saem do táxi já aos gritos « eh: estou de volta »

L1 < {rire}

L2 > {rire} eh: depois às vezes nós ficamos conhecemos a cara e não nos lembramos do nome e ficamos « ah senhor:: »

L1 {rire}

L2 e depois começamos a ver chegadas

L1 sim {rire}

L2 « senhor Mateus »

L1 si-

L2 « está de volta » {rire}

L1 sim

L2 lembramo-nos da cara mas o nome varre-se-nos mas eles lembram-se do nosso nome eles « entram \*P\* {prénom} então estás por cá já te casaste já tens filhos » e eu fico « ah senhor:: »

L1 {rire}

L2 « Amaro » {rire} eh cria-se assim essa relação com os clientes isso isso por acaso é uma coisa que nós temos de: de bom no trabalho com a receção como lidamos muito mais do que com os do f & b ou as das limpezas criamos muito assim essa essa ligação quase com o com os clientes habituais eh agora assim mais: histórias + não sei temos principalmente mesmo é com brasileiros desde as perguntas mais: loucas que já ouvi na minha vida tivemos uma vez lá uma cliente que: chegou ao quarto perguntou ao bagageiro « ah mas o quarto não tem campainha » e o nosso colega bagageiro « não » « então como é que se faz » « como é que se faz o quê » « então a minha filha logo à noite quando chegar como é que ela faz » « como



é que ela faz o quê » « como é que ela me diz que está à porta » o meu colega « então bate à porta » « como assim bate à porta » e ele {réceptionniste reproduit le geste et le son de quelqu'un qui frappe à la porte}

L1 {rire}

L2 « bate à porta » « ah é verdade é verdade » desceu + passado pouco tempo chega a filha a filha sobe depois toca-me o telefone e eu atendo « ah eu eu acabei de subir agora para visitar a minha mãe » e eu « sim » « só que agora cheguei cá acima e não tem campainha »

L1 ah

L2 e fiquei « sim: » ele ainda não me tinha contado o que se < tinha passado

L1 > sim

L2 e eu fiquei « sim: » « não como é que eu faço » « como é que faz o quê » « como é que eu digo que estou aqui à porta » « então bate à porta » « mas como assim bato à porta o que é que isso quer dizer » « fecha a mão em punho »

L1 {rire} disseste-lhe isso

L2 {rire} « e bate na porta » « mas como assim » juntei o telefone ao balcão {fait le son de quelau'un qui frappe à la porte} « bate à porta » {rire} « ah é » desliguei olho para o meu colega e o meu colega « deixa-me adivinhar foi visitar a senhora < que estava no seiscentos e dezanove »

L1 > {rire}

L2 « foi como é que sabes » « porque a mãe fez-me a mesma pergunta que a filha » ficámos:

L1 então como é que se diz quer dizer é igual bater à porta eh:

L2 fi- até hoje estou sem perceber aquelas duas almas < sinceramente

L1 > {rire}

L2 estou até hoje estou sem perceber já tivemos muitos clientes brasileiros que nos perguntam se falamos português + mas muitos principalmente os de idade

L1 os de

L2 os de mais idade

L1 sim

L1 houve um colega meu uma vez que no gozo disse: « não não falo português só falo inglês » < mas assim

L2 > sim

L2 « não só falo inglês » e ela deu meia volta e veio falar connosco

L1 < ah

L2 > /ela, XX/

L1 mudou

L2 « o moço ali o moço ali não fala é português »

L1 {rire} + < pois

L2 > até o bagageiro ficou: « irra »

L1 enfim

L2 eu eu eh eh as nossas histórias mais caricatas é tudo com < brasileiros

L1 > é com brasileiros

L2 é com brasileiros sempre por causa dessa coisa da língua

L1 sim

L2 e essas senhoras de bater à porta que até hoje:

L1 sim é estranho

L2 /a, 0/ coisa mais mais louca que já ouvi houve uma altura em que nós até fazíamos um livro com as situações que nos iam acontecendo que era: hum ah que nunca conseguem dizer o nosso nome do hotel o hotel chama-se \*H\* é \*H2\* em latim{réceptionniste traduit le nom de l'hôtel dans une autre langue} há quem chame \*H3\* \*H4\* eh aí como é que se chama \*H5\*

L1 {rire} +

L2 \*H6\* chamam tudo e mais alguma coisa {bruit} o nome do hotel

L1 menos o nome correto

L2 menos o nome correto houve uma altura em que nos dávamos ao trabalho mesmo de escrever « hoje temos uma nova » e escrevíamos os nomes todos que nos davam ao: hotel {bruit} mas: mas de resto era sempre só mesmo coisas mais para rir assim marcantes más: não:

L1 sim

L2 nunca houve assim

L1 falaste há pouco num diálogo em que tu tratavas o cliente por você e ele tratava-te por tu

L2 sim: às vezes < acontece

L1 > às vezes acontece

L2 é só que nós como é cliente não: não queremos tratar por tu

L1 nunca chegam a esse ponto  
L2 não com clientes não mas há clientes que já nos tratam por tu {bruit} que é:  
L1 pelo nome e tudo < \*P\* estavas a dizer  
L2 > pelo nome é e já as tratamos sempre por por você  
L1 hum hum  
L1 hum ah depois temos é a questão das burlas não sei se as outras pessoas com quem falaste se já te falaram nisso  
L2 não  
L2 eh e é uma coisa que em hotelaria temos que ter muito cuidado que é com os burlões que é: pessoas que ficam no hotel várias noites consomem restaurante consomem bar telefonemas e depois saem sem pagar  
L1 isso < acontece  
L2 > essas  
L1 muitas vezes  
L2 desde que eu estou ali no hotel: há sete anos portanto umas: cinco vezes já nos aconteceu depois o problema é que as contas são pagas pela receção {bruit} por isso já tivemos contas de dois mil euros para pagar três mil euros para pagar  
L1 mas quem paga o quê são os rececionistas < são os:  
L2 > são os rececionistas eh para não ser só uma pessoa considerada a culpada nós dividimos sempre por todos e vamo- o subsídio de falhas durante vários meses até completar o pagamento dessa desse valor não recebemos o subsídio de falhas  
L1 o que é que é o subsídio de falhas  
L2 é: hum é um subsídio que quem trabalha na receção tem direito que é subsí- eles chamam-lhe eh o subsídio de falha de caixa que é se faltar dinheiro em caixa és obrigado a pôr dinheiro do teu e então recibes um subsídio de vinte e seis euros por mês mais ou menos que é para compensar o facto de se tiveres de pôr dinheiro: na caixa se por exemplo fechas a: fechas o teu turno contas a caixa faltam cinco euros ou faltam vinte euros e tens tu que pôr do teu bolso então recibes esse subsídio para compensar quando há essas questões das burlas eh é é-nos deduzido o subsídio de falhas durante x meses até completar: o valor: da da burla já nos aconteceu nós agora fazemos as tais autorizações de crédito nos cartões dados on-line porque reservas que eram feitas on-line com cartões ou: por exemplo podes pôr um multibanco na Booking a Booking aceita porque eles não fazem a verificação do cartão e se no hotel não fizeres a verificação se o cartão existe eh: a pessoa pode-se ir embora não paga e tu com o número multibanco não consegues fazer nada {bruit} não consegues cobrar aquele valor que ficou por pagar à pessoa eh: se contactas a Booking a Booking também não tem nada a ver com o assunto + tu como hotel é que és obrigado a hum {bruit d'enfants} obrigado a ter certeza que há pagamento por isso é que nós agora todas as reservas questão na internet nós fazemos a verificação dos cartões de crédito eh tivemos uma situação de walk-ins que: chegavam ao: ao hotel pediam o quarto depois ficavam davam-nos um cartão de crédito basta {claquement de langue} tu podes ter o cartão de crédito e não estar ativo por isso tu se te fazem tens um cartão para mostrar e depois se te fores embora sem pagar nós vamos tentar pagar nesse cartão não dá para cobrar é como se o cartão não existisse eh: e outra: situação que tivemos foi {bruit} uns clientes já não me lembro se eram da internet se era walk-in mas era o padrinho que pagava então o padrinho dava-te por telefone um cartão de crédito onde tu fazias a cobrança eh e depois veio uma reclamação da Redunicre que é a: a empresa que trata do {bruit} do de máquinas /CPA, XXX/ e cartões de crédito em Portugal a dizer que aquele cartão tinha sido roubado {bruit d'enfants} então nós fomos obrigados a devolver esses dois mil euros à pessoa porque: não tínhamos comprovativo de quem era e então aí foi criado um novo procedimento que é quando é o padrinho ou a mãe ou a filha que quer pagar nós enviamos um formulário que a pessoa preenche com o nome de quem lá fica hospedado o número das noites até quanto é o valor que nós podemos cobrar no cartão escrevem o número do cartão de crédito assinam e e metem a data e depois têm que nos enviar aquilo juntamente com uma cópia do cartão de crédito uma fotografia ou uma cópia {bruit} e uma fotografia do bilhete de identidade do detentor do cartão mesmo que esses dois documentos tenham sido roubados se nós tivermos esses documentos para apresentar à Redunicre não não somos obrigados a fazer a devolução porque tínhamos a: autorização assinada tínhamos o cartão de crédito com a assinatura de quem que correspondia à assinatura do formulário e tínhamos o bilhete de identidade que corresponde ao nome de: que está no cartão de crédito e então é uma maneira de nós nos precavermos  
L1 hum hum  
L2 da- das burlas  
L1 pedem: sim  
L2 é  
L1 tem mais cuidado

L2 são as situações m- que marcam mais negativamente até hoje foi a: a questão das burlas

L1 muito bem estamos a chegar ao final da entrevista eh uma última pergunta até porque tu já tens muita experiência na área já estás há sete anos

L2 hum hum

L1 como rececionista disseste-me há pouco que estavas a fazer doutoramento também na área

L2 hum hum

L1 eh a minha pergunta é o que é que é preciso para se ser um bom rececionista

L2 é assim eu acho que tem que ser uma pessoa que seja simpática naturalmente porque se for uma pessoa que tenha dificuldade em sorrir o trabalho de receção é muito difícil tens que ser simpático naturalmente para os clientes + convém que se saiba falar pelo menos mais uma língua eh se souberes só falar português todos os clientes estrangeiros eh és inútil basicamente por isso pelo menos o inglês ou: o inglês é o mínimo mesmo que mesmo estagiários que nós temos o o mínimo que nós pedimos é que saibam falar inglês uma pessoa que não saiba falar inglês não dá para trabalhar em turismo porque: mesmo se for cliente alemão francês espanhol sim o inglês é o básico é a língua quase já mais universal que todas as outras + eh tem que ser uma pessoa que não ceda muito sob pressão porque apesar de todos nós nos enervarmos quando estamos sob pressão o cliente tam- não convém que o cliente perceba que nós já estamos a ficar enervados de ter uma fila já: até: como daqui até ali ao fundo ao ao Oceanário para pagar ou para fazer check-in tens sempre que saber concentrar no cliente que está à tua frente como se não estivesse mais ninguém à espera tens que saber tratar do cliente que está à tua frente eh tentar responder a todas as necessidades que o cliente tem sem te preocupares se está mais alguém à espera se o telefone está a tocar o importante é focares-te em quem está à tua frente + eh e tem que ser uma pessoa que: não digo que seja assim ex- extremamente sociável mas pelo menos eh goste de falar com pessoas porque há muitos clientes que depois gostam de fazer conversa eh gostam de falar da vida deles enquanto estão à espera do táxi e convém que sejas uma pessoa simpática e que estejas ali: que queiras conversar com as outras pessoas porque se só estiveres ali para fazer o teu trabalho check-in check-out uma máquina faz isso é: é mais a parte humana que que diferencia depois os hotéis porque hoje em dia já há hotéis que é só máquinas e: mas hotelaria em si é ainda mais o contacto humano e se não gostares do contacto com as outras pessoas não vale a pena ir para hotelaria eh e depois tens que ser um bocadinho resistente mentalmente porque a pressão é muita é: não te pode esquecer que tens o cliente à tua frente tens um chefe e um diretor por trás às vezes tens o departamento de reservas tens o as limpezas também a fazer pressão e: tens que conseguir abstrair um bocadinho de tudo

L1 que pressão é que: eles fazem

L2 por exemplo o o temos clientes que chegam principalmente os brasileiros que vêm naqueles voos muito cedo temos clientes que chegam às sete da manhã querem fazer check-in eh nós não temos quartos disponíveis que na noite anterior estivemos cheios + não clientes que ainda tenham feito o check-out por isso não podes eh não consegues arranjar nenhum quarto para uma das meninas da limpeza ir limpar eh o cliente de cinco em cinco minutos pergunta-te se já há quartos apesar de tu explicares que check-in é às duas ou que ainda não há check-outs ou eles verem que não há check-outs basta aparecer um cliente a fazer check-out que vêm logo a correr a perguntar se já podem fazer check-in + o diretor depois começa-te a fazer pressão do « por que é que ainda não deram o quarto àquelas pessoas que estão ali sentadas no sofá a dormir dá mau aspeto aquelas pessoas estarem sentadas no sofá a dormir » eu /já, XX/ lhe expliquei « ainda não tivemos check-out ou já tivemos check-outs mas ainda não há quartos limpos » ligamos às: governantas e as governantas respondem « ainda não tenho quartos de check-out para fazer limpeza » ou: « já há check-out mas ainda não deu tempo de irmos lá acima fazer a limpeza » se nós ligamos muitas vezes começam a reclamar que estamos a chateá-las demasiado quando um quarto estiver limpo elas logo nos dizem se for preciso depois não nos dizem nada durante horas depois tu ligas já não atendem o telemóvel sequer e o diretor sempre com o « por que é que ainda não subiram aquelas pessoas para o quarto » o cliente sempre « por que é que eu ainda não subi para o quarto » porque as pessoas às vezes ficam ali paradas na receção à espera que as coisas se resolvam ou o elevador está avariado e ficam ali paradas na receção a olhar para ti como se fosses tu a resolver o problema

L1 a fazer pressão também

L2 não percebem que nós só somos a ponte dizemos « isto está {bruit} avariado ou isto precisa de ser limpo » e pronto nós não fazemos a limpeza nem nem resolvemos o avaria {bruit} mas: mesmo o dono do hotel « o elevador está avariado {bruit} já lhe disse que o elevador está avariado já chamou a manutenção o elevador ainda não está a funcionar » isto em cinco minutos e eu fico « eu já chamei a manutenção eh eh não posso fazer mais nada » e « o elevador está avariado » e: « olhe que já passei aqui outra vez e isto ainda não está » a funcionar

L1 hum hum

L2 « já chamámos a Schindler eh » é: têm sempre a mania que a receção é que tem que resolver tudo e como nós somos nós que damos a cara é: se o check-in demora muito a culpa é nossa se não há quartos

prontos a culpa é nossa se o check-out demora muito porque qualquer coisa avariou a máquina de do multibanco por exemplo avariou a culpa é nossa + é p- eh normalmente a culpa é sempre da receção {claquement de langue} se ninguém atende os telefones o que é que estamos a fazer não é p- temos o balcão cheio de gente não é « o que é que vocês estão a fazer » mas mesmo colegas das reservas « por que é que ninguém me atende o telefone » « olha se calhar não te atendem o telefone porque tenho vinte pessoas ao balcão a ser- à espera de serem atendidas e eu conheço o número sei que é: que és tu que estás a ligar não atendo » + é assim um bocadinho de todos os lados eh se o diretor liga para a receção também tens que atender: imediatamente eh porque tens que estar disponível para toda a gente ao mesmo tempo {claquement de langue} e tens que dar tudo a toda a gente no momento em que eles querem as coisas L1 e vocês privilegiam o telefone ou o cliente qu está no balcão

L2 depende dos colegas eh a grande maioria de nós é o cliente que está ao balcão eh mas temos colegas que privilegiam o telefone eu não gosto de privilegiar o telefone porque o cliente que está ao balcão irrita-se bastante se porque o telefone quando começa a tocar mas existem alturas que toca três quatro cinco vezes seguidas se estiveres sempre a dar: prioridade ao telefone quem está à tua frente em vez de ser um check-in que demora dois ou três minutos chega a estar ali dez {claquement de langue} o cliente que está ao balcão fica mais chateado do que propriamente quem está a telefonar e ninguém me atende /que, 0/ /volto, volte/ a tentar mais tarde porque se nós {bruit} /fizemos, quisermos/ a grande maioria de nós tenta privilegiar sempre quem está à nossa frente eh mas temos colegas que ficam: enervados de o telefone estar a tocar e preferem atender o telefone quando eu tenho bagageiros que não estão a fazer assim nada peço mesmo « olha atende-me o telefone » eles vêm atendem o telefone enquanto nós fazemos o check-in eles vão: eh fazendo o aten- o atendimento telefónico quando têm dúvidas perguntam-nos nós dizemos no: « faz isto faz aquilo pede isto pede este contacto {personnes qui parlent autour} pede esta informação » e eles ao fim de pouco tempo também já sabem atender os telefones: já sabem não fazer as reservas mas já sabem dar disponibilidade dar os preços muitas vezes acabam por ficar com essa: depois com essa capacidade por nos ajudar tantas vezes com o telefone porque acontece muitas vezes estar horas sem fazeres nada na receção e a nível de atendimento e depois de repente aparecem-te dez check-ins e o telefone não para de tocar e é: é a coisa mais {bruit} incrível de se trabalhar numa receção é isso consegues estar ali duas horas não vês um único cliente e depois quando vêm vêm todos ao mesmo tempo L1 hum

L2 é é uma coisa super irritante

L1 última pergunta: aspetos positivos e negativos da profissão falaste: há pouco antes do início da entrevista até sobre os subsídios da: que vocês recebem por língua eh enfim pontos positivos negativos

L2 o principal ponto negativo da profissão é mesmo o ordenado os ordenados em Portugal da hotelaria são muito baixos eu sei que há países em que se ganha bastante bem como a África do Sul porque como é exigida qualificação às pessoas é exigido que se fale línguas é exigido um nível de responsabilidade porque lidamos com bastante dinheiro + eh há países que privilegiam quem trabalha na receção ou no f & b e: ganham-se bons ordenados até no nosso país ganhamos pouco acima do ordenado mínimo porque não somos vistos como: apesar de sermos os patrões não nos vêm como mão-de-obra qualificada na cabeça deles qualquer pessoa « se tu te despedires no dia seguinte tenho lá outra pessoa » e então:

L1 estás-me a falar de seiscentos setecentos euros < por aí

L2 > de seiscentos euros à volta de seiscentos - em quatro estrelas é à volta de seiscentos < euros

L1 > seiscentos euros < X

L2 > seiscentos e cinquenta

L1 o rececionista já com experiência

L2 sim rececionista de primeira categoria seiscentos e cinquenta rececionista de segunda ganha à volta dos quinhentos e cinquenta

L1 portanto

L2 já com os subsídios de línguas o subsídio de falhas eh nós não por incrível que pareça em hotelaria trabalha-se por turnos e não temos direito a subsídio de turno a não ser que faças o turno da noite + eh que é uma coisa ridícula porque se trabalhares numa fábrica por turnos ganhas um subsídio de turnos se trabalhas numa loja por turnos ganhas um subsídio de turnos em hotelaria não hotelaria é uma das áreas em Portugal que tu trabalhas mais são muitas são oito horas e meia de trabalho todos os dias porque a hora a meia hora de refeição que tu tens que é só meia hora não entra no horário de trabalho então tu efetivamente estás no trabalho oito horas e meia por dia não temos direitos a pausas por exemplo no nosso hotel nós não temos uma sala de convívio só temos um refeitório o refeitório só está aberto na hora da refeição ao almoço só está aberto da uma das onze e meia à uma é fechada a porta /e, 0/ só voltam a abrir das seis às sete por isso não tens um sítio para descansar as pernas eh no meu caso no nosso hotel trabalhamos em pé as oito horas por dia não temos não mesmo quando não há clientes não te podes sentar + eh é um trabalho que tens muita pressão no sentido que como já te disse tens de fazer muita coisa ao mesmo tempo chegas a estar a fazer check-ins e check-outs ao mesmo tempo já me aconteceu fazer estar

sozinha na receção estar num computador a fazer o check-in e no outro a fazer check-out e a guardar bagagens e a chamar táxis controlar os táxis porque depois se: chamas um táxi para um cliente o cliente desaparece o táxi quando chega vai-te exigir o pagamento da chamada da corrida até ao hotel eh e então quando estás sozinho consegue ser um bocadinho eh mesmo uma pressão horrível em cima do rececionista e depois se fosses recompensado a nível monetário de toda a pressão acho que havia muito mais pessoas que: gostavam mesmo de trabalhar em hotelaria e que não trabalhavam uns e tentavam fugir porque o turnover é muito grande em hotelaria por causa disso porque trabalhas muito muitas horas o pessoal do f & b é um trabalho pesadíssimo que têm que levar- que pôr as mesas todas para o pequeno-almoço levantar as mesas todas e preparar tudo para o almoço quando há reuniões são eles que colocam as mesas todas e retiram as mesas é um trabalho muito pesado do f & b a nível físico as meninas da limpeza também ganham pouco mais que o ordenado mínimo eh chegam a ter: quinze quartos com duas camas para fazer X cada uma eh há ho- os hotéis de cinco estrelas normalmente elas trabalham em menos quartos para ter mais qualidade de serviço nos de quatro e de três estrelas elas chegam a ter montes de quartos para fazer e é uma pressão também muito grande que se faz sobre elas até às duas têm que ter os quartos limpos e chega a ser uma miúda para fazer quinze ou dezasseis ou dezassete quartos sozinha sem ajuda de ninguém eh por isso eu acho que se houvesse incentivos monetários que: as pessoas acabavam por ter mais gosto por trabalharem em hotelaria porque apesar da pressão depois tu: se fores uma pessoa que gosta de conversar ou que que gostas de falar sobre a cidade ao aos turistas é um trabalho bastante interessante porque todos os dias conheces pessoas novas conheces pessoas do mundo inteiro quando tens oportunidade às vezes consegues estar ali a falar das diferenças do teu país com alemães com franceses eh conheces pessoas mesmo do mundo inteiro é uma coisa espetacular conheces clientes espetaculares mesmo daqueles que: como aconteceu há pouco tempo que até no Facebook nos adicionam e que nos estão sempre a mandar mensagens pelo Facebook eh uns americanos e: só que depois é aquela parte do: mas será que vale a pena tanta pressão a nível psicológico a nível do corpo porque nós por trabalharmos sempre em pé e com as malas todos nós temos eh problemas nas costas de hérnias eh até uma uma colega nossa que que passou para o nosso hotel há coisa de um mês já está com problemas nas costas porque por trabalhar sempre em pé é horrível para as costas < a pressão

L1 > hum hum

L2 de carregares as malas pesadíssimas às vezes é: também é horrível para as costas eh tens pessoas como eu por exemplo que já tenho as pernas cheias de derrames que a minha médica está-me só a dizer que um dia que eu engravide vou ficar com as pernas completamente cheias de varizes de trabalhar sempre em pé {bruit} porque o nosso enquanto que no f & b e os bagageiros andam sempre de um lado para o outro tu na receção estás parado quando estás parado e estás em pé aquilo começa a criar uma pressão incha incham-te as pernas incham-te os pés é até te habituares ao ao trabalho de receção é muito duro para o corpo e depois quando te habituas a nível das pernas é as costas que começam a sofrer eh mas pronto é a parte negativa para mim é é essa parte da saúde nos hotéis em que não te podes sentar acho que nos de cinco estrelas também nunca te podes sentar tens de estar sempre em pé e alguns de quatro estrelas como é o caso do meu também nunca te podes sentar tens de estar sempre em pé

L1 falaste há pouco em países eh onde o trabalho de receção que n- é um bocadinho mais valorizado

L2 sim é nós temos uma colega que é da África do Sul que ela conta-nos que para trabalhares numa receção de um hotel na África do Sul tens que ir à tua Câmara Municipal digamos assim na tua cidade faezr um teste que comprove que tu sabes falar língus depois ficas com um certificado que sabes realmente falar aquelas línguas e o ordenado lá é como se cá em Portugal ganhasses mil e quinhentos euros é um ordenado já bastante bom porque é um eles consideram que é um trabalho de responsabilidade que tens que ter qualificações e então depois eh o ordenado é ao nível dessas qualificações é mesmo como se fosse um trabalho: normal: qualificado

L1 o rececionista: é sempre licenciado ou não forçosamente

L2 não forçosamente nós temos colegas que só têm o décimo segundo: X o décimo segundo ano

L1 mas têm uma formação em hotelaria

L1 eh não mesmo o décimo segundo ano: normal eles ha- habitualmente pedem mesmo só mesmo o décimo segundo ano há agora hotéis há cadeias de hotéis que estão a abrir agora como por exemplo aquele grupo angolano o Skyna o Skyna estão a tentar colocar só pessoas com a licenciatura pessoas que tenham ou já experiência na área eh e para os rececionistas que não têm experiência na área com a licenciatura porque sabem: que é necessário eh é um trabalho já mais qualificado não basta teres o décimo segundo {bruit} mas depois não sabes falar línguas ou não tens noção nenhuma de como é que é a cidade não conheces restaurantes nenhuns em lado nenhum não consegues dar indicações têm essa noção que é um trabalho já mais: um bocadinho mais qualificado a nível de ordenados não sei como é que eles vão fazer que ainda não conheço ninguém que tenh sido contratado por eles mas sei que pelo menos eles estão a tentar fazer isso contratar licenciados: por isso pelo menos já parece um bocadinho melhor + mas

grande parte dos hotéis pede como os ordenados que eles querem dar são baixos pedem mesmo o mínimo de habilitações que é o décimo segundo e que fales inglês

L1 uma língua só

L2 é fales inglês no mínimo e o décimo segundo e: qualquer pessoa pode trabalhar na receção ou como bagageiro bagageiro costumam pedir também carta de condução

L1 hum hum

L2 para poder estacionar os carros dos clientes de resto é: a nível de: de requisitos quando estão à procura de alguém não:

L1 x

L2 depois quando já estás a trabalhar já exigem muito mais de ti

L1 hum hum

L2 mas na altura de: que andam à procura de trabalhadores os requisitos são muito baixos

L1 daí os salários baixos também

L2 é

L1 talvez não é

L2 depois é: é a tal coisa como eu te estava a falar como em hotelaria ninguém se une as pessoas pensam « estou farto disto vou-me embora » e deixam da hotelaria e vão para trabalhar para outra área eh não há aquela união que há noutros como os da TAP os comissários de bordo /que, 0/ unem-se e fazem greves e: em hotelaria em Portugal eu nunca: eu nunca ouvi falar de uma greve tirando esta que houve agora na Madeira nunca ouvi falar em greve porque não há união as pessoas ficam com medo de perder o trabalho

L1 hum hum

L2 eh e acabam por não: não te tentar fazer valer os seus direitos

L1 hum hum

L2 que é o problema depois que nós temos porque não não há união nem estou a falar de sindicatos é mesmo não os trabalhadores em si ninguém {bruit} se une como por exemplo o nosso refeitório {bruit} a comida é terrível chegas a ter dias que a comida é mesmo: comes pão com manteiga tu recusas-te a comer o que lá puseram para ti e: queixas-te ao chefe o chefe não faz nada queixas-te ao diretor o diretor não faz nada porque o chefe de cozinha está quase acima de um diretor em hotelaria é visto quase acima do do diretor e ninguém faz nada é que nem nem um abaixo-assinado para entregar à aos donos do ho- nada ninguém faz nada é reclamam as pessoas reclamam muito mas ninguém se une para fazer: para passar à ação

L1 isso é muito português também < não

L2 > é muito < português é

L1 > {rire}

L2 é uma coisa < que me irrita

L1 > falar falar < mas não fazer

L2 > é falas estou sempre a dizer « se eu fizer um abaixo assinado vocês assinam » « ai: depois vai lá o meu nome < depois »

L1 > pois

L2 « se o \*P2\* {nom du directeur} não gosta »

L1 pois

L2 e eu fico « se não fizermos barulho < nunca muda »

L1 > claro

L2 « isto não vai mudar se nós não fizermos barulho » « ai mas é complicado depois ainda me podem queimar e eu tenho um filho < e até »

L1 > pois

L2 + e: e não se faz nada

L1 hum

L2 e os ordenados vão continuar baixos e a comida vai continuar péssima que até gozam com isso porque é internacional não sei se já viste no há uma página no Facebook brasileira chamado escravos da hotelaria

L1 não

L2 que eles têm lá um segmento que é as f- as só roubas {approx.} ou forrobas do refeitório que é as pessoas tiram fotografias ao à comida que está no refeitório e mandam para lá mesmo: é é a cha- é nós chamamos a escravatura legal e é verdade porque é dão-te a comida pior e se estiver quase fora do prazo é o que vai para o refeitório os iogurtes quando passam do prazo que os clientes já não os podem comer vão para o refeitório é: são coisas que tu ficas mas isto < acontece

L1 > hum

L2 o meu pai que trabalhava numa fábrica eu quando /eu, 0/ quando comecei aqui a trabalhar eu explicava-lhe as coisas e ele ficava « mas eu na minha fábrica »

L1 « não era assim » {rire}

L2 « tinha um prato de peixe um de carne uma salada + e como é que vocês que estão num hotel que têm lá o chefe de cozinha < cozinheiros »

L1 > pois

L2 « e » +

L1 também é capaz de depender do hotel

L2 eu acho que sim os Tivoli eu sei que têm um bocadinho mais cuidado com o refeitório mesmo na nossa própria cadeia o \*H2\* eh também tem lá uma cozinha depende muito do chefe de cozinha que estiver lá à frente /porque, que/ no \*H2\* têm uma cozinheira que também que liga bastante a isso então ela dá-se ao trabalho de faezr sobremesas para o para os colegas eh hoje em dia já fazem um menu que a maioria das pessoas pode votar o que é que quer por exemplo para a semana « queres comer lasanha na segunda na terça queres comer peixe » ela já se dá ao trabalho de fazer o menu as pessoas votam que assim ninguém se queixa porque « o que está aí foi o que vocês votaram para estar aí » + agora no nosso é mesmo: sentes mesmo que é como eles estão na cozinha e comem

L1 sim

L2 o que lhes apetece se não lhes apetece o que está lá no refeitório eles fazem para eles e comem para nós vai vai o que não pode ir para os clientes

L1 os restos

L2 vão os restos vai: a porcaria mesmo que já está fora do prazo nós costumamos dizer isto « parece que é comida para porcos » porque: nem um animal toca nisto {rire}

L1 sim é < XXX

L2 > mas depois o engraçado é que se pedes uma piza posso o bagageiro vai comprar ao McDonald's como já aconteceu ficam super ofendidos

L1 sim

L2 é uma pouca vergonha estares a ir buscar comida fora quando eles também estão ali a pôr comida

L1 sim + enfim

L2 é: + a parte pior é mesmo a parte psicológica os ordenados é a pressão no corpo é há muitas pessoas com problemas de costas problemas de varizes e depois dependendo do hotel é a parte da comida porque:

L1 hum

L2 há uem engorde muito porque depois só comemos fritos

L1 pois

L2 há quem emagreça muito porque depois recusa-se a comer o que está lá e então só come pão praticamente e: come sopa e então é assim é aquelas coisas que ninguém se mexe para mudar e: < vai

L1 > sim

L2 continuar a ser assim < aquilo

L1 > vai continuar

L2 é é como tu dizes é mesmo à português no estrangeiro não acredito que fosse assim

L1 não sei não sei

L2 dependendo do país

L1 dependendo < depende do país

L2 > é na Alemanha por exemplo não acredito que isto acontecesse eh

L1 depende do país

L2 em França não sei como é que será mas

L1 acho que eles enfim se unem um bocadinho mais mas mesmo o povo reivindica muito mais

L2 é

L1 do que cá < têm mais consciência

L2 > aqui nós é:

L1 de cidadania até e tudo

L2 nós aqui é se falam mal do Cristiano Ronaldo {sons de personnes fâchées} isso não vai logo o povo todo para a rua e é: reportagens que nunca mais param na televisão

L1 sim

L2 agora eles para fazerem tudo e mais alguma coisa aos trabalhadores e isso ninguém liga nenhuma é tudo « ah não e comigo »

L1 pois {bruit}

L2 e quando é connosco é « ai tenho o filho em casa para < para criar »

L1 > pois é isso as pessoas têm medo

L2 e e pronto e nada muda

L1 enfim < pronto

L2 > infelizmente

L1 olha muito obrigada < pela entrevista

L2 > de nada

## Entretien F

- L1 não não  
L2 ah já está a gravar peço desculpa  
L1 eh não vou começar por eh por falar sobre as tarefas que vocês eh eh fazem aqui na receção um check-in como é que é feito um check-in aqui no: vosso hotel  
L2 + eh como é que é feito em que sentido  
L1 isto é portanto o cliente chega eh recebem o cliente saúdam-no pedem o o nome ou < o código  
L3 > boas-vindas  
L1 em que está a < reserva  
L3 > exato  
L1 confirmam a modalidade da reserva pedem o cartão de crédito como garantia eh pedem o passaporte  
L3 exatamente < o documento de identificação  
L1 > pedem para ele assinar:  
L3 não nó- por acaso aqui não temos esse: não pedimos para assinar  
L1 não < pedem para assinar  
L3 > é só a única coisa que não pedimos eh como temos uma folha de de registo digamos assim o que é errado mas < {rire}  
L1 > e de- e depois no no final eh  
L3 depois < damos damos as chaves  
L1 > entregam as chaves  
L3 depois explicamos confirmamos a a reserva as datas de reserva se estão corretas X explicamos onde é que é o quarto o andar o número eh os detalhes relativamente ao pequeno-almoço se está ou não incluído na reserva onde é que é se não estiver os preços eh se: se quiser tomar não é eh o acesso à internet que também vem no no nosso keycard {elle prend un keycard} aqui agora não está mas tem aqui depois  
L1 hum hum  
L3 temos explicamos que tem acesso: à internet gratuito o wi-fi onde é que é se é no hotel todo de não é eh e: normalmente: depois sugerimos de- temos também nós temos sempre uma bebida de boas-vindas e sugerimos que possa tomar ou se quando descer do quarto ou: durante esse durante o dia da chegada ou então no dia seguinte e depois: que iremos depois quando vier tomar a bebida ainda dar um mapa e explicar um bocadinho da da cidade + pronto  
L1 e perguntam se ele quer: jantar no restaurante por exemplo ou se quer o jornal: ou: isso não faz parte do vosso check-in  
L2 eh não normalmente < os jornal os jornais  
L3 > não  
L2 < estão ali  
L3 > estão aqui  
L2 e as pessoas retiram nós temos todos os dias jornais temos italiano francês inglês alemão e português  
L3 ser uma coisa personalizada normalmente são coisas escolhidas eh são clientes escolhidos por nós ou porque estão a pagar tarifas muito altas ou: por qualquer motivo para terem esse serviço < considerado um VIP  
L2 > ou um repeated guest  
L3 um repeated guest por exemplo em que podem ter outros miminhos depois no quarto uma vez que é um hotel de quatro estrelas também lá /está, estar/ é um bocado essa diferença não sei que tipo de hotéis é que têm é que têm pronto  
L1 en- entrevistados < sim  
L3 > sim  
L1 eh é verdade que é mais no nos de cinco estrelas < por exemplo  
L3 > eu já trabalhei num cinco estrelas e < por isso  
L1 > sim  
L3 essa pergunta eu percebo porque realmente  
L1 sim  
L3 nós lá perguntávamos realmente ao cliente se ele queria o jornal  
L1 e vocês acompa- acompanham o cliente ao quarto quando ele chega  
L3 quando temos disponibilidade < sim  
L2 > sim  
L3 ajudamos a levar a bagagem  
L2 damos a chave: explicamos como é que funciona:  
L3 exato



L1 hum hum e eh muito bem depois outra tarefa que vocês fazem aqui é quando chega um: walk-in portanto alguém sem reserva eh eh a- acontece muito aqui no hotel

L2 nem por isso

L3 não não < não há muitos

L2 > nem por isso por acaso não

L3 é < temos percentagem pouco relevante

L2 > mais no verão não é

L1 mais < no verão

L2 > nem por isso por acaso não acontece muito

L1 e quan- quando quando acontece {bruit} vocês têm de descrever: os de- o tipo de quartos que têm < apresentar as tarifas:

L3 > inclusive mostrar até

L2 sim < mostramos

L3 > podemos muitas vezes até mostramos antes de o cliente:

L2 exato

L3 exato {bruit} de- explicamos dependendo das tipologias que tenhamos se tivermos diferentes ou não < damos

L1 > hum hum

L3 os preços e até vamos mostrar

L2 para decidir

L1 e às vezes há uma: espécie de: negociata de tarifas

L2 sim: uh imenso {rire}

L1 sim

L2 < ao telefone e ao balcão

L3 > {rire} isso é o que há mais

/// {des clientes entrent et demandent des renseignements sur le réveillon à l'hôtel}

L1 então outra tarefa que vocês fazem é: dar informações portanto responder: a informações a pedidos de informações sobre os serviços onde é que está o ginásio a piscina o restaurante o bar eh informação turística também eh os clientes enfim pedem pedem-vos conselhos sobre que monumentos visitar

L2 sim bastante

L1 bastante

L2 sim por causa da localização do hotel e porque: as pessoas que vêm para aqui vêm muito para: para visitar monumentos para conhecer a cidade

L1 que perguntas é que eles eh vos fazem + tipo o quê restaurantes < de monumentos

L2 > restaurantes monumentos os horários

L3 sim

L2 o que é que podem visitar

L3 mais ou < menos

L2 > como é que se deslocam

L3 quase até às vezes faezr um mini roteiro pessoas que não sabem nada sobre Lisboa quase pedirem para « o que é que posso onde é que posso ir hoje de manhã e amanhã à tarde e hoje à tarde »

L2 sim

L1 e vocês fazem isso

L2 muito parecemos um posto de turismo < às vezes

L3 > {rire}

L2 {rire}

L1 sim + o que é têm um um mapa

L2 temos < nós fazemos

L3 > sim

L1 > /ao cliente, normalmente/

L2 eu vou-lhe: {elle cherche une carte dans l'armoire} < mostrar a gente normalmente tem este mapa {elle ouvre la carte}

L3 > fazemos sugestões depois cada um pessoalmente também < consoante o aquilo que mais

L2 > para os clientes sempre este ou o outro mas normalmente aproveitamos estes que são dos: Hop-on Hop-off dos autocarros

L1 hum hum

L2 e a gente explica onde é que estamos depois explicamos onde é que são os restaurantes como é que apanham o vinte oito que é o:

L1 hum hum

L2 pronto que é toda a gente quer andar no < vinte e oito

L3 > exato onde é que fica Belém  
 L2 e como é que podem ir a Sintra os horários os:  
 L3 é  
 L1 hum hum e depois informações a nível de serviços onde é que é a farmácia os correios o supermercado  
 L2 isso < eles  
 L3 > também  
 L2 vão perguntando conforme conforme < as necessidades deles  
 L3 > a nece- exatamente  
 L2 a gente não dá logo essa informação  
 L3 não isso não < não damos sem  
 L2 > depois só se < eles perguntarem  
 L3 > se perguntarem  
 L1 > se eles perguntarem  
 L2 é  
 L1 e vocês depois indicam a direção: « primeira à direita » < XX  
 L3 > sim sim  
 L2 > sim sim  
 L3 sim sim sim sim < vamos ali à porta  
 L1 > o horário  
 L3 à esprei- espreitamos e mostramos  
 L2 {rire}  
 L3 {rire} aliás até já fomos com os clientes o \*P\* já foi {rire} com o cliente quase até ao: ao Hard Rock {rire}  
 L2 {rire}  
 L1 {rire} + e vocês por exemplo quando eles vos pedem eh informações de restaurantes vocês marcam mesa  
 L3 < se eles quiserem  
 L1 > faz parte  
 L3 fazer reserva sim  
 L1 sim  
 L2 sim ajudamos a marcar  
 L3 e sugerimos também outros restaurantes e outros  
 L1 depois no check-out < portanto  
 L3 > XX  
 L1 o cliente chega eh vocês perguntam se correu tudo bem ou não perguntam isso  
 L2 < perguntamos  
 L3 > perguntamos  
 L2 < claro que sim  
 L1 > faz parte  
 L2 > sim claro  
 L3 se gostaram da estadia se gostaram da cidade < também  
 L2 > sim:  
 L2 costumamos perguntarL3 se foi < a primeira vez  
 L3 > a primeira vez  
 L2 que estiveram em Lisboa às vezes perguntamos é no check-in  
 L3 < no check-in  
 L2 > se é a primeira vez normalmente até usamos essa pergunta para  
 L1 hum hum  
 L3 temos a vantagem também de ser um hotel pequeno e temos mais facilidade em decorar +  
 L2 < as caras  
 L3 > as caras não é  
 L2 pois  
 L3 e nos lembrar-mos da das pessoas  
 L2 é  
 L1 e: depois disso pe- pedem eh o cartão eh < portanto  
 L3 > como é que  
 L1 o o quarto  
 L3 sim se tiver alguma coisa para pagar perguntamos como é que pretende pagar e mostramos se forem contas muito grandes mostramos primeiro a conta eh:

L2 < tiramos um extrato de conta  
L3 > para o cliente um extrato para o cliente verificar se está tudo OK às vezes se for só uma compra ou: às vezes são três euros um café ou dez euros uma refeição - XX < e aí não é necessário pronto  
L2 > XXX < às vezes há lavanderia  
L3 > perguntamos como é que pretende pagar  
L2 restaurante e então a gente convém  
L3 se pretende fatura também em nome de alguma empresa ou: { deux voix derrière qui parlent en français }  
L1 hum hum  
L3 pronto +  
L1 e eh o pagamento fazem no check-in ou no check-out  
L3 check-out a não ser que seja uma reserva: < do dia  
L2 > não reembolsada  
L3 se alguém ligar agora por exemplo a pedir uma reserva para hoje à noite se tivermos quartos disponíveis aí o cliente paga quando chegar  
L1 certo se não é check no check-out  
L3 exatamente  
L1 e depois vocês perguntam se precisa de guardar as malas ou: isso: < não aparece  
L3 > sim temos esse serviço temos esse serviço  
L1 ou: perguntar se precisam de táxi por exemplo para ir  
L3 < exatamente  
L1 > até ao aeroporto < também  
L3 > sim sim  
L1 também podem responder a informações sobre isso  
L3 exatamente  
L1 depois outra tarefa { voix de clients qui parlent entre eux } que: é realizada na receção é gerir uma reclamação portanto quando há um problema com um cliente o que é que vocês fazem ouvem o cliente: pedem pormenores explicam causas eventuais propõem soluções tranquilizam o cliente e: pedem desculpa lamentam em nome do hotel é exatamente assim que acontece  
L2 sim normalmente segue < seguem-se  
L3 > sim  
L2 esses < passos  
L3 > eh  
L2 às vezes há alguma compensação < face ao problema  
L3 > claro  
L2 se ele tiver razão ou < um jantar  
L3 > aí normalmente são: porque temos que falar primeiro com:  
L2 com o diretor  
L3 o diretor  
L2 exatamente para perceber  
L3 perceber que tipo de compensação é que poderá ser feita quando são coisas mais simples somos nós a tomar as: decisões pronto de quando são aí a coisa já pode ser mais complicada aí sim será ele a tomar depois uma decisão em relação à compensação ao cliente  
L1 e vocês dizem ao cliente que lhe vão dar uma compen- uma compensação  
L3 sim  
L2 hum:  
L1 é explícito  
L2 se ele tiver razão e se for justificado a gente < depois  
L3 > sim  
L2 do diretor nos dar o sinal verde a gente +  
L3 pode ser uma redução de tarifa pode ser oferta de um jantar depende depois + mas os passos são esses pronto à exceção - eh a única questão é mesmo se for alguma situação mais ou que o cliente esteja < mais chateado  
L2 > uma situação incontornável que a gente não consegue resolver por exemplo há uma infiltração num quarto e não há quartos estamos cheios ele não pode mas é uma situação menor mas que causa algum desconforto ou reduz-se a tarifa ou oferece-se um jantar na última noite uma coisa assim desse género  
L1 que tipo de reclamações é que costumam ter + ou mais frequentes ou ou que < já já têm acontecido  
L3 > talvez eh tipologia eh a vista porque nós temos tipo duas tipologias que é o standard \*H\* e o standard vista cidade eh só que aparece em alguns sítios stadard vista cidade e rio e depois temos os quartos realmente onde não se vê o rio e as pessoas

L2 pois só se vê o Castelo  
L3 só o < Castelo  
L2 > ou a Sé e as pessoas às vezes querem mesmo ver o rio  
L3 querem mesmo ver o rio  
L2 e ele não está  
L3 e essa se calhar é assim ain- a mais  
L2 é  
L3 a mais frequente  
L2 ou às vezes um standard que seja um pouco mais pequeno  
L3 pequeno < pois  
L2 > ou que a pessoa < por exmplo  
L3 > porque isto depois < também já são coisas  
L2 > maior  
L3 mas depois em termos de: sei lá como tivemos no outro dia não foi bem uma reclamação o senhor veio só pedir mas não foi possível resolver é uma questão depois de: de conhecer um bocadinho para quem já trabalhar depois já há mais tempo sei lá os brasileiros os norte-americanos geralmente são pessoas que gostam de quartos grandes se calhar não lhes interessa tanto ver a vista {voix de clientes qui parlent en français} mas interessa-lhes que o quarto seja espaçoso seja largo  
L2 {toux}  
L3 os japoneses fazem questão de ter a banheira  
L2 sim {rire} há essas particularidades < das nacionalidades é verdade  
L3 > e: aqui há dias eh eles eram dois quartos nenhum deles tinha a banheira mas realmente não nos lembrámos e:  
{des clients entrent et saluent les réceptionnistes qui leur répondent}  
L3 e não tínhamos possibilidade de mudar pronto o senhor não reclamou propriamente porque ele também não fez esse pedido nós é que temos já sabemos de antemão que podíamos ter devíamos ter esse tipo de atenção e não não nos ocorreu pronto mas não ele ele não não o pedi- não o pediu não foi possível mudar pronto e aí lá está a reclamação nesse nessa reclamação não foi preciso não não não oferecemos nada ao cliente nem compensámos de outra maneira porque não foi possível possível mudar de quarto e < como não tinha sido  
L2 > pois  
L3 não íamos oferecer nada porque realmente não < havia nenhuma:  
L2 > claro  
L1 sim < possibilidade  
L3 > a partir do momento em que ele não pediu nada também não podíamos  
L2 claro  
L1 falaram nos clientes japoneses e como é que são os clientes portugueses brasileiros  
L2 brasileiros  
L1 sim os que vocês costumam receber aqui será que algum: perfil que vocês podem  
L2 não sei {rire}  
L1 encontrar ou: < não forçosamente {rire}  
L2 > {rire} eh são pessoas que gostam de um atendimento muito < personalizado  
L3 > personalizado  
L1 os brasileiros ou os portugueses  
L2 os brasileiros  
L3 os brasileiros  
L1 os brasileiros  
L2 normalmente tentam saber o nome da: rece- < da rececionista ou do rececionista  
L3 > a primeira coisa que fazem quando chegam  
L2 que é para para < que possam recorrer  
L3 > dirigir  
L2 durante a estadia uma ou duas  
L3 e são pessoas assim um bocadinho dependentes do do trabalho do rece- eu acho do tipo de trabalho do rececionista < estão sempre a precisar de querer  
L2 > sim sim sim não são muito como turistas não são in- < não estão independentes como é  
L3 > não tão tão autónomos não  
L2 por exemplo um nórdico < um holandês ou  
L3 > claro um europeu  
L2 ou ou um americano  
L3 estão sempre à espera que /eu, 0/ que se fa- que se façam determinadas coisas

L2 < sim  
L3 > talvez também um bocado por cultura agora no  
L2 sim  
L3 no novo riquismo {rire}  
L2 sim < tem a ver com a história das classes  
L3 > é um bocado mau dizer isto mas é verdade  
L2 também por exemplo  
L3 não não que sejam antipáticos < e que sejam snobes a maioria não são  
L2 > são são super simpáticos normalmente sim são  
L3 pelo contrário mas estão à espera um bocado realmente ou  
/// {cliente habituelle entre et fait le check-in}  
L1 vamos para a segunda parte: eh agora vamos falar sobre as formas linguísticas as palavras expressões frases que vocês utilizam com os clientes em português portanto imaginemos que eu sou uma cliente chego aqui ao ao balcão o que é que vocês me diriam + portanto eu chego e digo eh « boa tarde tenho uma reserva para este hotel » {les deux réceptionnistes saluent des clientes qui entrent}  
L3 « olá muito boa tarde seja bem-vindo ao \*H\* »  
/// {des clientes demandent des renseignements en espagnol sur le réveillon en centre ville}  
L2 sim  
L1 e então estava a falar-vos portanto das formas linguísticas palavras expressões que vocês utilizam quando o clientes vos contacta então portanto imaginemos que eu estou: na que eu chego ao hotel e digo « boa tarde eu tenho uma reserva eh aqui convosco para duas noites »  
L2 « então muito bem-vindo ao \*H\* em que nome é que está a reserva + < está »  
L1 > « eh está em nome de Sara Lopes »  
L2 « muito bem » confirmamos a reserva « vamos-lhe dar então a chave < do seu quarto »  
L3 > depois tiramos foto- perguntamos se podemos tirar uma cópia do BI  
L2 do BI  
L1 como é que perguntam eh isso  
L2 « podemos tirar < uma cópia do seu BI para o registo »  
L3 > pedimos os documentos não é pedimos o documento exato  
L1 e como é que confirmam a reserva disseste  
L2 a reserva normalmente já está inserida no sistema porque já está confirmada < nós já pré-autorizámos já está paga  
L3 > não ah conf- confirmar < com o cliente  
L1 > com o cliente < vocês  
L3 > é ou ele tem o: talão uh tem o talão tem a folha da reserva que < traz  
L2 > confirmação  
L3 ou o voucher ou então quando depois temos o o keycard preenchido confirmamos as datas com o com o cliente  
L1 diga então: portanto « reservou uma cama de casal » eh ou não chegam a essa: < especificação  
L2 > não: não < não  
L3 > pois só assim se for: alguma coisa algum pedido que o cliente que se note que a gente saiba que o cliente tenha pedido muito muito especificamente uma coisa ou muito insistentemente uma coisa aí: < podemos confirmar  
L2 > normalmente dizemos só o número < do quarto  
L3 > não é assim muito {à voix très basse}  
L2 porque ele à partida: se foi um quarto vista cidade ele sabe que vai para um quarto vista cidade < por isso a gente não: reforça  
L3 > e: já sabemos < que  
L1 > hum hum  
L3 se o cliente escolheu tw- twin ou duplo ou:  
L2 mas se por exemplo se há um upgrade a gente diz  
L3 pois  
L2 por exemplo às vezes acontece  
L1 hum hum  
L2 a gente: por uma questão de atribuição < de quartos  
L3 > reforçar não é  
L2 temos que: < que fazer um upgrade  
L1 > e como é que dizem  
L2 isso é um aspeto positivo  
L1 < sim

L2 > então a gente reforça a informação que é: um ponto para nós

L1 e < co- eh

L2 dizemos « olhe eh fizemos um upgrade no seu quarto vai ficar num quarto com vista cidade ou num quarto superior » +

L1 hum hum e depois pedem-lhe o cartão: de: enfim o cartão do cidadão o passaporte

L2 isso é logo a primeira coisa que nós pedimos tiramos uma fotocópia deixamos aqui a fotocópia preenchemos depois de eles se irem embora não é perguntamos se é preciso ajuda a tirar as malas do carro

L1 podes dizer as frases eh como é que pedem: o: o cartão ou o passaporte co- < como é que perguntam

L2 > « podemos tirar uma cópia do: precisamos dos seus documentos podemos tirar uma cópia do seu passaporte do seu ou do seu bilhete de identidade » normalmente não há problema nenhum eles dão o cartão devolvemos

L1 hum hum e depois em em relação ao carro como é que perguntas

L2 « eh vem de ajuda precisa de ajuda para tirar as malas se quiser nós podemos estacionar o carro o parque fica aqui muito próximo » + neste caso por exemplo estamos aqui as duas nós não estacionamos os carros mas: se vem o nosso colega da noite e ele vai estacionar o carro então eles como aconteceu com estas senhoras espanholas ela estacionou que estes lugares são todos reservados do hotel e quando vier o nosso colega da noite nós damos a chave e ele < vai estacionar ao parque

L3 > ou então se o cliente quiser ir ele estacionar

L2 nós explicamos onde é que é < o parque

L3 > dizemos « pronto então eh vamos-te retirar a bagagem se quiser pode subir e primeiro deixar a bagagem no quarto e quando descer explicamos-lhe onde pode estacionar » e damos-lhe a chave do parque e vamos com ele aqui à porta e explicamos e dizemos-lhe esta

L1 hum

L3 isto que eu acabei de dizer

L1 eh eh dizem portanto: « a sua gara- o o carro está na garagem < no lado esquerdo »

L2 > « num parque privativo » sim explicamos tudo « menos < dois »

L3 > quando pois exato quando o cliente que é quando quer ser o cliente a ir estacionar portanto ele depois quando desce do quarto nós vamos com ele à porta e explicamos « olhe o parque fica: aqui na rua por atrás da: do hotel portanto na paralela » não é normalmente eu uso como referência ali o edifício e as varandas « o parque é subterrâneo tem que estacionar no menos dois tem aqui uma chave para poder abrir: o portão » que é uma chave que são as chaves < que temos aqui

L2 > magnética < tipo passa-se

L3 > são as magnéticas

L1 hum hum

L2 < /abre, XX/

L3 > « tem que estacionar no piso menos dois em qualquer lugar identificado com: com o \*H\* e não tem que ser neste especificamente eh e é < só virar aqui à esquerda »

L1 > como é que:

L3 e à esquerda

L1 « pode-me explicar como é que funciona essa chave porque eu não não costumo estacionar com esse sistema »

L3 « /pronto, XX/ a chave é só apresentar é como é como utilizar a chave do quarto eh que é a porta do quarto é só pôr pôr em frente há uma há uma uma uma maquininha preta que tem e a do parque é igual é só basta aproximar-se do portão e tem um dispositivo onde é só para colocar em frente e: a porta o portão abre para sair pode utilizar as escadas e vai ter também um dispositivo onde tem que: para poder abrir a porta que dá acesso à rua mesmo na mesmo nas escadas sem ser já o portão e: depois terá que devolver a chave aqui na receção e assim que precisar de tirar o carro é só pedir a chave e tem que sempre vir devolver aqui »

L1 hum hum < muito bem

L3 > só porque só temos uma < X

L2 > neste momento temos quatro {rire}

L1 {rire}

L2 agora temos pronto {rire} mas é o que nós dizemos < para eles

L1 > sim:

L2 < para eles virem cá

L1 > XXX está bem

L2 > se não eles desaparecem < com todas as chaves

L1 > XX não: {rire}

L3 {rire}

L1 eh:

L2 {toux}

L1 e: que informações é que dão mais no: check-in + falaram há pouco < do:

L2 > falamos do welcome drink sempre

L1 hum hum

L2 eh ou seja nós dizemos sempre que: este todos os hóspedes têm direito a um welcome drink {bruit de papiers} aqui no restaurante

L1 como é que dizem isso < as frases

L2 > eh « nós estamos a oferecer um welcome drink aqui no restaurante que é servido entre o meio-dia e as nove da noite vinho do Porto licor de ginja sumo natural ou um copo de vinho e pastéis de nata ou: » ou aperitivos aqueles eh amendoins a acompanhar o vinho não é e depois dizemos às pessoas que quando cheguem para tomar o welcome drink se quiserem nós damos um mapa sentamo-nos com eles e explicamos e damos algumas informações sobre a cidade

L1 e já agora imaginemos que que eu chego e que te peço « ai sim eh gostaria que me explicasse um bocadinho aqui Lisboa » como é que: « o que é que eu tenho eu tenho dois dias para ficar aqui em Lisboa o que é que me aconselharia »

L2 então vamos imaginar abre-se < o mapa

L3 > é tirares o mapa se calhar {rire}

L2 é melhor abrir aqui um mapa então {réceptionniste cherche une carte dans le placard} então {réceptionniste ouvre la carte} eu diria assim « olhe eu vou-lhe mostrar antes de mais onde é que nós estamos então no mapa grande nós estamos aqui: {elle situe l'hôtel dans la carte} perto do Convento do Carmo e temos aqui um zoom do centro histórico nós estamos aqui pronto este zoom ajuda sempre não é toda esta zona é zona de centro histórico nós estamos situados no bairro do Chiado » e depois há uma altura em que eu pergunto às pessoas se querem alguma informação específica para perceber o que é que elas querem saber que é para não estar a descarregar informação não é

L1 < f-:

L2 > há pessoas que querem saber de transportes há outras que querem saber de restaurantes há outras que querem saber o que é que visitam e a gente a partir de aí vai:

L1 e como é que formulas essa pergunta

L2 « precisa de alguma < informação específica »

L3 > « informação específica »

L2 « sobre < o mapa »

L3 > « quer saber eh: alguma coisa em particular » ou: < como chegar a algum lugar

L2 > porque há pessoas que têm gostos diferentes < ou necessidades diferentes

L3 > e ou já estive em < Lisboa

L2 > pois

L3 e: pretende « conhece alguma coisa » +

L2 pois

L3 dependendo

L2 a gente também tenta perceber um bocadinho não é perceber « é a primeira vez » é aquela pergunta que < a gente faz

L3 > exatamente

L2 « é a primeira vez em Lisboa » a gente aí percebe se a pessoa já conhece a cidade se não conhece

L3 depois normalmente: pronto há pessoas que já vieram há dez anos ou há vinte anos {réceptionnistes saluent des clients en anglais}

L2 tipo já: muita coisa < mudou

L2 > pois

L3 já não se recordam

L2 e a partir de aí o diálogo desenrola-se

L1 « eh eu gostaria de fazer: um passeio de barco não sei se é possível porque eu gosto muito do mar ver aqui o rio eh conhece alguma coisa »

L2 < « si:- »

L3 > « sim com certeza nós temos {elle ouvre la carte de la ville} temos aqui uns XX alguns informações temos aqui alguns folhetos {elle ouvre un tiroir} que podemos mostrar {elle va en rechercher d'autres} com alguns cruzeiros que pode fazer no Tejo ++

L2 eu digo isto é porque os diálogos adaptam-se muito aos clientes

L1 eu sei eu sei

L2 muito são muito diferentes variam há pessoas que: querem saber de monumentos há outras que querem saber de < restaurantes

L1 > hum hum

L2 há outros que não querem saber muito de monumentos a gente não tem um diálogo

L3 mas < como é:  
L2 > formatado < não temos  
L3 > como é muito informal < eh  
L2 > não temos  
L3 temos essa vantagem não temos  
L2 é não temos  
L1 vocês não têm uma espécie de política de standards assim: muito rígidos  
L3 > não o check-in claro que é muito: eh se estiveres aqui e ouvires dez check-ins vais ver que vamos dizer exatamente a mesma coisa < em todas línguas  
L2 > sim:  
L3 porque é::  
L1 < sim  
L3 > não é  
L1 mecanizado  
L3 mas eh: o resto não porque lá está porque como ainda por cima isto é tão informal /que, X/ se as pessoas forem: também não derem grande conversa eu também nós também não lhes vamos dar conversa  
L2 sim sim há pessoas que se nota que não: < que não querem  
L3 > que não querem < há pessoas que quase nem querem ouvir  
L2 > estão cansadas eh  
L3 o básico não é  
L2 < a gente percebe e não insiste  
L3 > as horas do pequeno-almoço nem nada < não insiste  
L2 > tipo um mapa pronto  
L3 se as pessoas gostam de conversar nós podemos ir sentar com elas ali e estar ali u- uma hora com elas sentadas se tivermos aqui pessoas suficientes para poder fazer isso < como o caso de hoje  
L2 > claro  
L1 > hum hum  
L3 se alguém se quiser ir ali tomar a: a bebida de boas-vindas e quiser estar ali a olhar para o mapa e fazer cinquenta perguntas  
L2 < claro  
L3 > posso estar uma hora mas nós /estamos, estou/ lá uma hora  
L2 pois  
L3 não tem problema nenhum ah até nos perguntam se queremos beber alguma coisa  
L2 {rire}  
L1 {rire} sim:  
L3 {rire}  
L2 muitas vezes {rire}  
L3 pois  
L2 {toux} {rire}  
L1 sim  
L3 e isso é o: pronto isso é eh {claquement de langue}  
L2 vou só aqui ver < esta reserva {réceptionniste regarde l'ordinateur}  
L3 > para mim é a vantagem de: de: + {claquement de langue} de trabalhar no no de ter de não ser uma coisa tão tão eh informal tão eh aliás não ser tão formal até porque tão padronizada sem ser standard como a maioria da das cadeias não é  
/// {réceptionnistes parlent entre elles à propos d'une réservation, le mari d'une employée veut voir le directeur pour lui donner l'arrêt maladie de son épouse }  
L3 « pronto então gostaria de fazer um cruzeiro de barco nós temos vários eh al- algumas possibilidades o mais simples e talvez mais adequado serão estes {elle donne des prospectus} que são cruzeiros eh eh eh lá está não são muito não são muito longos pode ser de uma hora ou duas horas e meia eh o de uma hora faz apenas o circuito na zona de Belém {claquement de langue} o que eh leva um pouco mais tempo faz faz tudo eh toda esta zona {elle marque sur la carte} toda esta área da cidade até à: zona do Parque das Nações X dura duas horas e meia isto tem eh horas de partida específicas portanto às quinze ou às dezasseis e quinze {on entient la deuxième réceptionniste à parler avec le mari d'une autre employée} depois temos outras possibilidades eh em que poderá realmente escolher o tipo de: embarcação se querem se quer fazer o o este por acaso até nem é este é todo este é todo com tudo já especí- específico mas há alguns em que pode depois escolher o tipo de embarcação consoante o número de pessoas se quiser fazer: ao pôr-do-sol à eh < também pode ser  
L1 > hum hum



L3 com jantar sem jantar com algumas bebidas isso depois {bruit} já vai depender já terá que ser eh {claquement de langue} falado com com a empresa podemos ver o que é que »

L1 < « eu gostei »

L3 > « gostaria < de fazer »

L1 > « do primeiro que me: < que me indicou »

L3 > « /claro, XX/ »

L1 < « eh »

L3 > « pronto »

L1 « como é que isso funciona tenho de reservar: »

L3 « normalmente este não necessita de: não necessita de reserva eh faz eh apanha-se digamos assim na doca do Terreiro do Paço portanto é super perto daqui do hotel mesmo aqui ao lado da Praça do Comércio pode facilmente chegar a pé se: se pretender faz um passeio aqui pela zona da Baixa e depois mesmo ao lado da Praça do Comércio tem aqui o cais de: eh o cais fluvial onde pode onde pode apanhar então eh

L1 < « e que: »

L3 > « se quiser também vendemos aqui os bilhetes < nós também temos »

L1 > « ah então sim sim »

L3 « e: e pode ser e pode ser »

L2 {toux}

L3 « comprado aqui tem o valor de quinze euros se for de uma hora para para adultos de vinte se for de duas horas e meia e: XX crianças até aos doze anos são é: eh {claquement de langue} metade »

L1 « então: sim vou querer para mim e para o meu marido eh dois bilhetes »

L3 « com certeza »

L1 « por favor »

L3 « então e quer quer fazer o de duas horas e meia ou de uma hora »

L1 « o: de duas horas e meia < sim: »

L3 > « duas e meia pois acho que sim < e hoje o dia está bonito »

L1 « já que é para fazer »

L3 « também aproveita e vê toda toda: {elle ouvre la carte} a margem digamos assim do Tejo + muito bem vou fazer então proceder à reser- à: à hum eh preenchimento dos bilhetes se quiser depois pode levar mais tarde ou pode ou se quiser esperar aguardar um bocadinho < como preferir »

L1 > « posso po- posso aguardar < se calhar até fica feito »

L3 > « com certeza muito bem »

L1 + e depois como é que confirmas com o cliente

L3 depois ou o cliente: se ele esperar pronto à à frente dele preencho eh há há uma questão isto isto tem que ser pago em dinheiro porque depois nós temos que pagar à: portanto não pode ser: pago com o cartão de crédito + o cartão de crédito ou na conta final vá com multibanco eh terá que se pago com com dinheiro pode pagar agora {l'autre réceptionnistes salue en portugais des clients qui entrent} ou quando regressar se não tiver agora disponível quando são pessoas que não têm

L1 hum hum

L3 sem outras sem outras moedas nada de XXX eh quando o cliente depois vem se o cliente depois se for uma coisa em que seja preciso fazer reserva aí: o telefone não é é reservar depois digo ao cliente se é possível ou não no momento se for por se tiver que ligar ao e aí é pronto é só dizer: « a su- eh o seu tour está está confirmado está reservado tem que lá estar quinze minutos antes ou vinte minutos antes » normalmente é assim que procede eh quando o cliente não quer esperar ligamos ao quarto eh depois eh X nor- normalmente é tratar pelo nome < vamos ver

L1 hum hum

L3 o número do quarto não é eh digo: « mister não sei o quê eh a sua reserva para para os tours de os cruzeiros no Tejo está está confirmado »

L1 hum hum

L3 « os seus bilhetes estão passados temos aqui guardados na receção se preferir pode levantar aqui /e, 0/ se quiser pode levar aqui ou se preferir também posso ir entregar ao seu quarto »

L1 e se for em português como é que dizes + porque diss- < falaste XX

L3 > ah pois disse mister pois eh digo eh: « boa tarde senhor senhor Silva estou a falar da receção sou a \*P1\* {prénom} XX da receção falei consigo há pouco acerca de: dos cruzeiros no Tejo a sua reserva está: a sua reserva está confirmada para d- dois bilhetes dia /vinte, XX/ eh o cruzeiro das dezasseis e trinta e tem que es- tem que comparecer vinte minutos antes da hora de: partida »

L1 eh uma pergunta sobre essa questão do: disseste senhor Silva foi isso

L3 hum hum

L1 como é que vocês se dirigem ao cliente

L3 eh por acaso em português normalmente digo {bruit de papiers} o senhor e o primeiro nome mas em inglês normalmente digo sempre mister e o último nome

L1 senhor João senhora: e: é que se for uma senhora < como é que

L2 > eu aí porque eu tenho dúvida que eu não sei se em português por acaso {rire} sei que < em inglês

L2 > {toux}

L3 é suposto dizer mister e o últi- ou misses e o último nome e é e depois em português eu não sei não sei bem

L2 e: tu \*P2\* < como é que

L2 > o quê:

L1 como é que eh como é que te diriges ao cliente

L2 ah a história do miss e do misses < não

L3 > não mas em < português

L1 > em português

L2 senhor e senhora

L3 mas dizes senhor e primeiro nome ou senhor e o último isso foi uma da XXX por acaso X

L2 também + < normalmente

L1 > também

L2 não digo o apelido < digo /também, XXX/ o:

L3 > pois eu em português também digo o primeiro nome

L2 < sim

L3 > já em inglês não

L1 eh é é <em:

L2 em inglês digo o último normalmente sim

L1 e é indiferente ser: um cliente que vem pela primeira vez ou: < vem quatro cinco vezes

L2 > não temos isso definido aqui não não

L3 não porque: + sei lá < porque o tratamento

L2 > às vezes os dois < depende

L3 > é como esta senhora por exemplo esta senhora agora hoje não que ela veio cá na semana passada ela na semana passada quando chegou aqui agora é /sonos, XX/ e esteve aqui a dar-nos bem e até veio-nos dar dois beijos aqui ao lado mas trato sempre por senhora: por senhora Maria Luísa Maria Alice < Maria Alice

L2 > Maria Alice pois normalmente o último: quando são < estrangeiros sim

L3 > estrangei- ingleses sim < é que:

L2 > sim

L3 ingleses ou: ou < qualquer outra

L2 > o apelido

L3 nacionalidade < como falamos com eles em

L2 > sim

L3 inglês eh é o apelido {bruit} XX o mesmo em espanhol  
{l'autre réceptionniste salue en anglais des clients et demande si leur tour était bien}

L3 e: se calhar em em inglês se calhar depois vou tratando as pessoas vou dizendo sir {la conversation de l'autre réceptionniste avec les clients continuent} /mas, agora/ em português: + não sei bem digo o senhor a senhora

/// {la conversation avec les clients finit et les réceptionnistes parlent du tour que les clients ont fait}

L1 e vocês dizem doutor doutora

L3 eu tenho por norma não dizer a não ser que as pessoas como já trabalhei noutros sítios em que: me disseram que: {personnes qui parlent derrière} tudo bem que podia ser que eu tinha quer dizer à pesso- o cliente é que me disse que que eu tinha que tratar porque senão usava toda a gente por senhor e por senhora

L1 e as crianças como é que se dirigem às crianças

L2 primeiro nome não < é acho que sim

L3 > eu desde o primeiro nome por tu < trato-as por tu

L2 > primeiro nome < pois

L1 > por tu

L2 eu também trato por tu sim

L3 até que alguém me diga em contrário {rire}

L1 eh então e se aparecer aqui alguém de vinte anos como é que:

L2 senhor < senhora

L3 > senhor e senhora

L1 senhor e senhora e dizem senhor Silva senhor João ou às vezes

/// {clients qui entrent pour faire le check-in, la conversation se déroule en anglais}

L1 estávamos a falar sobre: ah sobre o mapa e o: cruzeiro {bruit} XX isso tudo bem já: já percebemos + vamos falar agora sobre o check-in eu chego aqui à recepção eh e digo « muito boa tarde eu < gostaria: »

L3 > /já, 0/ estávamos a falar da questão do senhor não sei do senhor < e da:

L1 > ah era exatamente o senhor e do do doutor portanto eh vocês tratam alguma vez o cliente por doutor estavas a dizer que não

L3 não mas eu eu não trato porque eu não não quero tratar {rire} não trato mesmo a não ser que as pessoas me digam tenho mesmo mesmo que a reserva diga que é doutor não sei o quê < ou os alemães por exemplo

L1 > e por que é que não queres tratar mesmo

L3 porque acho que: as pessoas têm nome senhor e senhora é: é com boa educação portanto trato as pessoas de uma maneira igual

/// {un monsieur entre pour présenter ses services de tour de la ville}

L3 porque acho que: pronto /aquilo, XX/ se for educada não tenho que tratar as pessoas por doutor nem por doutor se houver u- por exemplo eu trabalhei num cinco estrelas no: no Algarve no Martinhal pronto se bem que também era um cinco estrelas um bocadinho relaxado mas e claro que sim que obviamente havia reservas em que havia lá: aliás tivemos um:: um duque não sei quê uma pessoa que e- era suposto tratar por mas o o senhor era tão era tão simples tão simples tão simples que realmente a primeira vez que ele falou comigo eu não sabia quem ele era sequer e tratei-o normalmente quer dizer nem o tratei pelo nome porque não sabia o nome e disse sir sempre mas quando me apercebi fiquei assim um bocado mas o senhor coitado nem sequer: normalmente nisso por acaso os portugueses a única situação que eu tive dessas foi com portugueses lá em que a esposa de um senhor: eh me disse eu perguntei se a reserva era em nome do senhor não sei o quê porque também não havia nenhuma indicação de que ele era engenheiro ou que ele era doutor porque a maior parte das vezes não há e ela disse « senhor não que o meu marido é engenheiro » e eu « com certeza » e: pronto e: depois quando o senhor chegou eu tratei-o por senhor a ver se ele dizia que era preciso se ele dissesse claro eu tratava-o por como ele não disse tratei sempre por senhor

L1 ai continuaste {rire}

L3 a mulher é que disse que ele era engenheiro o se- {rire}

L1 e ela não reclamou

L3 ela por não ela já não estava lá já não ouviu

L1 {rire} +

L3 não mas /dá, da-/ claro que se houver essa indicação mas normalmente as pessoas sei lá mesmo os alemães por exemplo têm no BI quando são médicos ou: juizes ou engenheiros têm lá tens tem vem no BI mas as pessoas não pedem para ser tratadas assim portanto < não:

L1 > hum

L3 + {bruit} mas os portugueses se calhar têm mais isso do que:

L1 e os brasileiros têm isso

L3 não com brasileiros não + e já vieram aqui alguns médicos até: lembro-me de um senhor muito mas nunca tiveram esse tipo de: não por acaso não

L1 atitudes + um walk-in eu chego ao ao: ao hotel à recepção e < digo:

L3 > mas já agora como é que se diz é se- é senhor e o primeiro nome < ou senhor e:

L1 > como é que é o correto

L3 sim

L1 o correto é senhor primeiro nome {conversation entre l'autre réceptionniste et une employée de l'hôtel à propos du menu de réveillon} e depois o apelido

L3 se-: os dois tenho < os dois então

L1 > os dois < sim

L3 > OK pronto

L1 senhora: < Ana

L3 > Ana Silva < pronto OK

L1 > Silva < por exemplo

L3 > exato OK pronto

L1 quer dizer o nome o senhora Ana também podes dizer só que é quando já tens < muito próxima

L3 > mais próxima < exato

L1 > com a pessoa

L3 pois OK

L1 eh sim é: correto enfim

L3 OK

L1 eh: então um walk-in {claquement de langue} o walk-in portanto chego à: receção « ora muito boa tarde eu < gostaria de »

L3 > « olá: »

L1 « ficar aqui: {l'autre conversation continue derrière} eh passar o fim de semana com a minha esposa eh que opções é que me: é que existem »

L3 « com certeza só um bocadinho deixe-me ver se va- se temos disponibilidade é para a partir de hoje »

L1 « a partir de hoje sim sim < esta noite »

L3 > « muito bem deixe-me ver se temos disponibilidade e é por uma noite ou duas »

L1 « duas noites »

L3 « duas noites com certeza + /ora, 0/ muito bem temos disponibilidade temos disponibilidade para as nossas {conversation derrière} para duas das nossas tipologias para o nosso standard \*H\* e também para o nosso quarto superior o quarto o standard \*H\* são quartos que podem ser eh com cama de casal ou duas camas eh e têm vista aqui para o Largo do Carmo ou aqui para a rua para a rua lateral + e: os quar- o quarto superior são quartos no último andar têm uma vista eh privilegiada sobre: sobre a cidade e têm também depois uma decoração um bocadinho diferente dos outros dos outros quartos /uma opção, porque são/ um bocadinho mais romântica a de aí é também a XXXXXXXX {l'autre réceptionniste parle toujours avec une employée très près du microphone} o que os distingue dos outros se quiser posso-lhe mostrar os dois < podemos ir ver »

L1 > « ai com certeza sim < sim »

L3 > « e aí ver qual é que gosta mais e posso-lhe já dizer também os preços »

L1 « sim sim eh vamos vamos »

L3 pronto depois mostro o quarto e tal « o superior é este » assim assado « custa duzentos euros por noite eh com o pequeno-almoço incluído tem também acesso eh gratuito à nossa à nossa garagem eh »

L1 como é que mostras o quarto como é que apresentas lembras-te

L3 eh sim o o quarto não não faço assim eh aqui pronto neste nestes quartos como não há: dentro do quarto não há assim tantas coisas lá está se calhar no outro hotel onde eu trabalhava XXX é diferente havia máquinas de café havia não sei o quê havia pronto coisas que: os minibares aqui como o minibar é só: é água e é ga- e é oferta é uma coisa que não há assim grande explicação mas portanto as pessoas entram a um cliente nunca explica hum sei lá se tivesse que fazer uma se fosses de uma agência de viagens ou de um operador turístico em que tenho que mostrar porque eles querem vender aí eh apresentamos a dizer: as diferenças que há entre os quartos ou porque um é decoração clássica porque o outro é decoração não sei o quê normalmente quando vamos mostrar estas situações não porque: é um ou dois às vezes nem temos das duas tipo- nem temos logo para mostrar portanto: X mais as pessoas entram e vêem o quarto vêem pronto aqui « este tem varanda ou não tem varanda » ou: « este quarto tem chuveiro e o outro tem banheira » pronto só assim

L1 < hum hum

L3 > pequenas diferenças que possa haver entre os dois que vou mostrar não não há: não há grandes apresentações

L1 muito bem « eu fico com este disse-me que eram duzentos euros »

L3 « exatamente por noite »

L1 « menina mas é: um bocadinho carinho eh não pode baixar o preço: »

L3 « pois: não /sei, 0/ temos que ver mas: eh não sei se é possível baixar deixe-me só chegar à receção e ver aqui o que é que é possível fazer + {claquement de langue} pornto olhe posso baixar para: para os cento e noventa mas realmente mais baixo do que isso não podemos estamos a vender eh: /a internet, a night/ /a internet, a night/ a duzentos e vinte e cinco e portanto já lhe estou aqui a fazer um {voix d'une femme} um bom desconto + um bom desconto eh um preço aqui de: de balcão »

L1 < « pronto está bem olhe »

L3 > « é o mais baixo que podemos < que podemos fazer »

L1 > « então + se é pronto está bem s- ainda são dez dez euros não é ainda é um café ++ pronto então fico < com esse quarto »

L3 > « quer ficar com o quarto muito bem então vou precisar de um documento de identificação por favor para poder prosseguir com a: com a sua reserva »

L1 « sim aqui tem »

L3 « importa-se que tire uma cópia »

L1 « não não não não »

L3 « ah muito obrigada » +

/// {des clients sortent et parlent en espagnol avec les réceptionnistes}

L3 « muito bem olhe vou-lhe então pedir eh »

L1 precisavas do cartão de crédito

L3 « do do cartão de crédito exatamente pretende » pronto depois /não é, há/ assim depois normalmente como são portugueses como não vêm muitas vezes se as pessoas não quiserem pagar lo- eh dependendo da pessoa pergunto ou não se quer pagar logo {rire}

L1 vocês eh perguntas

L3 perg- eh

L1 e e < como é que

L3 > pergunto

L1 como é que perguntas

L3 eh pe- peço o cartão de crédito tenho sempre que ficar porque se a pessoa não quiser pagar eu tenho sempre que ficar com o cartão como é óbvio não é + X eh « gostaria de pagar já: eh o valor do alojamento ou pretende pagar apenas no no: check-out » se a pessoa quiser pagar pronto pergunto-lhe como é que quer pagar « pretende pagar eh » pronto « quer pagar » « sim » pronto eh « pretende pagar em dinheiro ou com: ou com cartão » « ah sim pago pago com dinheiro » pronto /pronto, 0/ faço o recebimento normalmente não sa- não não tiro não emito a fatura + eh emi- emi eh lanço o valor do pagamento e depois dou um extrato de conta em como vem: o saldo a zeros portanto já com o pagamento da: ou aliás com o saldo a positivo digamos assim portanto que ainda vai ser depois descontando os valores das noites que caem noite a noite não é eh se a pessoa não: não quiser pagar se a pessoa diz que não quer pagar isso pronto « preciso então do: do cartão do: do cartão de crédito como lhe tinha dito » e: informo que vou fazer uma pré-autorização no cartão de débito no valor de uma noite

L1 eh então como é que dizes

L3 eh « vou fazer informo que vou fazer a pré-autorização < da: »

L1 > « informo » dizes mesmo essa < palavra

L3 > sim

L1 « informo que vou fazer » hum hum

L3 « que vou fazer uma pré-autorização < no cartão de débito »

L1 > « {claquement de langue} ai mas ma- ma- »

L3 « no valor de uma noite »

L1 « mas: eh porquê por que é que está a fazer isso »

L3 « porque como garantia em como tenho tenho dinheiro para poder: eh para depois se é possível proceder os ao pagamento no final pelo menos da primeira noite < como se tivesse sido feito »

L1 hum hum

L3 « uma reserva uma reserva normal + »

L1 « está bom < pronto »

L3 > este este XX esta pré-autorização depois é será cancelada no dia de: de check-out + a se- a seguir ao seu {téléphone qui sonne} ao seu pagamento ou seja: em que: em que método fo-»

/// {elle répond au téléphone, c'est une collègue de l'hôtel}

L1 estávamos sim a falar sobre o: o cartão < de crédito

L3 > então depois + se fizer a pré-autorização digo que: que será eh « a sua esta pré-autorização depois irá ser cancelada no dia de: check-out /quando, aquando/ o seu o seu pagamento »

L1 hum hum + depois eh responder a pedido: eh de informação sobre serviços do hotel eh como é que vocês apresentam o pequeno-almoço por exemplo ou:

L3 OK

L1 « eu eh olhe como é que funciona o pequeno-almoço a que horas é onde é que fica »

L3 « ora o pequeno-almoço é servido aqui no nosso restaurante mesmo aqui aqui ao lado da receção é servido a partir das sete e meia até às onze da manhã e é um pequeno-almoço buffet eh portanto só tem que entrar não precisa de: de fazer mais nada caso não esteja incluído na sua reserva eh o valor do pequeno-almoço é de doze euros por pessoa {claquement de langue} é possível também se: se pretender tomar o pequeno-almoço no quarto basta apenas que: que ligue a fazer o pedido eh até à hora do pequeno-almoço portanto até às onze mais tarde < já não: é possível »

L1 > « e pago mais por isso »

L3 « exatamente terá uma taxa de room service de: cinco euros de serviço no quarto »

/// {collègue vient à la réception rappeler la réceptionniste d'une tâche à faire pour le lendemain, des clients demandent des renseignements en anglais sur le repas de nouvel an}

L1 {claquement de langue} eh sobre: os tais serviços aqui nas redondezas farmácia correios: supermercado eh « onde: é que: há aqui: um supermercado onde eu possa comprar: enfim uma garrafa de água »

L3 « com certeza tem aqui eh mesmo quando sai aqui do hotel virando à esquerda eh à esqu- à esquerda XXX à esqu- à esquerda na rua paralela aqui ao hotel eh tem um mini-mercado onde poderá comprar água e mesmo alguns legumes frutas »

/// {les deux réceptionnistes parlent avec des clients en anglais}

L1 no: check-out

L3 hum hum

L1 eu chego e digo: « boa tarde eh cheguei: eh portanto chegou ao fim eh vou-me embora »

L3 « muito bem então eh vamos fazer o seu check-out qual é o número do seu quarto » {directeur de l'hôtel se dirige à la réception pour les rappeler d'appeler la police à cause d'une voiture qui s'est garée dans les places de stationnement de l'hôtel depuis un jour} eh ++ ora muito bem se soubermos quem é o cliente pronto « ah muito bem senhor: senhor Silva eh vamos ver então aqui o seu a sua conta » se não souber tenho de perguntar « olhe podia-me só relembrar » para dar aquele ar de quem se « podia-me só relembrar o /número, nome/ do seu quarto por favor » eh « ora muito bem a su- » depois pode dar-se o caso da reserva já estar paga quando são reservas escolhem quando escolhem quando fazem na internet são tarifas não reembolsáveis então aí: eh « senhor Silva a sua reserva eh a reser- já estava paga o senhor escolheu uma tarifa não reembolsável portanto foi cobrada quando a realização da mesma neste caso: só tem dez euros para pagar da lavandaria » por exemplo ou então: ou « neste caso não tem nada: não tem mais nada que pagar vou-lhe só pedir então se pode assinar o talão a minha cópia do talão do pagamento eh do cartão de crédito e vou proceder à emissão da sua fatura gosta- pretende que: fique em seu nome ou gostaria /ou seja, XX/ que fosse no nome da empresa quer colocar ou quer colocar o número de contribuinte » este tipo de: de perguntas pronto depois dos pagamentos ou enquanto se processa os pagamentos vou fazendo um bocadinho normalmente faço um bocadinho de conversa depois então aí é que pergunto « gostou da sua estadia gostou do hotel » eh {claquement de langue} pergunto também eh quer dizer quando são portuguesas pronto quando são portuguesas não pergunto se gostou da cida- não da cidade não pergunto nada é mesmo só mais: específico do hotel depois pergunto se: eh « vai pretender deixar aqui a sua bagagem ou já está mesmo de partida » « ah eh sim quero deixar a minha bagagem tenho o comboio às seis » « ah muito bem então pode deixar aqui connosco quantas: peças de: quanto: qual é o número de de malas que tem + quando /pronto, 0/ vou marcar a sua bagagem quando regressar não não é necessário levar nada quando regressar é só X indicar qual foi o número do seu quarto /e, 0/ nós traremos a sua bagagem » quando têm es- ca- carro quando sei que têm carro depois digo: eh: {claquement de langue} « vão vão já prosseguir viagem vão vão pre- pretendem passar o dia em Lisboa se se assim entenderem po- podem deixar o carro connosco na nossa garagem durante o dia sem qualquer custo adicional não tem problema pode deixar a bagagem aqui connosco na receção ou se preferirem já ir colocar ao carro ++ »

L1 hum hum e como é que te despedes depois

L3 eh: quando se vão embora XX eh « uma vez mais uma vez muito obrigada esperamos que tenham gostado da de passar a estadia connosco e até uma próxima se quiserem » eh às vezes também costumamos dar um cartãozinho « tem aqui um cartão nosso se quiser regressar »

L1 hum hum

L3 « fazer a reserva diretamente connosco eh também conseguimos sempre um preço mais: mais simpático do que se fizer: do que se fizer on-line e basta referir que já: que já é uma segunda estadia /outra, XX/ »

L1 hum hum

L3 uma estadia repetida e: « muito obrigada até à próxima boa viagem »

L1 hum hum + duas perguntas eh {bruit de papiers} eh vocês utilizaram termos ingleses como por exemplo welcome < drink

L3 > pois

L1 upgrade < twin

L3 > yá

L1 eh isto é dito ao cliente ou preferem os correspondentes portugueses

L3 é assim é: tentamos usar: o upgrade por acaso a bebida a bebida de boas-vindas sim porque também noutras línguas dizemos noutras línguas mas o upgrade por acaso acho que é sempre upgrade

L1 upgrade

L3 acho que sim um bocado horrível é verdade mas: {rire}

L1 e a: a ca- a cama twin ou: twin

L3 eh não normalmente até eh as duas ca- para os portugueses as duas camas sim porque também porque depois já há as pessoas que fazem um bocado confusão ficam a achar que são duas pessoas eh não percebem bem X e então é melhor a referência das duas camas em vez de: < a cama twin

L1 > hum hum

L3 em português

L1 e: a cama king size isso + < não dizem

L3 > é cama de casal porque nós só temos: não te- não não temos distinç- não temos camas nem king e: queen é só o mesmo tamanho

L1 hum hum

L3 são todas do mesmo tamanho  
 /// {le directeur de l'hôtel rappelle à nouveau les réceptionnistes d'appeler la police}

L1 estamos a chegar ao final eh vou pedir-vos para me contarem histórias episódios marcantes que vocês já tenham vivido enquanto rececionistas positivos ou < negativos

L2 > ah

L1 quer dizer

L3 < {rire}

L2 > {rire}

L1 o que é que re- {rire} vocês

L2 {rire}

L3 sei lá /ser, X/ assim de repente

L2 mas a a que nível tipo: < quê qual

L3 > no exercício

L2 o ângulo

L1 no exercício da profissão: enfim coisas que acontecem

L2 coisas giras < que acontecem

L1 > giras sim boas ou más < enfim:

L2 {rire}

L1 inesperadas menos frequentes

L2 {rire}

L1 eh

L3 < /possa, posso,/:

L2 > eu tenho uma história gira por acaso mas é: é se mas tem um bocado {bruit} a ver com uma particularidade de uma: de uma n- {se dirigeant vers l'autre réceptionniste} aquela senhora italiana lembraste aquela: que: que foi no táxi {rire} à frente

L3 {rire}

L2 + mas eu não sei se isso tem interesse para o para o teu trabalho < porque é: divertida a história

L1 > não sei podes contar mas podes contar {rire}

L2 pronto olha era era uma senhora italiana que vinha do Sul de Itália e que chegou aqui: isto foi olha foi na altura da passagem de ano faz agora se calhar dois anos foi logo < no início

L3 > no início

L2 e então a senhora chegou: ela já tinha alguma idade e então saiu do carro do táxi e dizia

/// {des clients français entrent et font le check-in en anglais et ensuite en français}

L3 assim histórias eh pá quer dizer há sempre histórias mas por acaso assim de repente depois é sempre mais: + {l'autre réceptionniste continue à dialoguer avec les clients en français}

L1 é normal uma coisa de inédita que tenha acontecido ++ vocês recebem presentes por exemplo

L3 olha esta senhora brasileira deu-me uma prenda < na semana passada

L1 > uma prenda {rire}

L3 trouxe-me do deu-me um abraço e deu-me uma prenda trouxe-me uma prenda + {claquement de langue} sim isso é giro eh isso realmente há algumas assim eh ou escrevem escrevem e-mails e não sei o quê eh + a agradecer muito e tal eh + uma vez um cliente escreveu-me também foi no início escreveu-me um casal um casal: {claquement de langue} era um senhor holandês e um senhor russo eh mas viviam era na Holanda não eram: os dois holandeses {la conversation en français continue} /e, 0/ estiveram cá para aí uma semana no dia dos na- na altura do dia dos namorados estiveram cá: todos os dias todos os dias vinham aqui e falavam muito tinham sempre muitas coisas depois foram escrever /no, nos/ XXX do hotel eh tinham gostado muito dessa /vez, X/ eh que tinham gostado muito de: de mim e que iam: começar um: um clube de fãs

L1 {éclats de rire}

L3 /XXX, concierge/ eh: engraçado sei lá depois também temos aquelas na- não tem piada nenhuma não é das pessoas aqui aos gritos tipo: às vezes ou por situações de overbooking não é em que nós temos que < fazer

L1 > {toux}

L3 reservas depois no- noutros hotéis eh

L1 e eles não gostam

L3 e há pessoas que não gostam claro há: apesar de tudo as situações que tivemos aqui a maioria reagiu muito bem mas: pronto já tivemos aqueles que « não senhor temos que dormir cá » e depois eh depois as normalmente é o XX

L1 {rire}

L3 pois eh pronto e aquelas discussões aquelas gritarias /já, 0/ houve assim algumas já + também não são boas histórias mas conta lá a da senhora < XXX {si dirigeant vers l'autre réceptionniste}

L2 > e- ess- essa história é muito gira porque a senhora chegou e eram para aí sei lá umas oito da noite e eles já tinham alguma idade não é

L3 {sourire}

L2 e ela só dizia assim tipo aquelas italianas do sul assim a bracejar e tal « porca: miseria: » {ton colérique}

L3 < {rire}

L1 > {rire}

L3 {rire}

L2 « vosso hotel dovè sei questo hotel » {ton colérique}

L1 {rire}

L2 tipo a mulher completamente transtornada a dizer que isto era longe de tudo:

L3 yeah

L2 e não sei o quê e entrou para aqui para a receção e tal e então a senhora era assim toda muito expressiva e o marido vinha atrás assim {elle l'imité}

L1 {rire}

L3 {rire}

L2 eh e ela durante a estadia toda dela ela estava sempre a reclamar com tudo não gostava do quarto eh depois ainda por cima houve um problema na casa de banho que ela ficou lá trancada + < ficou trancada

L3 > {rire}

L2 porque não abriu bem a porta porque < as portas

L1 > si-

L2 não são muito < fáceis de abrir

L3 > {toux}

L2 porque tem que se puxar um bocadinho

L3 em vez disto < é assim um quadrado

L2 > puxa-se

L3 estás a ver < e então:

L1 > sim

L3 é uma coisa assim: é ba- só que isto é fechado não é aqui a gente pode tipo quase prender o dedo do outro lado lá é mesmo só /põe-se, XXX/ XXX

L2 > é uma coisinha assim parece tipo um < botãozinho

L1 > ah < sim

L2 > tem que se puxar aí

L3 é

L2 a < pessoa às vezes

L1 > sim sim

L2 acontece muitas vezes ficam lá fechados e depois teve que se ir lá ao quarto e depois + foi o: nosso chefe de receção lá ao quarto e ela de toalha a bracejar

L1 > {rire}

L2 > « porca miseria: porca » {ton colérique} < sempre com essa expressão não é

L3 > é da TVI

L2 era < tudo assim

L3 > era tudo um horror

L2 estava tudo mal

L1 {rire}

L2 e ainda por cima no: {claquement de langue} no: segundo dia ou no terceiro dia nós tínhamos cá um grupo /entretanto, XXX/ não foi na passagem de ano já não me lembro já não me lembro mas o tínhamos um grupo e o grupo foi tomar o pequeno-almoço e varreu tudo do pequeno-almoço

L1 {sourire}

L2 e então ela estava furiosa < e com razão

L3 > pois

L2 porque: eles < aspiraram

L1 > {rire}

L2 tudo {rire} + e então eu estava aqui na receção de manhã e ela chega aqui ao pé de mim: ainda por cima estavam pessoas ali a faltar ali na sala ou houve alguém que estava doente e então estava só uma pessoa ali sozinha no restaurante que era a \*P1\* com mais não sei quem na cozinha

L3 /yá, X/

L2 e ela assim « isto é uma vergonha: este hotel é uma desorganização: coitadinha da rapariga < no restaurante » {ton fâché}

L1 > {éclats de rire}



L3 > {rire}

L2 « onde é que está o vosso < diretor: » {ton fâché}

L3 > pois

L2 tipo ela assim tipo: toda chateada e depois no final

L3 X

L2 quando ela fez o check-out {porte de la rue qui s'ouvre et la personne s'adresse de loin à une autre} esta foi a parte divertida veio o táxi e: estava eu e o \*P2\* {le directeur de l'hôtel} lá para aqui e ela: pronto agradeceu não sei o quê ah eh como é que foi o \*P2\* ia lhe cumprimentá-la e ela não o cumprimentou e depois deu um passou-bem ao: um passou-bem ao nosso chefe de recepção e ignorou completamente o diretor < estás a ver

L1 > sim

L2 e depois o táxi chegou e: quem foi à frente do táxi foi ela o marido foi atrás

L1 {éclats de rire}

L2 pronto

L1 quem manda {éclats de rire}

L2 exato ela usava as calças e < os suspensórios {éclats de rire}

L3 > ela::

L1 > {éclats de rire}

L2 e o chapéu e tudo {éclats de rire}

L3 ela é que manda

L1 < usava tudo

L2 > era uma senhora italiana muito engraçada {rires}

L1 {rires} ++

L2 < ainda me lembro dessa história: parto-me a rir

L3 > sei lá também houve aquela da: indiana mas eu não estava cá quando foi a indiana aquela que também tinha hotéis e depois era o kit de costura e foram a correr a comprar aquele /distribuidor, XXX/ da XXX já não sei como é que foi < esse

L2 > kit de costura isso era a brasileira não era não + já não me lembro

L3 > mas também houve com uma indiana < mas também já não me lem-

L2 > já não me lembro

L3 sei lá < depois tivemos também

L2 > mas essa da italiana < é um espetáculo

L3 > logo na abertura do hotel

\$\$\$ {des clients qui arrivent et qui font le check-in en français}

L1 uma pergunta que eu me esqueci há pouco

L3 hum hum

L1 era sobre o: as reclamações portanto: quando chega um cliente vamos tentar simular eh eu chego à recepção e digo eh « muito boa tarde desculpe mas: há um problema com o com o enfim não sei o chuveiro aquilo não funciona a água não não está a sair eh será que pode lá ir alguém < quer dizer tenho »

L3 « com certeza qual é o número do seu quarto por favor »

L1 « eh quatrocentos e dois »

L3 « quatrocentos e dois + muito bem eh nós vamos então peço imensa desculpa desde já pelo: pelo sucedido mas vamos pedir ao nosso colega da manutenção para ir ao quarto o quanto antes eh e tentar ver se consegue resolver o problema /portanto, XX/ < vamos tentar arranjar uma: uma solução »

L1 > « pois mas olhe é assim eu tenho um casamento não é e tenho de sair daqui a uma hora quer dizer eu não eu não posso ir para um casamento sem sem tomar banho não é < portanto tratem disso o mais rapidamente possível »

L3 > « com certeza claro tem toda a razão vamos pedir-lhe cinco minutinhos só para que o meu colega possa subir caso contrário vamos tentar arranjar aqui uma solução nem que seja uma alteração de quarto um local onde possa {la porte d'entrée s'ouvre} um local onde possa: eh ir tomar banho ou mudar de quarto para: »

/// {des clients brésiliens qui dialoguent avec les réceptionnistes à propos de plusieurs réservations dans d'autres villes du pays , un autre monsieur entre pour délivrer un paquet, une réceptionniste appelle un restaurant pour avoir des renseignements sur le programme de réveillon pour un couple de japonais qui veut un programme de tango}

L3 eh: ah as < reclamações

L1 > pois estávamos nas reclamações sim ou: imaginemos que eu chego {l'autre réceptionniste parle au téléphone} e digo: eh « olhe os: os senhores aqui do lado estão a fazer muito pabulho quer dizer isto é meia-noite é inadmissível portanto podem ir lá: fazer alguma coisa não sei: mandá-los: calar enfim: »

L3 « ai com certeza pedimos imensa desculpa vamos: eh tentar falar com os clientes e perceber o que é que: {l'autre réceptionniste continue à parler au téléphone} o que é que se passa se passa e já: e já lhe ligo de volta com a: + » X ia dizer feedback mas: provavelmente iria dizer feedback {rire}

L1 feedback também {rire} < sim

L3 > provavelmente diria

L1 {rire}

L3 eh::

L1 vocês pedem sempre desculpa

L3 sim +

L1 mesmo coisas sei lá {continuation de l'appel de l'autre réceptionniste} « olhe fui assaltada: hoje »

L3 ai isso não não + quer dizer aí lamentamos o sucedido eh

L1 pois + < mas se calhar dentro do hotel

L3 > pedimos desculpa não é + dentro do hotel + apesar de pronto muitas vezes não podemos é um bocado impossível não é eh quer dizer de certas situações por exemplo ainda aqui há tempos tivemos aí uns miúdos era uma reserva de um grupo que nós não {l'autre réceptionniste parle au téléphone} não se sabia bem o que é que era então era um grupo de estudantes para aí de vinte anos do Equador estudantes de arquitetura + /começa, XX/ a viajar pela Europa pela Europa aliás mais especificamente em Portugal só acho eu + foi bonito não é {ton ironique} + uma coisa esperta

L1 {rire} eram quantos

L3 vinte para aí

L1 {rire} + pois

L3 e eles realmente eles de manhã acordavam e iam passear e vi- e visitar cenas e tudo e andavam aí com professores e não sei o quê só que aquilo à noite meu deus

L1 {rire}

L3 era o terror acho que: acho que aqui na rua aquilo ouvia-se como se estivessem cá dentro < e:

L1 > sim cá dentro

L3 /no rio, morreu/ + {bruit de bouche}

L1 bem chegámos ao fim: eh e eu no início não não perguntei eh pergunto agora eh para eu vos tentar conhecer {l'autre réceptionniste parle au téléphone} podes-me dizer a tua: o teu nome idade < formação:

L3 > hum hum

L1 eh função atual e há quanto tempo é que és rececionista aqui

L3 OK

L1 e que funções é que já exercestes antes

L3 OK

L1 e em que < categoria de hotel

L3 > X + eh ah só de hotelaria

L1 na- < não

L3 > ah

L1 não forçosamente

L3 está bem então eu chamo-me \*R1\* tenho trinta anos eh: {l'autre réceptionniste continue à parler au téléphone} tenho uma licenciatura em turismo + turismo turismo

L1 licenciatura em turismo hum hum

L3 e:: + eh pronto eu para alé- aqui: estou como rececionista de primeira depois estive no \*H2\* estive como rececionista também estava como rececionista de segunda depois também fiz trabalho /de, 0/ comercial no \*H2\* eh na hotelaria e depois X outras muitas experiências que tenho /e, 0/ faço isto há: + quatro anos mais ou menos

L1 eh rececionista

L3 sim hote- < pronto a receção

L1 > ou: hotelaria

L3 hotelaria sim < depois

L1 > está bom

L3 também tive esse interregno da: da: da comercial foram seis meses mais ou menos durante estes quatro anos

L1 mas < foi

L3 > este departamento co- comercial

L1 eh mas para comercial < da:

L3 > em hotel < em hotel

L1 > em hotéis

L3 lá no no mesmo hotel no \*H2\* < depois já fui

L1 > e:

L3 hospedeira de bordo já traba- na Ryanair + já trabalhei em agências de viagens no posto de turismo + e na hotelaria e aí aí aí no turismo é {fin de l'appel de l'autre réceptionniste et le téléphone sonne}

L1 sim + e estiveste sempre num quatro estrelas < ou estiveste

L3 > não

L1 estiveste num de cinco

L3 estive num de cinco {l'autre réceptionniste répond à mun appel} e depois vim para aqui +

L1 OK pronto obrigada

L3 de nada

/// {interruption car la deuxième réceptionniste n'était pas présente}

L1 portanto vou pedir para te identificares para dizeres o: nome idade a formação a: função atual portanto há quanto tempo é que exerces a função de rececionista aqui eh se já exercestes outras funções no ramo da hotelaria ou do turismo antes e: em que categoria de hotel é que já estiveste

L2 OK então:: a ordem era a formação não é < formação é em turismo

L1 > eh: nome idade formação

L2 \*R2\* + a idade é trinta e três a formação é: tenho formação em jornalismo e tenho: em turismo fiz licenciatura em jornalismo e mestrado em turismo e: trabalho em turismo:: trabalhei no \*G1\* na área de animação

L1 hum hum

L2 e: relações públicas depois trabalhei nas \*G2\* < na \*G2\*

L3 > ah pois também trabalhei + esuqeci-me dessa {rire}

L2 eh:: e: agora estou aqui há dois anos e meio

L1 e já tinhas sido rececionista antes

L2 sim nas \*G2\* também fazia: fazia receção

L1 então < então quanto

L2 > sim

L1 tempo é que és: rececionista

L2 co- comcei aqui mais no hotel há dois anos e meio +

L1 < nas \*G2\*

L2 > nas \*G2\* estava como reponsável de \*G2\*

L1 está

L2 mas fazia receção também

L1 hum hum fazias tudo

L2 fazia < tudo

L1 > está bom

L2 exatamente {rire}

L1 {rire} bem enfim

L2 era isso mesmo {rire}

L1 obrigada

L2 era isso

# Annexe C : Corpus RECE -

## Entretiens aux autres professionnels de l'hôtellerie

### Entretien G

L1 hum vou começar por pedir para se identificar para eu conhecer o perfil portanto a sua idade formação a função atual e as funções e há quanto tempo é que a exerce e as funções anteriores portanto se já trabalhou por exemplo num hotel em que categoria de hotéis é que já esteve

L2 hum hum \*P\* idade cinquenta anos hum formação bacharelato em gestão hoteleira licenciatura em gestão de empresas turísticas hum mestrado em gestão hoteleira mestrado em marketing mestrado em geografia e presentemente a fazer doutoramento em geografia humana na universidade de Coimbra hum portanto a outra pergunta é < se

L1 > há quanto tempo < é que

L2 > ah ok

L1 é professor aqui

L2 hum aqui na casa sou professor há seis anos e meio antes disso estive quinze anos na universidade do Algarve hum como professor da área de hotelaria e turismo e antes disso fui militar da Força Aérea durante onze anos hum relativamente à questão da da da prática trabalhei como rececionista entre os anos oitenta e sete e oitenta e nove categoria de hotéis hum três estrelas durante seis meses cinco estrelas em Lisboa durante um ano e meio

L1 hum hum

L2 mais

L1 está bom < está tudo

L2 > ah ok

L1 então vamos começar com a entrevista primeira instrução eu trabalho sobre o setor de hotelaria em Portugal e vou pedir para me descrever este setor < como é que

L2 > setor de hotelaria em Portugal

L1 sim

L2 ok

L1 a hotelaria em Portugal exatamente

L2 tudo bem hum portanto trata trata-se de um setor de serviços com mão de obra intensiva hum estruturalmente é um setor relativamente fragmentado Portugal tem algumas marcas hoteleiras próprias hum não tem muitas marcas hoteleiras internacionais porque ainda não é um mercado muito consolidado aquelas quem têm são sobretudo marcas hum francesas e norte-americanas com um um espetro de hotéis relativamente curto é um setor que é identificado ainda como um setor de muito trabalho relativo a pouca formação e que paga mal o que faz com que muitas pessoas hum evitem esse esse setor ou ou ou só vão para esse setor como setor de de recurso hum paradoxalmente a nível do do ensino superior há neste momento um certo boom aqui em Portugal relativamente ao à formação em turismo e hotelaria e o curso de hotelaria é um curso relativamente pretendido pelo pelos alunos que até têm uma média bastante alta aqui nesta casa hum como forma de eles fazerem a sua formação estagiar em Portugal mas muito deles com o objetivo de irem para o estrangeiro nós hoje já temos montes de alunos no Dubai na Inglaterra no Brasil hum por aí fora portanto em grosso modo é isso tem havido um crescimento muito interessante da hotelaria em Portugal desde os anos noventa sobretudo hum através do boom da Expo noventa e oito e do Euro dois mil e quatro em cidades como Lisboa hum Porto sobretudo alicerçados também a companhias de baixo custo no Porto a Ryanair e aqui em Lisboa mais a Easyjet mas também a Ryanair hum presentemente hum o grande boom que se dava para o Algarve tem tido alguns problemas neste momento o Algarve está extremamente sazonal apesar de conter ainda muito grande parte do volume de quartos da de da hotelaria nacional porque realmente foi um um um setor massificado e foi nesse setor que se apostou em termos de de praia mas está está neste momento hum com algumas dificuldades temos a Madeira que está consolidada tem uma hotelaria de luxo em geral e pro ser uma ilha e por ter um acesso mais mais enfim diferente hum tem um tipo de clientela diferente os Açores estão a crescer aos bocadinhos e novas áreas hum como o Alentejo o centro e hum na minha perspetiva a zona de Trás-os-Montes e a fronteira com a Galiza e com com o Minho vai ser também uma uma zona de de recetividade intensa também porque é mais fácil lá chegar neste momento portanto neste momento temos aquela questão enfim das autoestradas que passaram a ser pagas e afastou alguns clientes sobretudo da Galiza

para para para o Porto e também da da zona da Raia espanhola para para Portugal mas eu antevejo que haja ali um um um desenvolvimento no Porto e e em Lisboa tem-se dado um fenómeno nos últimos sete dez anos que é o fenómeno dos hostels portanto hum que tem ganho prémios que tem quem tem subido a sua qualidade sendo que o hostel no passado era uma categoria que não existia em Portugal e que as pessoas identificavam como fraco não é e hoje é concorrente de hotelaria de duas a três estrelas outro caso interessante que se tem passado sobretudo na cidade de Lisboa é o número incrível de hotéis de cinco estrelas que tem tem aparecido neste momento Lisboa tem vinte e seis hotéis de cinco estrelas o Porto também mas pronto com uma lógica diferente o que é da minha perspectiva muito para a hotelaria portuguesa hum o que tem feito com que haja hotéis de cinco estrelas a praticarem preços de quatro estrelas e às vezes até menos temos hotéis aí ao fim do dia hum a praticarem preços na casa dos sessenta e cinco setenta euros o que põe em causa um bocado a qualidade dos cinco estrelas mas pronto isto é o mercado a funcionar não é nesse aspeto não sei se é preciso dizer mais alguma coisa

L1 hum disse que era um setor fragmentado

L2 era

L1 o que é que quer dizer com isso

L2 quero dizer que o é fragmentado porque há muitas empresas familiares pequenas têm hum nós quando olhamos para hotelaria normalmente esquecemo-nos do interior do país nós pensamos sobretudo no Litoral pensamos no Porto com cadeias grandes pensamos em Lisboa pensamos no Algarve e na Madeira hum não é verdade hum por exemplo Fátima que tem muita hotelaria está cheia de hotéis pequenos hum toda a zona interior a zona do Alentejo tem crescido pequenos hotéis hotéis que que têm vinte trinta quarenta quartos e que são de origem familiar por isso é que chamo que é um setor fragmentado onde existe existem por exemplo os Estados Unidos da América uma grande parte dos hotéis está debaixo do chapéu de chuva das marcas marcas grandes americanas nós não temos nós temos algumas marcas em Portugal mas ah existe uma grande parte de hotéis bons e portanto estamos a falar de hotéis que são hotéis de quatro cinco estrelas mas que são de raiz familiar por exemplo para dar o exemplo o hotel do \*H\* em Lisboa é talvez dos melhores hotéis boutique que há em Lisboa se não o melhor e é um hotel familiar portanto a fragmentação tem a ver com isso tem a ver que não está hum inserido numa marca mais conhecida não é portanto o \*H\* digamos corre sozinho não é enquanto se eu falar por exemplo da \*H\* da \*H\* se falar hum da \*H\* são marcas que há em Lisboa que há no Porto que há no Algarve as pessoas rapidamente reconhecem isso portanto a fragmentação tem a ver com isso e normalmente quando nós fazes os os estudos à partida há muita gente que se esquece disso pensa que «ah isto é tudo marcas» não não é verdade quer dizer e existe ainda de facto um volume grande de hotelaria que quer dizer que no futuro há uma tendência para serem englobados não é porque eles sozinhos têm têm menos possibilidades de então debaixo de uma marca ou com com uma parceria não é portanto nesse nesse sentido mas hum posso dar casos do Porto posso dar casos do Algarve posso dar casos em Lisboa posso dar casos na Madeira que vivem hum digamos de certa forma isolados entre aspas por serem negócios familiares

L1 mas qual é o risco de ser de terem de ser vendidos < X

L2 depende da estrutura

L2 se forem hum por exemplo o caso do \*H\* é é um é um asis no meio dessa estrutura portanto ele luta sozinho mas tem muita qualidade não é portanto está dificilmente eu estou a ver no no momento atual que ele precise de uma marca associada porque não há uma marca hotéis \*H\* não há não existe ele é que tem esse nome não é portanto não tem não tem essa característica agora parcerias ah isso sim hoje em dia através de tudo o que é parcerias tecnológicas Booking GDS operadores turísticos portanto aí é obvio que ele que ele tem que ter parcerias porque não consegue viver sozinho não é nesse nesse aspeto não é mas são jóias Lisboa tem vários tem por exemplo \*H\* que é um \*H\* hum dois deixe-me ver o que é que há aí mais há aí mais coisas agora de cabeça não estou a ver todos mas há aí várias situações agora qual é a característica desses hotéis normalmente são hotéis de pequena densidade com poucos quartos porque se fosse uma estrutura muito grande precisavam de muita gente precisavam de de ter aqui uma característica diferente há um índice que nós costumamos usar na hotelaria que é o numero de trabalhadores por quarto ok os hotéis de cinco estrelas normalmente trabalham com zero ponto oito a um ou seja se eu tiver cem quartos posso ter entre oitenta a cem empregados não quer dizer que isto seja sempre não é que há hotéis que trabalham com menos e hotéis que trabalham com mais mas se fomos para o caso de uma cadeia francesa a \*C\* não é \*H\* por exemplo \*H\* trabalha normalmente zero ponto vinte e cinco zero três ou seja eu tenho cem quartos trabalho com vinte e cinco empregados ou até menos eu conheço hotéis da cadeia \*C\* com cem quartos que tem dezoito empregados

L1 mas é cinco estrelas

L2 é duas {rire} a diferença essa

L1 ok e qual é a diferença de um dois estrelas e um cinco estrela

L2 é o tipo de serviço basicamente

L1 isso está delimitado < na lei

L2 está

L2 a lei tem a lei em Portugal as estrelas são atribuídas hum pelo Estado digamos portanto é é uma questão pública existe hum uma portaria onde são hum de definidos hum dezenas e dezenas de itens tipo que tipo de almofadas é que tem que tipo de ar condicionado que tipo de aquecimento e hum nuns casos é obrigatório noutros casos é facultativo e nos casos em que é obrigatório ter esse esse esse índice marca pontos no fim é uma tabela que diz por quantos pontos é que é preciso ter no mínimo para ser um hotel de cinco estrelas qual é que é a diferença está neste momento na hotelaria de cinco estrelas é que há uma disparidade de serviço ou seja muitos hotéis esses hotéis esses vinte e seis hotéis de Lisboa entram todos na categoria de cinco estrelas mas depois dentro deles existe uma disparidade de serviços ou seja há uns que são efetivamente cinco estrelas a sério e outros que são cinco estrelas no limite digamos assim não é portanto hum como é que se mede isso têm preços mais módicos têm funcionários hum menos com menos formação tem menos atendimento ao cliente portanto tem tem uma lógica que que foge um bocado essa lógica de de serviço é normalmente uma lógica que vem de cima para baixo que é que é normalmente gerida pelas grandes cadeias hoteleiras não é por exemplo no caso da \*C\* o hotel \*H\* é o topo de gama nós temos um em Lisboa hum portanto ele ele faz a pauta ele mete uma serie de standards e daí para baixo os outros vão vão vão cumprindo o que não quer dizer que não haja um hotel independente que seja muito bom só que tem mais dificuldade em em em assumir porquê porque as pessoas quando olham para a marca dizem «epá este hotel é muito bom e eu sei que é muito bom em Portugal em França na China» os outros hotéis que não são tão reconhecidos depende um bocado da gerência do do dinheiro que querem gastar obviamente que isto depende um bocado não é estive no outro dia com os alunos num hotel em Lisboa de cinco estrelas onde esse rácio que eu disse há bocado de zero ponto oito a um não é cumprido usar o rácio deles é zero ponto quatro e eu disse então mas como é que vocês conseguem fazer isto «ah o hotel é muito mais pequeno não tem restaurante» não tem uma série de coisas que o cliente não pode pedir agora se o cliente pede é preciso gente para trabalhar por isso é que eu disse no início que a hotelaria é uma um setor de mão de obra intensiva apesar de hoje os computadores a internet e tudo ah é uma redução para pagar menos e ter menos gente não é portanto a lógica é essa mas é um momento que eu não acredito muito disso há pessoal que que identifica hotelaria como uma situação que no futuro seja um bocado robotizada eu não acredito eu acredito que é preciso sempre pessoas para tratar com pessoas não é agora na lógica de gestão se eu puder pagar menos salários

L1 claro

L2 isso é como em qualquer lado não é {rire} mas a situação é isso portanto existe aqui uma certa disparidade de conceitos onde é que existe mais uniformização na minha perspetiva nos quatro estrelas quatro estrelas são mais uniformes não é basicamente o X é mais curto as cinco estrelas não eu tenho cinco estrelas em Lisboa que são realmente cinco estrelas e que pedem quatrocentos euros por dia e tenho outros que pedem cem euros por dia ambos são cinco estrelas como atingiu o limite isto é como o aluno que passa com dez e outro que passa com dezoito não é portanto ambos são cinco estrelas eh pá mas há cinco estrelas e cinco estrelas

L1 falou há pouco nos hostels

L2 sim

L1 hum eles fazem parte do ramo de hotelaria

L2 fazem

L1 hum

L2 chama-se alojamento local em Portugal hum

L1 e que outros estabelecimentos é que fazem parte hum as tais pousadas < estalagens

L2 > sim sim

L2 o na hotelaria no alojamento local hum tudo o que tenha menos que cinquenta quartos e que antigamente estava distribuído por pousadas estalagens pensões os ditos os ditos os ditos pensões não é isso agora faz tudo parte do do do alojamento local porque são categorias hum onde à partida não incide tanto a exigência de qualidade apesar da hotelaria em Portugal ter passado por uma dinâmica muito interessante onde se tentou melhorar a nível de da insonorização a nível das das casas de banho que dizer havia muito sítio que tinha casa de banho só ao fundo do corredor não é portanto tudo isso tem vindo tem vindo a melhorar e a lei tem imposto uma série de regras segurança contra incêndios a segurança na na na higiene alimentar portanto todas estas características os hostels eram antigamente na minha perspetiva aquilo que eu chamava o fim da linha aliás o o termo hostel nem existia em Portugal era um era importado um bocado do estrangeiro eram pensões o hostel hoje não o hostel o hostel tem uma característica muito interessante face à hotelaria tradicional é muito comunitário as pessoas normalmente sentam-se a uma mesa para tomar o pequeno-almoço têm esse contacto não é mas também tem a possibilidade de nós termos mais intimidade em quartos privados porque há hostels que têm quartos privados e que concorrem diretamente em termos de serviço e em termos de qualidade com a hotelaria de duas e três estrelas quer dizer porque eles estão a pedir trinta e cinco quarenta euros às vezes não é e há

hotéis a pedirem isso agora ficam localizados em sítios muito bons no centro da cidade e hum sobretudo em Lisboa e no Porto que é onde eles têm mais dinamismo aqui também tem alguns aqui na zona aqui no Estoril mas sobretudo em Lisboa e no Porto é isso que o turista quer o turista vem quer estar no centro da cidade não é quer correr aí o Chiado que ir à Praça da Batalha no Porto quer aquela coisa toda e portanto depois sente-se bem no no no hostel quando no passado nós tínhamos muita coisas que chamávamos nas gírias pensões sobe e desce não é que aquilo eram pensões estrela quer dizer aquilo eram coisas muito fraquinhas e que normalmente era hum imigração africana gente que tinha ficado com poucos recursos que ocupava essas pensões e hoje em dia ah que que o que é que o Governo tenta o Estado tenta que esse nível de pensões seja ultrapassado que se melhor porque também a qualidade do turista que nós hoje temos já exige outras coisas não é no passado é que vinha aqui ah o portuguesinho coitadinho e tal hoje não hoje já exige outras características não é por isso nesse sentido os hostels é uma boa afirmação e sobretudo em termos de prémios internacionais o facto de ter ganho uma série de prémios internacionais lá fora também põe uma certa focalização sobre sobre Portugal temos este pessoal são assim tão bons mas porquê vamos lá ver não é é um bocado é um bocado uma engrenagem que vai funcionando desta forma

L1 como é que na só uma pergunta ainda então um hotel com quarenta quartos hum não é considerado hotelaria < ou

L2 > é

L2 é é porque são outras porque não esta no alojamento local

L1 não esta

L2 para ser considerado um hotel tem de ter no mínimo dez quartos ok portanto nós temos hotéis em Lisboa de cinco estrelas que têm vinte quartos mas é uma dinâmica completamente diferente porque é assim a categoria do alojamento local o que é que tentou X tentou X aquelas pensões aquelas residenciais que não podem ser considerados hotéis pela sua estrutura física e pelo pela qualidade de serviços não é portanto e então e também não lhes interessa porque têm outra fiscalidade não é portanto vamos por aquilo que antigamente chamava casa de hóspedes eu dentro da minha casa recebia pessoas dava o jantar e não sei quanto e aquilo era uma coisa assim um bocado nebulosa hoje não hoje é alojamento local eu pago impostos eu tenho a minha marca à porta as pessoas sabem o que o que é que eu vendo não é ainda que haja algumas pensões que ainda fogem um bocado a isso quer dizer tem enfim aquelas pensões mais rascas entre aspas não é portanto se se pode dizer isso mas por norma dez quartos um hotel ok a partir daí agora depende é do tipo de classificação porque se as pessoas optam pela classificação de alojamento local também há hotéis que sendo hotéis bons não optam a cinco estrelas porquê para já tem uma fiscalidade diferente e depois não tem que ter o nível de serviços que é exigido porque por exemplo vamos supor que para ser cinco estrelas tem que ter um cabeleireiro vamos supor eu não quero ter o cabeleireiro então eu não sou um cinco estrelas mas sou um quatro estrelas muito bom e vou concorrer com eles não tendo esse produto {bruit} que a maior parte das pessoas não pede outro produto que hoje a maioria das pessoas pede muito o spa eu tenho que fazer obras não é será que para um determinado tipo de mercado precisa de spa precisa então se eu não tiver se calhar a pessoa a primeira coisa que me diz é «ouça lá você tem spa» não então vou escolher outro concorrente portanto eu tenho que estar alerta do mercado que antigamente o que é que era a hotelaria cama e mesa isso já foi ultrapassado há muito tempo isso cama e mesa está lá para quem quiser agora o resto tem que vir no pacote se não vem eu tenho opções vou à internet vou aos operadores turísticos e pergunto «olhe por este preço o que é que eu consigo arranjar» «olhe consegue arranjar muito» «então olhe vou para o muito» {rire}

L1 sim exato nem mais {rire}

L2 é simples

L1 falou há pouco na na diferença nos hotéis familiares < e as cadeias

L2 > hum hum sim

L1 como é que nasceu a hotelaria em Portugal e como e como é que isso se desenvolveu hoje

L2 hum dos dos se há uma referencia que se pode fazer ao nascimento da hotelaria em Portugal está aqui perto há aqui um hotel que é do século dezoito que é o hotel \*H\* em em Sintra que é um hotel de cinco estrelas hum e era conhecido porque o famoso Lord Byron poeta vinha para Sintra e falava falava nesse hotel obviamente o \*H\* de há duzentos e cinquenta anos não é o mesmo \*H\* estruturalmente apesar de estar lá tudo não é portanto hum a hotelaria em Portugal nasce sobretudo com hum com a difusão dos transportes e sobretudo nasce por iniciativa familiar hum nós temos por exemplo grupos que são ligados às genes de hotelaria eh em Portugal pro exemplo um deles é o \*G\* que hoje tem alguns hotéis com o \*H\* o \*H\* tens em Lisboa o \*H\* e portanto foram indivíduos visionários e sobretudo o que é que eles fizeram tentaram na medida do possível copiar hum exemplos que vinham de fora sobretudo de França portanto e aplica-los a Portugal portanto é que a maior parte desses hotéis são hotéis históricos são hotéis de de enquadramento hum muito arquitetónico não é e portanto porque hotelaria era em geral para as elites portanto não falando obviamente de de outro tipo de de hotelaria que possamos ter que fossem pensões ou hospedarias não estamos a falar numa hotelaria a sério portanto quem é que viajava

normalmente quem tinha dinheiro não é portanto ou pessoas do comércio e basicamente é assim que se dá o nascimento e é assim que se explica hum por exemplo o grande hotel do Porto portanto \*H\* o \*H\* em Lisboa hum portanto o grande hotel do Porto mil oitocentos e oitenta por aí o \*H\* mil e novecentos hum o grande hotel do Estoril que é o \*H\* mil novecentos e vinte portanto grandes hotéis portanto hum aqui também hum portanto hum o Casino Estoril e tudo o que era antes do Casino Estoril a lógica do funcionamento do Estoril com um resort de elitismo portanto elites é que vinham para aqui portanto portuguesas como estrangeiras depois há aqui um um momento de viragem que é quando a partir dos anos cinquenta e a hotelaria era muito básica portanto em termos de de de de localização e de números de hotéis era relativamente pequena não é portanto cidades Lisboa hum Porto alguns hotéis na Madeira e depois os tais hotéis familiares que que um empresário decidia construir ou na Guarda por aí fora portanto um dinamismo pequeno quando é que este dinamismo se altera profundamente quando o Algarve passa a ser uma região de turismo massificada e portanto nós vemos a partir dos anos sessenta se fossemos ver o número de hotéis que há em mil novecentos e sessenta no Algarve dedicados ao turismo eram muitos ok se formos a ver em setenta muitíssimos oitenta ou seja em cinquenta se calhar na havia nenhum hotel de raiz turística havia hotéis mas enfim para os comerciantes para as pessoas que que viajavam hum não esquecer aqui de uma localização que também foi importante Figueira da Foz Figueira da Foz foi foi porque tinha uma série de famílias com dinheiro que vinham à praia inclusive aquelas casa de de arte nova e tudo não é e portanto o grande casino da Figueira normalmente nós associamos hotéis grandes a grande qualquer coisa grande hotel do Porto grande hotel da Figueira grande hotel de Lisboa ou a terminologia Palace palácio palace não é pronto o Algarve não o Algarve não teve grandes hotéis nem palace começou a ter é à bruta portanto alojamento de self catering as pessoas iam para o apartamento e faziam a cozinha hum portanto cresceu com a dimensão do do turismo e hoje paga um bocado por isso porque chegou a ter quarenta e cinco da quarenta e cinco por cento da capacidade nacional da hotelaria estava estava no Algarve

L1 disse self catering

L2 self catering < self catering

L1 > o que é isso

L2 é os as pessoas as pessoas fazem a sua alugam o apartamento e cozinham dentro portanto é o é o self fazem a comida dentro de casa portanto que era uma medida em termos de hotéis apartamentos a grande maioria do turismo do Algarve viveu durante muitos anos ou de hotelaria tradicional ou de self catering ou seja eu ia para a praia e depois eu é que limpava o meu quarto o meu apartamento não é o apartamento alugado pronto durante quinze dias ou dez dias ou uma semana e terminologia internacional é self catering

L1 ah catering sim disse que os primeiros hotéis eram tradição francesa

L2 iam buscar muito à tradição francesa que os franceses já tinham muito a tradição do de de de Paris sobretudo das grandes cidades de do do sul na filosofia do do grande hoteleiro que era o \*P\* que impunha de facto hum standards muito altos sobretudo nas cidades principais obviamente que se nós formos para um hotel da da pequeno hotel na Guarda familiar com trinta quartos não tinha nada a ver com o \*P\* não é mas mesmo assim a hotelaria é elitista porquê viajava-se pouco este país não se viajava muito não é quer dizer se formos ver o nível de estradas e de automóveis que nós tínhamos é só após a segunda guerra mundial que isto deu deu o pulo não é França já não portanto Paris e Londres já tinham outra estrutura e se formos ver a hotelaria mundial Londres Paris e e as cidades americanas foram os grandes desenvolvidos daqueles hotéis sobretudo pelo desenvolvimento das cidades e pelo pela parte comercial não quer dizer que nós não tivéssemos hotéis é claro que nós tínhamos mas quer dizer se nós formos ver os hotéis grandes que há em Lisboa tirando o \*H\* que é de mil novecentos e um ou três ou por aí a maior parte dos hotéis é a seguir quarentas cinquenta sessenta e depois muito mais para a frente ou seja porquê porque não havia necessidade porque é que eu precisava de hotéis de cinco estrelas em Lisboa ou mesmo de quatro se havia pouco mercado não é hum só para dar um dado desde nove noventa mil novecentos e noventa a dois mil e catorze o número de camas em Lisboa mais que duplicou porquê porque houve necessidade se está na moda o Porto está na moda não é Ryanair hum Douro Azul cruzeiros baixa a ribeira portanto tudo isto faz com que o turismo se se motive e a grande diferença e que houve aqui a partir dos anos noventa foi que foi possível trazer turistas para a hotelaria que estava a crescer sendo que o turista pagava muito menos pelo custo da viagem o custo da viagem normalmente normalmente há um cálculo que se faz por alto que é eu é o que os operadores turísticos fazem que é custo da viagem um terço custo do alojamento um terço e custo do resto outro terço ou seja por exemplo eu paguei mil e duzentos euros para vir para vir para Lisboa ent'ao vá quatrocentos euros para a viagem quatrocentos euros para o alojamento e quatrocentos euros para para para refeições e para passeio isso foi alterado eu hoje posso vir a Lisboa por cem euros posso posso gastar em vez de quatrocentos duzentos e cinquenta e tenho o resto todo para comprar para consumir para ir a museu isso é que foi alterado portanto basicamente os nossos fluxos turísticos baseiam-se nisso porque se nós mantivéssemos uma uma toada de



preços altos na hotelaria e muito caro as pessoas chegarem cá por avião dificilmente teríamos o turismo que temos agora quem é que alicerçou isso a Ryanair a Easyjet a Area Azur Aigle Azur < francesa

L1 > sim

L2 a Vueling foram essas companhias que conseguiram fazer com que as pessoas viessem mais mais mais barato para os destinos e as outras companhias aéreas como a TAP a Air France tiveram que se adaptar dizer «épa espera aí que se a malta não não não baixar os preços e nunca tiver aqui esta malta vamos ter aqui um segmento de pessoa só vamos ter aqui malta executivos ou com dinheiro e viajar» pronto e todos eles fazem fazem preços < nessa matéria

L1 >então e

L1 hoje em dia hum portanto há alguns hotéis ainda são tradição francesa mas disse que a partir dos anos sessenta setenta < houve

L2 > sim

L1 uma espécie de massificação

L2 no Algarve sobretudo

L1 no Algarve

L2 e os outros os outros destinos saíram um bocado atrás ou seja houve uma massificação da hotelaria e houve uma democratização do cliente o cliente já não quer tanto a tradição francesa não é só aquele cliente mesmo por exemplo eu vou dar um exemplo hum os hotéis normalmente os hotéis antigos tinham o a posição da receção tinham a posição da portaria com o consierge e tinham a posição da caixa o caixa é o homem que que era importante fazia câmbios dava notas e tudo hoje a maior parte dos hotéis nem consierge tem e muito menos caixa no entanto hum o hotel hum \*C\* ainda mantém o caixa porque ele eles acham que o cliente merece um tratamento muito especial claro que o cliente não paga duzentos euros por noite portanto setecentos ou oitocentos ou seja é um dinheiro extra que depois é para pagar essa funções todas a hotelaria hoje tenta reduzir muito pela tecnologia até o limite em que acha que vale a pena ter la pessoas a tratar pessoas não é portanto a lógica é essa

L1 então e há influencias do do da hotelaria americana < inglesa

L2 > muito americana

L2 sim sim sobretudo americana

L1 sobretudo americana em que é que < isso concretiza

L2 > hum

L2 sobretudo em no no atendimento ao cliente muito standardizado e com muitas regras por parte dos funcionários e os clientes também já sabem o que o que é que vão à espera portanto nesses aspeto por um lado é positivo porque de facto cria-se regras a cumprir por outro lado há quem diga que é um bocado mecanizado quer dizer sempre que sai um bocado é um pouco à americano sempre que sai um bocadinho do do do regime a coisa começa a a a a patinar por exemplo vou dar um exemplo a \*H\* ou o \*G\* que é o grupo grande onde a \*H\* está inserido diz que o telefone não toca mais que três vezes diz que o cliente atende o telefone em dez segundos ora eu nunca vi isso acontecer em nenhum hotel em Portugal eu fui rececionista durante durante não sei quanto tempo parte de uma tarefa na altura era atender telefones eh pá e ás vezes não conseguia porque estava o telefone a tocar estava um cliente quer dizer isso são standards quer dizer que é quase é preciso um batalhão de gente não é ora outra questão que também se nota é que nós na altura entre reservas e receção eramos quinze e agora são para aí cinco ou seja há uma pressão muito grande mas também parte da pressão vem via Booking vem via mail não é antigamente era via fax portanto também retira um bocado essa pressão agora é verdade que que há um incumprimento porque é que se usa muito os standards americanos hum porque o americano é muito ligado à gestão e a gestão do americano é muito operacional para se tentar ganhar dinheiro não é portanto vive-se muito na componente lucrativa portanto eles tentam aliar as várias coisas porque é muito fácil dizer não e prefiro uma gestão francesa ou asiática o luxo asiático está certo só que o problema é quanto é que eu tenho que pedir a esse cliente não é para conseguir rentabilizar e assim tentamos fazer uma coisa que seja um preço concorrencial e eu possa sacar o máximo dos meus funcionários mas a lógica é que os meus funcionários têm que estar ali a trabalhar a dar o litro como se costuma dizer não é portanto enquanto que no passado também se dava o litro mas de outra forma quer dizer porque hum havia mais atendimento ao cliente eu recorde um caso aqui de um hotel nos anos oitenta que dizia que não se queria informatizar porque a partir do momento em que se informatizasse na receção perdia um pouco de do pessoal de atender o cliente é claro lá teve que ser não é mais tarde ou mais cedo mas eles viviam muito porquê porque havia um batalhão de pessoas para atender outro batalhão de pessoas agora o o gerente ou administrador ou o dono chega la e diz «então mas o que é isso estão aqui vinte funcionários a fazer o que só preciso de cinco» não é o resto tem de se ir embora portanto a lógica é um bocado essa portanto o standard americano é muito ligado se bem que as cadeias americanas topo também sejam muito boas não é normalmente existe uma hotelaria norte-americana que é um bocadinho mais fraca não é nós pensamos a

hoteleria europeia é top sem dúvida mas depois há a hotelaria americana que também tem standards muito positivos é claro muito mais caro

L1 sim isso paga-se não é

L2 aí não há hipótese aí topo de gama portanto eles têm tudo bom tens de pagar queres médio também tens não tens esse problema {rire}

L1 vamos falar sobre a formação que é dada aqui nesta escola

L2 ok

L1 hum que tipo de formação é dada pelos futuros hoteleiros em Portugal

L2 hum nós aqui temos vários cursos hum nós temos cinco cursos portanto temos o curso de direção e gestão hoteleira que é aquele que é basicamente indicado para X mas dado que o turismo é multifacetado e tem diversas entradas e saídas há outros cursos nós temos o curso de superior de cozinha que é a única escola em Portugal que tem chama-se produção alimentar e restauração que é onde saem os cozinheiros com com formação superior hum temos o curso de gestão turística onde hoje hum há muita gente que hum vai para a carreira hoteleira temos um curso de informação turística normalmente é guias e interpretes e temos um outro curso chamado GLAT que é um curso de gestão lazer e animação turística que onde muitos deles também são empregados na animação dos hotéis animação turística sobretudo animação de verão animação hum desportiva hum no curso de direção e gera- gestão hoteleira o curso existe desde o ano mil novecentos e noventa e um hum isto é uma escola de referência em em Portugal e nós aqui apesar de o curso ter encurtado não é através do Bolonha não é o curso tem quatro anos e meio e passou a ter a ter três anos hum os alunos têm estágio integrado no segundo ano obrigatório na área de comidas e bebidas e no terceiro ano na área comercial e de alojamento e nós o que tentamos aqui portanto é fazer com a caga letiva que temos e com as disciplinas u enquadramento das necessidades de hotelaria nacional primeiro que tudo não é apesar de haver algumas cadeiras já com uma lógica externa não é de internacionalização e e dar-lhes a formação necessária hum que a hotelaria hum nacional necessita como é que nós fazemos isso como é que sabemos isso sabemos isso portanto porque a escola tem muitas tem muitos contactos a nível com profissionais da área e com instituições tanto públicas como profissionais portanto associações de hotéis de turismo e vão-nos reportando aquilo que acham que é que é necessário é obvio que a industria vai sempre à frente e está sempre a exigir mais e mais não é portanto e as escolas têm que se adaptar e isso como é e isto como faz parte de um instituto de de uma instituição pública tem sempre um atrasozinho não é portanto relativamente às questão isto é normal não não não dispara logo há questões institucionais há questões de percurso mas a escola tem se adaptado relativamente a bem o que é que acontece hoje à escola acontece que há muita concorrência quando esta escola surgiu nível superior só havia esta escola e a do Algarve públicas e hoje há entre públicas e privadas deve haver umas quarenta escolas portanto umas olham para as outras isto hoje via internet não é muito difícil não é ver qual é o currículo ver quem é que está lá ver estas coisas todas

L1 quarenta de ensino superior

L2 sim entre públicas e privadas deve haver umas quarenta portanto de públicas há o Algarve há o Estoril há Peniche há a Guarda há Castelo Branco há o Porto em Viana em em Vila do Conde há Viana do Castelo e penso que Portalegre e privadas já perdi a conta só em Lisboa há quatro ou cinco porquê porque é que existe tanta formação porque está na moda o turismo cresceu de facto hum é preciso mais gente no passado era preciso menos gente era mais pequenino o turismo é pronto está na moda e é verdade o eu quando comecei as aulas há vinte e dois anos na universidade do Algarve dizer que se dava aulas de gestão hoteleira ou turismo era uma coisa assim então mas o que é que esse vai fazer vai fritar bifes ou vai estar ali no stand com uma cara bonita não hoje já se vê isto com uma dinâmica completamente diferente as universidades tanto privadas como públicas aproveitaram então se há mercado não é e o Estoril só consegue meter quatrocentos alunos por ano e há três mil candidatos ou dois mil e quinhentos então porque é que eu não hei de aproveitar então mas isso é a lógica de qualquer universidade não é seja esta ou seja qualquer outra não é

L1 então e aqui que competências é que são ensinadas

L2 hum são competências do do do esquema tecnológico sobretudo da minha área hum competências da área da sociologia competências da área das línguas hum esta escola tem uma particularidade que é os alunos podem escolher duas de cinco línguas não são obrigados a escolher portanto eles têm inglês francês italiano alemão espanhol exatamente as cinco línguas e podem escolher qualquer uma das duas portanto hum não são obrigados as escolas tradicionais obrigam o inglês eles aqui entendem que há alunos já com nível suficiente de de de de língua

L1 e que nível é que é

L2 hum portanto vai do um ao seis portanto primeiro semestre é um segundo semestre é dois portanto o um é básico

L1 ah começam todos pelo < básico

L2 > começam todos pelo básico

L2 sendo que no caso do alemão eles dizem que não é assim tão básico que {rire} que a professora já vem com muita pedalada e pronto obriga-os logo a começar a falar e tudo pronto mas no resto das línguas é de facto nível básico portanto há muitos professores de línguas no caso das competências de sociologia portanto de sociologia de antropologia de disciplinas deste género algumas componentes de gestão e a área tecnológica na área técnica portanto temos hum disciplinas como a minha introdução às operações hoteleiras gestão de alimentação e bebidas gestão comercial prática de cozinha prática de bar prática de alojamento extra hum estágios que são obrigatórios são estágios de dez semanas no no segundo ano dez semanas no terceiro ano sendo que a maioria dos alunos prolonga e que fazer mais estágios e tudo

L1 sobre essa formação linguista hum as línguas portanto o ensino é dirigido para a área de hotelaria

L2 sim sim sim o ensino é basicamente dirigido para a área de hotelaria e do turismo

L1 ou seja alemão do turismo

L2 sim sim

L1 inglês de hotelaria

L2 eles tentam eles tentam portanto hum conjugar a parte mais básica números hum portanto o abecedário tudo de início para quem hum mas por exemplo eu noto por exemplo a nível do do inglês três eles estão sempre a fazer terminologia hoteleira terminologia turística fala 7um pouco o que é a introdução do turismo mas em inglês ou seja basicamente sempre com termos e dirigido para a para a função que eles vão fazer

L1 e eles têm de ter três anos < dessa língua

L2 > têm têm de ter

L2 em princípio têm de ter eles há há julgo que no primeiro semestre segundo creio eles podem mudar vamos supor que o individuo começou com o alemão e não está ali muito contente não é ele faz o alemão e depois vai ter que repetir outra língua provavelmente que é a do segundo semestre mas a partir daí já não pode mudar portanto ele pode estar a fazer facultativas ou extracurricular portanto que aparece no diploma fina paga um x não é e alguns estão a fazer o italiano por exemplo está está muito na moda

L1 e existe alguma formação em língua portuguesa

L2 cultura portuguesa

L1 cultura não língua

L2 não língua portuguesa

L1 isto é como é que os profissionais os alunos aqui < serão treinados

L2 em língua portuguesa

L2 não naoo cultura portuguesa basicamente cultura e história de Portugal

L1 e acha que seria interessante haver uma cadeira de

L2 eventualmente para ver se eles escrevem um bocadinho melhor {rire} seria interessante que o pessoal escreve como fala que é complicado não é quer dizer é aqui como eu estou a fazer não é muitas vezes escrevem o problema do Bolonha é que isto isto conjugou isto partilhou de tal forma que não há espaço para nada percebe que eu estou sempre a dizer que precisava de mais horas eu precisava de mais estágio os outros professores dizem a mesma coisa e isto faz lembrar um bocado um amigo meu que diz que não se importa de que haja revisões curriculares desde que a disciplina dele não saia não é quer dizer e aqui funcionamos todos um bocado porque quer dizer isto não é dizer mal para o gravador mas é um bocado isso quer dizer todos funcionamos um bocado assim quer dizer

L1 sim

L2 é ah vamos fazer uma revisão curricular está bem mas e a disciplina de sociologia é a mais importante vá então espera aí não se pode mexer na sociologia mas isso acontece em todas as universidades quer dizer

L1 mas a pergunta que eu queria era no sentido acha que que uma formação na língua materna dos alunos os ajudaria hum ou ajudá-los-ia {rire} ajudá-los-ia hum a melhorar o seu desempenho

L2 tenho tenho a certeza o problema é como digo é como encaixar essa disciplina a não ser facultativa ou extracurricular porque o o eu não estou a ver os meus prof- os meus colegas de outras disciplinas oh só faltava agora pormos pormos aqui uma disciplina de de português nós tínhamos no Algarve um curso que era secretariado e assessoria a minha colega que curiosamente era de português e inglês ela criou criou um núcleo de de línguas hum pronto mas ai enfim ela não conseguiu justificar isso por aquilo iam ser secretárias e não sei que e tal então aí punha-se aqui aqui eu penso que na minha perspetiva justificava-se agora ia ser difícil bater fazer essa batalha porque já já já estamos enrascados às vezes para pedir eh pá precisava de mais horas precisava de mais eh pá não dá mas não pode ser pronto não pode ser olha não pode ser não há {rire}

L1 outra pergunta sobre as línguas hum existem muitos termos técnicos do inglês < neste ramo

L2 > sim

L1 por exemplo standards < rack rate

L2 sim sim

L1 duty kingsize

L2 ainda ontem fiz num teste onde pus uma das perguntas tinha vinte vinte vinte terminologias para eles depois definirem

L1 porquê este uso massivo do inglês

L2 porque standards lá está porque muito muito da terminologia veio do houve uma alteração do do da língua francesa para a inglesa o francês estava muito ligado a diplomacia e o e o e o inglês muito ligado ao comercial isto como uma atividade comercial foi apanhar basicamente todos os termos e nós como herdámos muito do que já vinha por exemplo de Inglaterra e dos Estados Unidos não alterámos é possível alguns termos serem alterados não é por exemplo em vez de dizermos stocks dizermos existências em vez de dizermos o rack rate dizer o preço do dia ou o preço de balcão que há uma terminologia portuguesa só que standardizou-se e hoje é fácil check in check out tal tal walk in quer dizer portanto nós na nossa mente quem trabalha na indústria já o faz automaticamente não é apesar de em alguns casos haver a possibilidade de hum alterarmos noutros casos é difícil porque a terminologia inglesa é muito aplicada e quer dizer mesmo aquilo não é mas há sempre a possibilidade de nós enfim fazermos mas é mas a indústria ia reagir muito mal a isso a indústria está muito habituada aos termos

L1 aos termos ingleses

L2 sim

L1 outra pergunta como é que são definidos os os standards de serviço de cada de cada hotel e de que forma é que vão determinar a atitude < dos profissionais

L2 > depende

L2 depende depende isso depende da cadeia por exemplo hum o \*G\* por exemplo o \*G\* usa um mecanismo de X chamado six sigma ok portanto é um mecanismo que está são são peças de qualidade e tem a ver com as várias áreas peças de qualidade vão por exemplo desde a apresentação não é como é que o rececionista se apresenta cabelo as unhas o sapato homem ou mulher portanto timings de entrada timings de apresentação e vai pro aí fora hum até a forma de tratamento do cliente a forma de gestão de uma reclamação a forma de gestão de um overbooking a forma de gestão de uma reserva portanto hum cada grupo hum integra os seus standards no fundo são muito semelhantes eu tenho por exemplo standards da \*H\* que mostro aos alunos que são todos em inglês e hum são os tais standards muito rigorosos o telefone toca três vezes o cliente não espera mais que trinta segundos tratamos sempre o cliente pelo nome pronto e depois há cadeias que ainda fazem melhor criam aquilo a que se chama o mission statement ou seja o seu a sua razão de viver não é e a sua razão de viver é é o hospede então exigem por exemplo que os rececionistas saibam o nome de todos os hospedes que lá estão nesse momento ou seja tem que haver ali um uma busca e um estudo muito grande porque eles dizem «não não você tem de tratar» o rececionista é identificado o hospede não é portanto senhor fulano senhor citrano pronto não funciona assim para todos os hotéis há hotéis que são mais abertos por exemplo vou dar um caso \*H\* que é um hotel de cinco estrelas é um hotel conotado muito com o mercado gay portanto abertamente e é um hotel muito informal por exemplo o o diretor não usa gravata o rececionista não usa gravata hum o empregado do bar usa uma camisola colorida apesar de ser um hotel cinco estrelas e ter standards de serviço é mais informal o hotel \*H\* em Lisboa \*G\* é o contrário fardas muito pesadas chapéus muito altos hum o tratamento senhor doutor senhor fulano e tudo portanto são mercados diferentes ambos são de cinco estrelas quanto mais se desce mais aberto é o tratamento não é mais informal não é portanto em alguns casos há um tratamento não vou dizer que andam a tratar as pessoas por tu não é mas há um tratamento mais aberto ali não é uma estrutura mais mais pesada nesse sentido cada hotel tem os seus standards por exemplo \*H\* tem os seus standards a \*H\* tem os seus standards o \*G\* tem os seus standards porque o \*G\* tem muitos hotéis no meio portanto tem um standard five stars e tem um standard one star não é

L1 e é igual para todos os hotéis

L2 não é diferente é menos exigível por exemplo o standard da fórmula um é standard básico

L1 mas isto é um grupo accor

L2 ah nos hotéis de cinco estrelas < são iguais

L1 > todos os cinco estrelas são iguais

L2 é

L1 independentemente do país

L2 é só que que a única coisa que muda é a cultura do país por exemplo há países árabes onde a mulher tem um tratamento muito mais abaixo do homem não é portanto e aí hum mas por norma sim eles os grupos gostam de ser standardizados existem hum portanto hum áreas em que eles gostam de estar standardizados por exemplo onde é que não há um standard na comida gastronomicamente ou então às vezes até na forma de vestir porque sei lá num destino muito quente não é pode-se usar um polo ou uma calça mais branca tipo República Dominicana mas a forma de tratar o cliente a forma de se tentar manter o standard é sempre igual hum na questão da para mim o que muda é a cultura portanto lá esta quer dizer

por exemplo hum o mercado brasileiro é um mercado mais latino-americano mais mais aberto não é o mercado inglês mais rígido o mercado alemão muito rígido o mercado japonês híper rígido quer dizer ele gosta da deferência não é portanto a pontualidade uma pessoa não chegar a tempo pode ser visto como uma ofensa não é no mercado brasileiro está na boa como se costuma dizer vamos andando portanto isso é que muda agora todos eles têm standards porque estão tenta que todos eles sejam o mais operacionais possíveis e que lucrem o máximo possível e o standard é uma forma de nós garantirmos isso não é quer dizer se não cada um fará o que quer dentro de uma liberdade de escolha obviamente não é portanto aquilo também não é híper rígido só que tem aqui as tais questões por exemplo esta questão do do do dos standards americanos do telefone tocar três vezes ou dez segundos ou eu diria que é quase X só para todos os hotéis cinco estrelas americanos topo de gama todos têm que ter essa coisa toda eh pá depois muda por exemplo a o o \*H\* é informal por exemplo o rececionista estava com a barba por fazer isso num hotel da \*H\* não pode acontecer ou num hotel da \*G\* isso espera aí meu amigo isso aí vamos lá esquecer é informal há aqui um dentro de um hotel bom há um certo grau de informalismo o rececionista tinha um brinco portanto porque o diretor permite porque a gestão permite agora termos de topo não quanto mais sobe no formalismo pior é ainda então aquilo a farda representa o hotel por exemplo a \*H\* que eles dizem que são senhores senhoras e senhores que servem senhoras e senhores todos são senhores todos são senhores portanto todos têm que se tratar bem pronto eu não posso ir a um \*H\* eu não me importo pessoalmente mas quer dizer não posso lá ir e ver lá o rececionista de sapatos amarelos e não sei que penso logo não é o standard da < \*H\*

L1 > claro

L2 aqui passa-se qualquer coisa portanto vem de cima hum se o hotel é familiar se o hotel está inserido numa determinada cultura eh pá aí é possível haver uma certa flexibilização mas sempre muito orientado para o lucro é uma coisa que eu digo aqui aos alunos é preciso não esquecer que eles estão a ser muito orientados para uma questão muito lucrativa e isso implica de facto que se façam as coisas sempre daquela maneira e é mais fácil para ensinar não é tac tac tac «ah mas isto é para burros» pronto mas não interessa olha {rire} faz assim que é assim que vai ser pronto é essa é essa a questão

L1 falou muito no cliente e vamos passar então à segunda parte que é precisamente sobre o cliente

L2 ok

L1 qual é que é a importância do cliente em hotelaria

L2 total o cliente é a nossa razão de viver mesmo que às vezes seja difícil em alguns casos dizer que o cliente tem sempre razão não é hotelaria é um negócio de pessoas para pessoas a hotelaria tem uma característica que tem alguns negócios de de de áreas de serviço que é chamada é um negocio perecível aquilo que eu não vender hoje eu não consigo vender amanhã ou seja eu tenho o lugar de de restaurante se eu não vender hoje já passou o dia eu tenho um lugar no avião se eu não vender hoje já passou o dia enquanto que por exemplo o gravador se eu não o vender hoje vendo amanhã é o gravador não é então os serviços que são perecíveis então eu tenho que ter uma lógica de clientela seja através da fidelização seja através de garantia de qualidade seja através da garantia de reembolso não interessa que faça com que essa pessoa se sinta à vontade e saiba que vai comprar um serviço produto serviço que é aquilo que ela realmente quer portanto as pessoas hoje querem de facto aquilo que estão a pagar não é como no passado que só havia uma marca de carros só havia uma cor então olha é aquele que tens é único agora não agora vê-se isso e as pessoas estão dispostas a pagar isso portanto nesse aspeto e sabem são informadas sabem qual é qual é o mercado portanto a atenção de que o marketing como algumas pessoas diziam antigamente « ah não te preocupes que eles vêm à mesma» é errado nós temos que estar sempre no dinamismo até porque no momento em que nós estamos aqui a falar os nossos concorrentes na Croácia ou na Turquia ou em Espanha estão a pensar no mesmo como é que eu vou sacar clientes a Portugal e como é que vou sacar clientes ao outro portanto é é importância máxima

L1 são esses os concorrentes diretos de Portugal

L2 os concorrentes diretos o mais direto é em Espanha depois temos temos a a Turquia temos a Grécia hum temos hum Marrocos ainda não tanto o Magreb ainda não evoluiu suficientemente nesse aspeto hum costa francesa costa italiana hum basicamente são os nossos concorrentes < diretos não é

L1 > X

L2 é basicamente são os concorrentes diretos quer dizer não não temos depois depois vem uma lógica de geografia cada vez mais longínqua cada vez menos concorrentes nesse aspeto depois há novos concorrentes por exemplo a Croácia é um novo concorrente X surgiu Montenegro hum as Repúblicas Bálticas portanto hum porquê porque a distância hoje é uma coisa que não é tão importante porque os voos são são há mais voos são mais baratos a malta quer ver é se chega a um destino e que está bem e que se enquadra bem e que gasta pouco e que por exemplo que uma das coisas que eu acho que é uma das características muito interessante no nosso destino é a segurança que comporta nas pessoas a maior parte do turistas que visita gosta do clima gosta da gastronomia mas acha que é um destino seguro acha onde a probabilidade de haver um roubo um assalto é menor não quer dizer que não haja obviamente nestes

destinos não é ou que haja um problema de saúde ou que haja um problema de insegurança tipo terrorismo quer dizer portanto isso marca muito o destino se nós formos ver por exemplo hum Israel Turquia hum o Magreb passam sempre por esses fenómenos que é bom para nós porque parte dos clientes que vai vai pensar por exemplo se o cliente francês está muito ligado ao Magreb pensa eh pá se há um problema na Tunísia e não se quê Espanha Portugal está ali ao pé também são porreiros vamos embora nós vivemos também um bocado disso não é a concorrência tem essas questão conosco

L1 disse que o cliente é tinha um papel fundamental < em hotelaria

L2 > sem dúvida

L1 então como é que ele deve ser tratado

L2 como é que ele deve ser tratado hum o \*P\* dizia que deve ser tratado como um rei que ele é hum rei dos hoteleiros rei dos reis não é e dizia que todos os cliente deveria ser rei mas pronto estamos a falar de uma época que não havia a massificação não é \*P\* queria flores frescas todos os dias portanto andava a ver o polimento das fivelas mas nós vivemos numa acho que deve ser tratado com educação acho que deve ser tratado com aquilo que ele realmente hum pediu ás vezes há clientes difíceis muitas vezes há clientes compulsivos portanto já vêm com a reclamação na na boca e isto as pessoas tem que ser treinadas há cursos de gestão de reclamação portanto e sobretudo para mim fazia uma coisa que é seu eu não consigo fazer eu não devo prometer aquilo que eu não consigo e se eu não consigo fazer eu tenho sempre um supervisor ou uma gestão acima que deve hum tratar não deve cair em saco roto dizer «olhe olhe tenho um problema no meu ar condicionado do quarto» «está bem está bem tchau» vou para a praia saí de turno e isto acontece muitas vezes portanto porque umas vezes porque o treino é fraco outras vezes porque a própria pessoa não não está bem motivada outras vezes porque não quer saber pronto e isso tem que ser retificado os por exemplo nas standards que falámos há bocado da \*H\* o não cumprimento dos standards propositadamente duas ou três vezes é motivo para para processo disciplinar e e rua portanto porque não não foi sem querer não é portanto estava uma fila enorme de pessoas e eu não consegui cumprir aquilo agora eles fazem muito auditorias fazem muito clientes mistério portanto eles vão lá começam a criar problemas começam a pedir coisas e nós não sabemos e está-me para aqui este a chatear a cabeça não sei quê e pronto eles depois marcam isso tudo e depois apresentam um relatório «olhe meu amigo aqui o seu rececionista olhe lá tome lá cuidado» \*H\* faz isso muito McDonalds faz isso muito não é cria problemas para ver como é que eles são resolvidos pronto em alguns casos os gerentes já conseguem ter olho para aquilo já «pera aí que isto já esta a ser demais» em outros casos são um bocado abertos são um bocado verdes nessa situação portanto nós temos outro problema relativamente hoje com o cliente o cliente tem mecanismos de defesa fortíssimos redes sociais queixas na internet portanto que antigamente eram um bocado fechadas quer dizer antigamente «olha queixas-te fazes aqui uma reclamação no livro logo resolvo» hoje não quer dizer hoje vou para o Twitter ou para o Facebook ou sei lá e começo a dizer ao resto do mundo que estive em Lisboa e que fui mal tratado e portanto essas questões dos reviews bate muito no sentido de saber que alguns reviews são verdadeiros penso que a maioria seja há outros que talvez sejam só para chatear mas eu ainda ontem estive num hotel com um diretor que me dizia isso «epá nós temos que ter muita calma com isto não é» porque não não não estar a prometer o que não posso dizer assim «então pronto para a próxima vez que você cá vier vou fazer isto» e depois diz a todos os amigos e anda tudo a pedir a mesma coisa não mas também não ignorar aquilo que é de ignorar que dizer que é para ver o que o que é que as pessoas podem pedir porque isto pode haver uma falha que as pessoas depois hoje em dia mesmo que as pessoas não pensem o boca a boca é muito importante e as pessoas vão dizer «epá estive em Lisboa passeio porreiro e tal eh pá mas tive num hotel que aquilo hum» ai é então se calhar nem lá vou nunca mais o \*P\* foi lá achou que aquilo era coiso agora vou dizer é mais vinte dizem a mais vinte e ás tantas estou com um problema como dizia nós até podemos ser bons e houve aqui uma falha porque não há dúvida que satisfazer o cliente constantemente é impossível sei lá há buracos porque se não não haviam reclamações não é portanto a lógica é essa é tentar o melhor a hotelaria {rire} é como eu digo aos meus alunos como é que ás vezes se motiva as pessoas para baixos salários não é por exemplo tive uma miúda que esteve agora fazer um estágio em camas em houseskeeping a fazer camas e ela dizia «oh professor já viu eu tenho vinte anos não me pagavam nada mas havia lá senhoras com sessenta anos fazerem vinte camas por dia para levarem quatrocentos e setenta e cinco euros por mês» eh pá chegas a um ponto em que este pessoal pensa assim «mas então como que vontade é que eu vou fazer as camas se à noite vem-se sentar aqui alguém que vai pagar os quinhentos euros ou os quatrocentos euros X» isto cria aqui um dilema que é o baixo salário que está estudado u estive a estudar em Inglaterra e estava estudado este ciclo vicioso que anda para trás e anda para a frente pronto olha é isto é um desafio que os nossos gestores hoteleiros têm de facto portanto é nem sempre é fácil não é portanto é ter essa motivação isso isso leva muitas vezes a que haja uma coisa na hotelaria chamada turnover que é rotação eles eles hum o individuo por mais cem euros vai-se embora mais cinquenta ás vezes cem euros vai para um concorrente e aí cria outro problema que quem está inicialmente a formar o indivíduo tem medo que depois essa formação seja é aplicada pelo concorrente

não é então andamos aqui num acordeão hoje está talvez um pouco diferente porque já se vê isto de uma forma de de perspectiva diferente mas eu quando andei lá há vinte e tal anos era isso «ah agora vou dar formação a este a este indivíduo estou a pagar-lhe quinhentos euros amanhã vai lá ter com o patrão o outro» dizer «ah eu tenho esta» «então toma lá mais cem euros» não é portanto vais-te embora pronto e então há aqui um bocado esta coisa mas é é é é basiquíssimo portanto não eu estive no outro dia no \*h\* em Lisboa que é o melhor hotel que há em Lisboa aliás o melhor hotel que há em Portugal dito por toda a gente não é mas em Lisboa é de caras e o diretor de formação dizia isso «epá a malta aqui aliciamos as pessoas com a formação que temos que é muito boa pagamos um salário baixo motivamos tendo a possibilidade do no final do ano ir para qualquer hotel da \*G\* a nível internacional portanto são aliciantes que não são pagos via preço porque nós sabemos que em Portugal contrariamente se calhar a outros países mas em Portugal a carreira hoteleira é uma carreira mal paga de início {brui} se forem falar depois lá com os gestores lá do topo estamos a falar de outra coisa mas demora-se muito a lá chegar não é é a mesma coisa que um indivíduo fazer um curso de arquitetura ou um curso de gestão onde o patamar de entrada é completamente mais à frente aqui é sempre um patamar um bocadinho mais e os alunos queixam-se disso não é

L1 pois pois

L2 ninguém está à espera de ganhar mundos e fundos mas sabe são muitas horas eh pá e já sabes como é que é sabes quando é que entras não sabes quando é que saís não é

L1 pois

L2 portanto não estejas à espera de gorjeta ainda para mais hoje não sei como é que está em França mas aqui está a bolsa de horas não é que não querem pagar mais querem-te é dar horas não é para depois teres possibilidade de teres mais folgas só que como estás sempre a ser chamado para trabalhar essas folgas vão-se acumulando

L1 sim

L2 havia aí um indivíduo que dizia que lhe estavam a dever cem euros cem euros cem dias de folgas ou uma coisa qualquer que nunca vai recuperar não é porque lá está

L1 em relação ao cliente existe um tratamento diferente em hotéis de duas estrelas hum em relação a um hotel de quatro estrelas ou em relação às pousadas < um motel

L2 > eu diria que é assim

L2 eu diria que no básico não existe ok no básico ou seja naquilo que é o tratamento básico de receber o cliente tentar acolhe-lo não é portanto agora em termos de qualidade de serviço daquilo que são o o o o espectro dos dos serviços e a a forma com que nós lidamos com o cliente é obvio que sim lá está o tal exemplo eu disse há bocado o caixa não é em França que só existe para aquilo não é a maior parte das pessoas dizia «mas para que é que está ali um homem» não interessa é um hotel muita bom tem um caixa ou um consierge «ah mas proque é que é preciso um consierge se eu tenho um PDA ou um telemóvel que me diz tudo» não porque esse consierge vai-te arranjar logo à noite o bilhete para o concerto que está esgotado que tu queres ir mas que ele consegue o hotel de duas estrelas não tem consierge o hotel de três estrelas não tem consierge o hotel de quatro também não tem e alguns de cinco também não têm portanto a diferença é essa no básico é que eles são muito bem tratado porquê quando eu vou para o \*H\* que é um hotel muito uniformizado e muito standardizado eu não vou à espera de muito mais mas também não estou há espera que me tratem a pontapé não é portanto aí tudo bem agora o que a tal gama de serviço alargado opa isso é < a diferença

L1 > é muito mais

L2 é feita basicamente disso no atendimento na no mobiliário ontem visitei um hotel que tem mobília de sucupira que é das mais caras que existe no mundo com garrafas de água personalizadas com banheiras personalizadas cada quarto tem uma pintura diferente com um motivo de pássaros de flores trezentos euros eu digo e penso assim eu eu e os meus alunos pensávamos assim «epá será que ele deu trezentos euros» eh pá não interessa alguém dá eles claro que não trezentos euros dá para muita coisa» não é portanto a lógica é essa agora \*P\* diretor como é que é ah meu amigo trezentos euros trezentos e cinquenta quatrocentos ah cliente brasileiro cliente francês que trabalha muito com franceses cliente inglês eh pá têm dinheiro quer gastar sente-se bem quer estar ali quer ter uma banheira antiga banheira antiga a malta quer é uma banheira moderna estes gajos aquelas torneiras antigas não é isto um hotel de duas estrelas não pode fazer impossível não é que não queira fazer é que não pode fazer não tem recursos para fazer isso agora eu digo eu digo sempre o mesmo vou dar este exemplo o que é que tem mais qualidade o Timex que é o relógio de antigamente ou o Rolex todos dizem o Rolex isso depende para aquilo que eu quero quer dizer se for para andar aí com uma mota a raspar aí e não sei quê gastar dez euros por um relógio aquilo serve perfeitamente se é para ter uma máquina fabulosa que é altamente precisa portanto vamos ver onde é que isto se adapta agora todos têm obrigação de tratar bem desde o hostel ao cinco estrelas ou o cinco estrelas superior agora a gama de serviços é incomparavelmente hum

L1 como é que isso se traduz tratar bem a nível da linguagem

L2 como é que se traduz a nível da linguagem bem enfim eu parto do principio que que todos eles independentemente da categoria sejam educados para o cliente não é hum agora por exemplo há hotéis que podem ter a possibilidade de terem rececionistas que falem várias línguas portanto logo aí estejam muito mais à vontade a grande maioria dos hotéis pequenos o rececionista fala a língua nacional e inglês portanto é raro a não ser um caso estranho hum onde é que foi no outro dia que eu vi por exemplo no Dubai tenho uma aluna que está lá a trabalhar eles têm dez línguas têm a língua deles não é árabe depois têm basicamente têm falam japonês russo falam espanhol falam português fala inglês falam francês ou seja eles o target deles é multinacional nenhum hotel em Portugal tem isso até porque esse mercado japonês e russo é um bocado ainda incipiente não é

L1 então o falar línguas estrangeiras é importante em hotelaria

L2 isso é dos mais importante que que existe porque é aí que se faz uma grande diferenciação à partida qualquer individuo fala inglês portanto logo aí nem vale a pena dizer «eu falo inglês» quer dizer isso é uma coisa diferente agora hum o francês enfim o francês é uma língua que que se deixou antecipar pelo inglês neste aspeto portanto há menos gente a falar outra língua que tem uma componente muito internacional espanhol não só pela nossa proximidade como o mercado sul-americano como o mercado inglês não é depois há hotéis que dão o passo à frente e já têm rececionistas com alguma formação em mandarim em japonês pergunta-se qual é o resultado final e qual é essa utilidade eh pá se calhar é pouca no universo atual porque os clientes são poucos mas já estão a dar o passo à frente não é a pensar que se calhar no futuro vão ter clientes ou então não ou então tem de facto um um grupo de clientes fixo dessas origens e que merecem esse esse tipo de tratamento por exemplo o alemão o alemão por norma gosta de ser tratado na sua língua e eles dizem «ah mas qualquer pessoa gosta» eu não digo o contrário só que ele gosta mesmo e apesar de saber falar inglês nós por exemplo nós dávamos formação de um a oito na universidade do Algarve que era alemão e mandávamos seis meses para a Alemanha para a floresta negra porquê porque o alemão e até com rececionistas que é uma questão que achoo que possa ser interessante dizer aqui ganhavam um extra se falassem alemão porque eles tinham cliente suíços suíço alemães e alemães que basicamente só queriam falar alemão não é que não soubessem é que só queriam enquanto que sei lá talvez com o francês o inglês não se pode o inglês fala inglês acabou não é agora com o francês ou com o italiano faço um esforço talvez de falar outra língua sabendo que não é a língua base que eles estão a falar não é X e portanto digamos que aqui havia um prémio ou uma língua bem se calhar pode ser que no futuro haja um prémio a falar mandarim ou não sei quer dizer não não é portanto nesse aspeto

L1 está a falar-me dos clientes alemães japoneses então como são os clientes lusófonos portugueses brasileiros como é que os pode caracterizar

L2 há de tudo há de tudo temos o temos o brasileiro com dinheiro que se sabe comportar e temos o brasileiro com dinheiro que sabe menos comportar portanto porque é um individuo que viajou sempre muito pouco não domina outra língua que não seja o português mas tem dinheiro e portanto pensa que o dinheiro compra a posição e status não é e portanto hum tem muito aquela atitude que tem também por exemplo o cliente angolano muito angolano que é o que é que é o mais caro nos hotéis X não é o que é mais interessante ou o que é melhor é «esta garrafa de champanhe quanto é que custa dez euros não é e aquela trinta então trás aquela» «aquele vinho» «ah mas eu recomendo este» «não interessa trás aquele» portanto o angolano mais que o brasileiro hum e e existe o brasileiro com dinheiro que se sabe comportar e que tem uma uma visão muito grande do mundo e portanto que está que está que viaja bastante e então que vem aproveitar o que é melhor não é o que é o mais caro «qual é que é o melhor hotel nesta categoria que há em Lisboa» eh pá pode ser o o fulano tal por exemplo um um que está na moda que é o \*H\* em Alfama que é um terraço fabuloso e tudo então vamos para lá e vamos para lá para o terraço usufruir beber o seu bom vinho é claro que é caro já esta associado mas não é por ser o mais caro o cliente português o cliente português temos de tudo o cliente português temos de tudo o cliente português o turismo interno é muito importante hoje para o nosso país portanto é uma alavanca nós hoje facilitamos muito com o turismo interno as próprias campanhas do turismo de Portugal «vá para fora cá dentro» escapadinhas e tudo hum apesar de agora estarem aí um bocado mais retraídos não é mas hum há quem diga que de facto o turismo interno é sobretudo uma alavanca fora fora daqueles momentos de grande procura internacional para quebra desse moldado por exemplo quando há feriados agora no fim do ano e tal estes movimentos todos que nós vamos fazer hum e eu diria que no cliente há há de tudo há o cliente que chega à agência de viagens e que diz «olhe eu com duzentos e cinquenta euros o que é que eu posso fazer» já não vai à procura de fazer o que ele quer que é a motivação turística o que é que eu posso fazer até clientes que que têm muito dinheiro nós aqui temos na escola nota-se aqui na escola do Estoril uma grande disparidade nós estamos inseridos numa zona rica entre aspas não é pronto e sobretudo temos alunos que vêm da margem sul que se notam que vêm de zonas pobres entre aspas não é portanto se nós falarmos com alunos aqui aqui da zona são alunos que viajam bastante os pais deles viajam bastante utilizam muito a hotelaria os alunos da outra zona por exceção normalmente são são menores portanto eu face ao turismo nacional seria difícil de o categorizar não é portanto até porque tem havido uma



movimentação para destinos diferentes ou seja hum normalmente é Algarve ok Julho e Agosto não quer dizer que não aconteça claro que é uma zona de exceção acontece mas está mais ok portanto já não tem já existe o Porto já existe o Alentejo já existe Trás-os-Montes já existe a Galiza portanto tem havido aqui um um o Gerês um retirar de de de movimentos e eu diria que é para mim o mercado onde é mais difícil de categorizar também dado o seu volume interno nessa nessa expressão não é

L1 e os portugueses que viajam para o estrangeiro

L2 hum eu diria que há hum sobretudo dois mercados um que é o mercado europeu e outro que é o mercado brasileiro Caraíbas Brasil Caraíbas portanto são dois mercados onde há uma aposta muito forte hum e agora por exemplo no no fim do ano os aviões teoricamente estariam cheios não sei se vai haver a greve da TAP < ou não

L1 >sim

L2 hum República Dominicana e sobretudo os capitais europeias porquê hum posicionadas a valores de baixo custo portanto tentar fazer escapadas de dois três quatro dias Barcelona Madrid Paris hum está na moda por exemplo agora o a Eslováquia por exemplo muita gente hum Croácia tudo apoiado com companhias que nos possam levar diretamente daqui para lá a baixo preço sobretudo quando esses mercados são mercados hum concorrenciais em termos de estadia e em termos de de de compras mercados mais difíceis os nórdicos são mais caros não é portanto aí existe uma exceção não é portanto nesse aspeto mas eu diria que basicamente se formos perguntar aos nosso alunos os nossos alunos que os pais são o espelho daquilo que nós somos na escola bem «quantos de vocês é que foram à Austrália» nenhum «então e à Ásia» poucos e vão descendo não é «então para a europa» quase todos não é por acaso o o ano passado tive aí uma miúda que tinha um extrato social muito básico e os pais estavam doentes nunca tinha saído do país

L1 nunca tinha

L2 mas é um caso um caso estranho eu quando eu em setenta e quatro e só eu o meu irmão e outro rapaz é que tínhamos saído do país da nossa turma toda eramos miúdos portanto o eu pai era piloto na altura e tudo

L1 sim

L2 hum e portanto hoje hoje manifestou-se isso não é portanto temos a lógica hum o cliente português tem uma coisa interessante não é tanto por exemplo como o cliente espanhol o cliente espanhol começou a sair do seu país por uma lógica de línguas o espanhol só ia para sítios onde falassem espanhol hoje já não nós não nós como não temos essa questão nós íamos para todo o lado se era para o Brasil era para o Brasil até por por aspetos de emigração há bocado esqueci-me da França França é um destino preferencial para nós porque temos uma relação umbilical com a França não é emigração e tudo não é depois temos muito turismo francês mesmo muito turismo francês

L1 mas que que chega

L2 chega

L1 hum

L2 o turismo francês temos alguns portugueses que vão lá também por razões não é neste momento existe uma exportação entre aspas de pessoas que tem a ver com a crise não tem a ver com o turismo

L1 hum hum

L2 malta que vai para a Inglaterra que vai para a Suíça ou vai para França ou vai para não te a ver com o turismo isso são pessoal que vai à procura de emprego não é

L1 muito bem chegamos à terceira parte da entrevista e vamos entrar na profissão de rececionista de hotel

L2 ok

L1 hum pode descrever-me esta profissão

L2 sim portanto o rececionista é é uma parte integrante daquilo que se chama hum o rooms department portanto a área de alojamento não é que é formada basicamente pela pela receção pela portaria pelos andares pelo houseskeeping pelo pelo pela parte de telecomunicações e pela parte guest service o rececionista costuma-se dizer que é entre aspas o coração do hotel ou que é a primeira imagem que que o cliente recebe hum não há duvida que hoje as pessoas hum estão mais informadas do que era no passado não é portanto hum via net ou via brochuras ou seja o que for e e existe aqui uma tendência que é diz-se que a maior parte das pessoas em termos de estudos quer um check in rápido e quer um check out rápido e quanto menos vezes passar pela receção melhor e portanto o que é que isso fez fez com que começassem a aparecer sistemas automáticos de check in tipo máquinas inclusive feitas no aeroporto PDA's e que fazem o bypass portanto ultrapassam a própria receção há outros casos que diz que isso não existe ou seja existe mas que nos hotéis nos hotéis melhores o rececionista continua a ter uma função de de ser um indivíduo que recebe e que indica e que informa e que está lá para resolver problemas do que meramente para {bruit}

L1 então acha que está em vias de extinção

L2 não {rire} nem pode ser isso não não existe essa categoria o que existe o que acontece neste momento é que existe uma pressão muito grande sobre as diversas funções hum no sentido em que sejam mais polivalentes uma palavra que os Sindicatos não gostam mas é verdade e que sejam mais operacionais portanto menos a trabalhar mais tão simples como isto eu vou dar o exemplo no outro dia tive que ir ao \*H\* a Lisboa e e falar com uma senhora e fiz o que qualquer pessoa faz portanto dirigi-me à recepção para hum receber dizer à senhora que estava lá e estive quarenta e cinco minutos à espera porque há minha frente estava uma série de clientes que também estavam à espera ou seja isto porquê por a tal razão o hotel antes tinha muita gente a trabalhar agora tem menos gente a trabalhar e demora mais tempo fisicamente não é possível aliás um dos rapazes até era estagiário e estava lá a aprender e estava lá um turista alemão lá a dizer alhos e bugalhos e não sei quanto e ele tem um bocado de razão porque ele diz «eu vim para um hotel de cinco estrelas» é verdade só que o que ele se está a esquecer é que aquilo que nós cobrávamos à vinte e cinco anos para o hotel de cinco estrelas hoje se calhar era quatrocentos euros e estava a pagar cem logo nós sabemos que a primeira coisa que acontece em momentos de crise é os recursos humanos pronto pergunta-se então o rececionista que está lá não é de qualidade ele tenta ser se quer face ao input que tem não consegue ser então hoje em dia há pessoas que para evitar isso preferem fazer o check in automático quer dizer não preciso de ir à recepção para receber uma chave eu só vou à recepção se tiver um problema eu não vou ter problema nenhum não é portanto não vai acabar agora diminui o número de rececionistas se nós fossemos ver nos vários hotéis de Lisboa qual era o tamanho das suas brigada há trinta anos para fazer o serviço hoje é muitíssimo menor também há aí internet há o mail há a Booking portanto isso também veio aligeirar não é agora de facto é um primeiro momento é é é uma coisa na cabeça das pessoas que este é que é o click da recepção que é quando há um problema é ali que eles se dirigem não é nem ao porteiro nem ao cozinheiro nem a ninguém é porque acham que a recepção é que tem a competência e o dever de tratar dessa situação claro que aí já estamos num patamar em que se calhar o cliente já vem um bocado estou com um problema vai ser resolvido não vai ter esse esse problema em tudo não é portanto a recepção o hotel é um pequeno mundo e a recepção digamos que é a cara portanto e é ali que normalmente para o bem ou para o mal eu tenho aqui um rapaz que é rececionista à noite aqui num hotel aqui na zona e aquilo é uma paródia malta com os copos malta com não sei quem pronto é o que ele diz coisas que nós normalmente não vemos durante o dia não é de dia é aquela situação normal o cliente chega faz o registo não é portanto bom dia como está senhor fulano não sei quantos se é conhecido se não é pede passaporte faz o registo há o key card aquelas coisas todas vai para o quarto portanto acompanha com o bagageiro ou não acabou depois se não o virmos mais porreiro depois vem cá no dia X fazer o check out até pode ser automático tudo bem e ele diz não aquilo é malta que quer copos malta quer isto malta que diz que foi assaltado não sei onde no casino quer dizer esse rapaz está sozinho é ele mais um bagageiro tem que resolver montes de problemas que normalmente nós aqui não focamos porque a lógica tradicional da recepção não é uma lógica fluída não é ou não sou um rececionista eu quase sou um conselheiro à noite quer dizer vem-me perguntar coisas portanto tem que ir fazer camas às vezes não é porque hum porque houve uma falha portanto ele diz ele é extremamente polivalente o facto de trabalhar à noite tem essas características se fossemos perguntar ao rececionista do dia quantas camas é que fez nenhum porque está lá as as senhoras da limpeza as senhoras dos andares e tudo portanto tem um bocado a ver essa lógica

L1 então e o que é que é preciso para se ser um bom rececionista

L2 línguas

L1 quantas

L2 eu diria que três eu diria que três línguas boa apresentação hum capacidade de diálogo flexibilidade diplomacia o resto vem por acréscimo o resto vem por acréscimo bom para mim é o mais importante porque e às vezes não acontece porque às vezes enfim as pessoas vão à procura de emprego não é portanto aparece lá não é hum eu acho que que também o turista hoje em geral está mais educado e nós também somos um povo que às vezes temos uma ideia pior do que somos não é portanto «ah os outros é que são muito bons» no passado era um bocado ah exista coisas desse género no Algarve «ah eu já sabia vinha para Portugal e isto ia ser uma porcaria e isso ia acontecer» e não se quanto não isso não tem que acontecer há situações e situações por exemplo há há momentos em que há um grupo que chega com cem pessoas e todas chateadas porque se calhar a viagem correu mal ou porque perderam malas eles já nos estão a transmitir não é um certo mal estar do qual nós não temos culpa por outro lado nós não podemos chegar lá e dizer não é há formas de de chamar olhe chama-se o guia do grupo tenta-se dar um refresco às pessoas enfim é há clientes difíceis eu tive vários clientes difíceis

L1 pode contar histórias

L2 sim posso eu lembro-me perfeitamente de chegar lá um suíço-alemão que só queria falar alemão não é chegou mandou o passaporte e o voucher para cima da mesa hum e começou a falar em alemão e e e e enfim e o outro rececionista com com o nosso alemão fraco entre aspas tentámos hum com que ele falasse outra língua perguntámos se ele falava espanhol ou se falava francês ou se falava inglês ou inclusive até

italiano ele nein nein nein e não sei quantos pronto e não quis tratar connosco chamou o supervisor que também não falava muito bem alemão não é e por nada quer dizer ele devia estar zangado com alguma coisa portanto nós até eramos um bom hotel com boa qualidade e e foi essa característica e houve um outro caso que foi de um senhor inglês que vem à receção dizer que tinha um ar condicionado estragado e veio várias vezes e da última vez já vinha extremamente zangado e nós estávamos presentes e eu falei com o meu diretor e ele disse-me «ah não te preocupes daqui a bocado ele já se esqueceu» e disse eu como achava que não estava a dar-lhe o tratamento correto pus uma chave de fendas no bolso e fui ao quarto fazer que fazia qualquer coisa eu não fiz nada não é porque aquilo estava avariado mas pelo menos tentou tirar essa pressão sei que entretanto não lhe arranjam o ar condicionado e ele reclamou reclamou fez uma reclamação por escrito que é obrigatório entregar no turismo não é portanto hum também foi um momento em que o hotel estava ali muito cheio normalmente são situações pico não é que se o hotel estiver vazio com vinte por cento de ocupação e se estiver montes de gente disponível não têm razão para que nenhum problema não seja resolvido não é

L1 e quais são as consequências dessa reclamação por escrito

L2 é que no prazo de quarenta e oito horas tem que dar autoridade nacional neste caso à ao Turismo de Portugal e o Turismo de Portugal deve uma explicação ao ao reclamador não é hum eventualmente não será ressarcido e hum aperta o hotel entre aspas aperta em termos de regime de qualidade se essas reclamações se continuarem a acumular não é o hotel deve fazer tudo deve ter uma rede que pode ser desde o comentário do cliente ou ver que tipo de reclamações se as reclamações são muito frequentes e se são só sobre uma determinada pessoa de atitude ou se por exemplo a internet está constantemente a falhar quer dizer a ideia é que se resolva o problema X de problemas problema há em todo o lado não é L1 hum hum

L2 portanto hum agora é como digo há clientes que reclamam mais outros que reclamam menos e sobretudo aqueles que reclama mais são clientes que vêm de países onde sabem bem a informação onde sabem bem o que a DECO local lhes diz onde trazem bem a informação e vêm muitas vezes à espera de um buraco no no sistema e depois é um bocado a nossa atitude não é nós tentamos dizer «olhe vamos já resolver está resolvido» se lhe retirarmos essa pressão agora se começarmos a falar alto a falar mais alto {rire}

L1 claro {rire}

L2 á tantas já ninguém se entende nem diretor nem nada não é

L1 sim

L2 logo que os casos nós tínhamos um jogador de futebol que era do que jogava no Porto que era o \*P\* é o \*P\* criou aqui vários problemas por causa do álcool e da droga e aquele ruído tudo teve que ser chamada a PSP e tudo e depois é eh pá obviamente o diretor do hotel depois tentou que aquilo não extravasasse mas o Correio da Manhã logo não sei quê \*P\* e isso cria uma publicidade negativa e houve um indivíduo que foi assassinado um cozinheiro no \*H\* um colega espetou-lhe um faca com vinte e cinco centímetros atravessou de um lado ao outro

L1 ah mas no local de trabalho

L2 sim um cozinheiro romeno acho que havia para lá uma bronca qualquer não sei se estavam com os copos se não não sei quê são áreas de trabalho duras eh pá e o outro não vai de modos vai de uma faca enorme toma lá e acabou-se pronto foi assassinado eh pá no fundo o o o que é que o hotel tem a ver com isto o que é o cliente mas é uma má imagem não é

L1 claro

L2 porque o diretor não fez uma carta para os jornais hum a explicar que de facto tinha sido um problema laboral e que não é muito não é muito normal um indivíduo matar o outro com um faca de vinte centímetros não é pronto mas ele e acho que fez bem pelo menos que é para as pessoas o que é que as pessoas iam dizer «pá mataram um indivíduo à fachada parece < parece

L1 pois que é perigoso não é {rire}

L2 exatamente parece que andava ali um uma faca a correr atrás da malta então então não vamos falar nisso pronto

L1 sim

L2 lá está quando é esse tipo de reclamações há há depois há enfim há reclamações mais complicadas quer dizer que que por exemplo quando os hotéis estão em obras faz-se barulho não é possível se fazer uma obra sem barulho hum e acontece muito por exemplo o hotel está aberto vinte e quatro vinte e quatro horas por dia trezentos e sessenta e cinco dias por ano há dias em que se faz barulho tem la clientes eh pá tenta-se por os clientes mais longe e tudo agora tenta-se avisar há clientes que se vão embora

L1 pois

L2 dizem «olhe eu reservei para três dias e não vou pagar vou-me embora» eh pá nós aí temos que entender isso é há questões que são ou que por exemplo o cliente está para uma praça muito barulhenta

por muito vidro que nós ponhamos não é por muito vidro duplo eh pá faz sempre barulho não é há coisas que são agora há outras que nós podemos melhorar sobretudo em termos de atitude apresentação

L1 falou há pouco nos maus salários em hotelaria

L2 X

L1 o rececionista {rire} quanto é que quais é que são os valores enfim

L2 patamar de entrada

L1 entrada sim perspectivas de carreira também

L2 quinhentos quinhentos e cinquenta euros

L1 alguém licenciado em hotelaria

L2 sim sim

L1 ganha quinhentos euros

L2 ganha nós temos nós temos nós temos hum nós temos hum duas áreas de formação uma é chamada escola média que é o Turismo de Portugal que o faz porque nós estamos integrados no Ministério do do da Educação e ensino superior as escolas médias estão inte- integradas no Ministério de Economia são formações muito aplicadas equivalentes ao décimo segundo ano portanto é o décimo primeiro e décimo segundo existe em receção existe em bar existe em cozinha o que é que acontece esses indivíduos têm uma formação na área de gestão inferior aos alunos do ensino superior obviamente não é mas para aquilo que o patrão precisa eles são muito bons na receção portanto o patrão o o o e são concorrentes até porque a escola nós temos essa escola cá dentro nós somos uma escola superior com uma escola médica cá dentro

L1 escola média é do do ensino secundário

L2 exatamente que é décimo primeiro e décimo segundo e andam fardadinhos andam todos fardadinhos e tudo e portanto em termos de trabalho são muito mais aplicados que os nossos alunos os nossos alunos só vão começar a trabalhar em termos de estágio ora o patrão faz é tabelar o salário por baixo para esse pessoal no fundo eles só têm o décimo segundo ano é verdade mas faz a tarefa que eles eles querem e diz-te muita concorrência portanto os alunos do ensino superior têm que ser superiores a isso têm que admitir isso têm que ver que o que provavelmente vai acontecer é que o aluno da escola média décimo segundo ano nunca vai chegar a gerente num hotel e que eles vão chegar portanto porquê porque eles têm outras ferramentas e têm outra capacidade muita vezes depois o que acontece é que os alunos que transitam do décimo segundo vêm para o ensino superior e juntam os dois mundos que é o melhor de tudo portanto sabem a gestão e têm a prática hum mas os salários são sempre muito baixos eu há tempos falava aí com um aluno que ganhava seiscentos euros e trabalhava num num restaurante a servir à mesa e tal já tinha quatro anos de formação e estava estava muito frustrado depois também temos a crise muita gente a hotelaria nós sempre dissemos desde miúdo que eu assisto que é hotelaria e as obras eram o refugio quer dizer ou vai ou vai para servir a cafés ou vai pronto sendo que a hotelaria de luxo paga mais por exemplo o \*H\* tem um extra para os seus funcionários também para estarem melhor apresentados e tudo não é mas a lógica de trabalho é é salário mínimo mais qualquer coisa em cima não é pronto depois vai evoluindo em função da carreira um chefe de receção já pode tirar uns mil euros mil e cem mas depois depende se tem câmbios se tem gorjas se tem se tem se tem se tem extras aí já é diferente não é hum e depois a partir do momento que se dá uma transição para um patamar de gestão é quase um segredo saber os salários em hotelaria por exemplo uma governanta geral de um bom hotel pode ganhar dois mil e quinhentos euros limpos e daí para cima

L1 então e o rececionista que perspectivas de carreira é que tem ou a que < lugares é que pode aceder

L2 >depende depende

L2 depende tem perspectivas a carreira a carreira de receção normalmente é rececionista da segunda rececionista da primeira chefe de receção

L1 não existe o aprendiz de

L2 ah isso é estagiário

L1 é estagiário ainda

L2 sim sim o estagiário não ganha nada

L1 e o que é preciso passar de rececionista de segunda para primeira

L2 é é é ter normalmente em termos de receção é anos de serviço anos de serviço

L1 quantos anos ou depende de de

L2 dois três anos há malta que vai logo diretamente para receção de primeira porque já tem outra formação depende depois do hotel depende do conhecimento depende da familiaridade que tem com com o hotel não é hum e portanto hum depois são carreiras que estão profissionalmente hum há tabelas salarial não é

L1 hum hum

L2 e obviamente são tabelas salariais muito para baixo não é porque são tabelas sindicais não é a partir daí hum bem fracas mesmo muitas começam à volta dos quatrocentos e poucos euros não é portanto cancelar < X

L1 > porquê tabelas sindicais

L2 porque aquilo normalmente são acordos de empresas acordos que são são feitas com com os hum

L1 os sindicatos

L2 sim com associação de hotelaria hotéis X por aí fora quer dizer com parte sindical não é portanto e e é os mínimos que o sindicato admite só que o problema é que o patrão normalmente não paga acima do mínimo dá o mínimo mais qualquer coisa não é portanto ele diz o mínimo que nesta categoria é quatrocentos e oitenta e cinco euros que é o salário mínimo eles pensaram bem que o número de pessoas que ganham o salario mínimo não na hotelaria há muita gente a ganhar aqueles salários lá está o que esta menina me disse «professor eu tenho la pessoas a ganhar quinhentos euros a fazerem vinte camas por por turno» que é muitíssimo é muito bruto portanto também depende do hotel o chefe de receção do \*H\* em Lisboa com os conhecimentos que tem o nível de gorjetas com a possibilidade de vender hum excursões essas coisas todas juntamente com o porteiros pode haver um extra salarial que não que não é fixo depende não é

L1 hum hum

L2 o salário é mil euros mas depois hum vai uma gorjetazinha para para para o saco para todos para dividir vai um extra portanto é diferente até porque hoje em dia a gorjeta está mais diminuída hoje nota-se portanto tirando o caso dos Estados Unidos quando o tip é obrigatório não é para gorjeta está inserido aqui nota-se que é que é menor agora o individuo aos poucos chega a chefe de receção não é o chefe de receção já tem muita muita responsabilidade ele tem que organizar o serviço ele tem que gerir a questão dos overbookings ele tem trabalha diretamente com o diretor de alojamento trabalha diretamente com o diretor tem que resolver um série de situações do dia a dia portanto já tem dependendo do hotel não é uma coisa é trabalhar num hotel com vinte quartos outra coisa é trabalhar no \*H\* que tem quinhentos e dezoito portanto estamos a falar coisas completamente diferentes o tipo de clientela e tudo não é pronto normalmente o chefe de receção tem dois caminhos ou muda de hotel para uma posição diferente normalmente diretor de alojamento ou tenta subir a diretor de alojamento no próprio hotel portanto as características são estas basicamente

L1 o que é que faz um diretor de alojamento

L2 o diretor de alojamento é responsável por toda a área de alojamento é responsável pelas reservas {bruit} é responsável pelo receção {bruit} é responsável pera área do houseskeeping pelos andares {bruit} é responsável pela comunicação da receção {bruit} e havendo o guest service o guest service é aqueles hotéis que têm uma entidade de acolhimento a clientes melhores VIP's very important person ou CIP que é comercial importante person são indivíduos que comercialmente portanto e faz o atendimento mais pessoas

L1 é o relações públicas

L2 é uma espécie de um relações publicas por exemplo o individuo em vez de estar na receção à espera está sentado numa mesinha agora dada a dimensão do hotel depende se for um hotel muito bom com poucos quartos pode fazer isso para todos os hospedes se for um hotel muito grande só consegue fazer isso para alguns hospedes é impossível se tem quinhentos quartos estar a receber constantemente gente na mesinha não é

L1 claro

L2 portanto o rooms department que é toda essa zona não é ás vezes também mete a segurança também mete a manutenção depende do tamanho do hotel o diretor de alojamento é normalmente ou era normalmente hoje está um pouco alterado mas era normalmente o o individuo que ia a diretor do hotel diretor de alojamento diretor de hotel portanto ate porquê porque o alojamento é a parte mais importante em termos de receitas de qualquer hotel as receitas de um hotel na grande maioria dos casos há algumas exceções mas poucas o alojamento é responsável por sessenta a setenta por cento das receitas de um hotel portanto se o hotel fatura mil euros por dia vamos supor setecentos vem dos quatros logo o diretor de alojamento é o homem mais importante isto tem-se alterado um pouquinho porquê porque passou a haver muita importância da parte comercial direção comercial e muito mais importância da direção de comidas e bebidas aquilo que na gíria se chama food anda bavarage portanto porquê porque os hotéis hoje também fazem muito dinheiro com banquetes fazem muito dinheiro e portanto hoje qualquer individuo vindo de qualquer área seja da restauração seja do do comercial seja do alojamento pode ser um diretor hum em geral antigamente era mais o homem do alojamento e estou a falar genericamente não é há caso que eu conheço indivíduos que entraram para hotelaria e nem sequer eram de hotelaria eu conheço um tipo que é diretor de hotel que veio de gestão de empresas começou por baixo tinha curso de gestão e depois olha foi-se foi fazendo a sua formação lá dentro não é e depois mas a norma normalmente é os alunos

começam normalmente ou pelo food and bavarage ou pela receção ou seja pelo restaurante bar ou pela receção

L1 hum hum e podem chegar a diretor de alojamento e talvez até diretor hoteleiro

L2 sim eu tenho um colega nosso que é diretor de um dos melhores hotéis da madeira e começou como rececionista

L1 começou como rececionista

L2 começou como rececionista de primeira não segunda primeira era mais ágil que os outros depois na hotelaria existe uma coisa que é a dedicação porque a hotelaria tem uma questão que é complicada que é além dos horários de trabalho que hoje em dia tenta-se que sejam mais cumpridos não é porque normalmente no food and beverage entra-se para trabalhar às oito da manhã e teoricamente tem que sair às quatro mas depois há um banquete sai às cinco sai às seis ninguém paga tenta-se cumprir isso é a disponibilidade fins de semana feriados por isso é que a carreira hoteleira é um bocado insociável para a família para os amigos porquê ninguém quer trabalhar no fim do anos os hotéis estão abertos no fim do ano ninguém quer trabalhar no natal portanto quando os outros estão a gozar eu estou a trabalhar e depois tenho folgas à segunda e à terça que não quero não é portanto essa razão e na hotelaria há muito essa disponibilidade o por exemplo o rececionista extravasar positivamente as suas competências «epá vai-me ali fazer aqui isto vai arranjar um quarto» então eu vou fazendo e as pessoas vão vendo o diretor «epá aquele olha» tenho aqui alunos que dizem «eu estudei isto eu estudei isto eu só faço isto» disse eh pá mas vais ter problemas porque a menos que tu vás para a parte não operacional os hotéis têm uma parte backoffice que é um um horário normal de escritório que é o comercial que é contabilidade essa malta trabalha das nove às cinco ou das nove á seis portanto é mais certo não estão lá à noite nem ao fim de semana hum tirando raras exceções portanto a menos que tu vás para o backoffice vais para operacional para a parte da frente para aquilo que nós chamamos front of the house parte da frente que é que tem contacto direto com o cliente vais ter chatice porque já sabes que ninguém vai fazer oito horas portanto não pagam esse rapaz que eu estou a dizer à noite esse rapaz tem que sair às sete e meia da manhã faz faz onze e meia sete e meia e ele diz «oh professor eu nunca saio antes das nove mas todos os dias portanto se eu for contabilizar já me devem mil horas quer dizer já nem penso nisso» no entanto ele sabe ele faz o night auditor ele sabe que estão debaixo de olho ele sabe que amanhã se houver uma vaga para subir para chefe de receção é ele que vão contactar « eh pá oh \*P\* tu já deste mostras» portanto isto é uma mão lava a outra dito assim não é portanto X teria muita disponibilidade e e isso é que que faz com que as pessoas possam ter algum objetivo sendo que essa disponibilidade normalmente tem que ser o mais jovem possível que um individuo com quarenta anos com família não é dizer «epá agora vens trabalhar para cá todos os fins de semana» há complicações é o que eu digo vocês se tiverem que fazer tentem fazer o mais depressa possível tente subir a ladeira que eles perguntam-se «oh professor mas quantos anos para subir a ladeira» e eh pá depende eu conheço pessoas que são diretores de hotéis ao fim de doze anos e conheço outros que são ao fim de vinte e não são

L1 pois

L2 por exemplo tenho um rapaz que está num esteve no Porto num em Gaia no \*H\* e agora está num quatro estrelas em Coimbra \*H\* \*P\* eh pá é assim o individuo assumiu responsabilidades logo jovem não é e e a coisa correu bem porque há outra questão quer dizer que é no fundo o patrão está-me a pagar para alguma coisa não é são muitos pés {rire} sei onde é que é a porta não é pronto e e há estes movimentos hotelaria tem movimentos hum horizontais portanto em termos de de mesma posição dentro ou fora do hotel outro hotel e verticais que dizer que eu normalmente tento passar para a posição seguinte ou seja vou dar o exemplo abre um novo hotel em Lisboa de cinco estrelas então vou tento ir aos melhores hotéis vou ao \*H\* e digo ao chefe de receção «epá vens como diretor de alojamento» estás a perceber portanto ou seja que é a posição a seguir vou tentar sacar aliciá-lo pelo dinheiro e pela categoria aos melhores ou então África está muito na moda para Angola por exemplo é chefe de receção vai como diretor de alojamento ou como diretor do hotel ou seja há aqui uma progressão na carreira portanto não só em dinheiro mas também em em em X se formos bem a ver é raro o individuo em hotelaria que se manteve no mesmo hotel u ás vezes dentro do mesmo grupo quer dizer eu por acaso conheço um conheço um começou aqui no Paço de Arcos com dezassete anos como paquete

L1 bagageiro

L2 bagageiro nem sequer era bagageiro era menos ainda

L1 paquete é o que

L2 é o mandarete

L1 ahh é o

L2 mandarete é o que vai fazer recados

L1 pois exatamente < o menino de recados

L2 > chamo paquete

L2 vai ao banco vai ao não sei quê vai levar umas sandes o bagageiro carrega as malas o mandarete que X coisa é uma posição de jovem não é portanto começou como mandarete e hoje é o diretor do hotel passados uns vinte e tal anos portanto fez a carreira toda foi subindo lá está foi bagageiro foi rececionista num hotel pequeno depois precisavam de um chefe de receção foi ele precisavam de um diretor foi ele pronto depois assumiu também é assim por exemplo o \*H\* em Lisboa tem uma estrutura hierárquica de quadros pesadíssima o hotel este hotel tem menos X quer dizer rapidamente se sobe

L1 claro

L2 portanto não tem comparação possível um hotel com o outro não é hum portanto a lógica é é essa hum o chefe de receção já é uma posição mais bem vista quando se fala em rececionista de hotel não é nós temos que ver qual é o hotel qual é a posição não é o que é que está a fazer olhe rececionista ali do hotel Zé dos frangos oh aos alunos nem querem ir para lá rececionista do \*H\* eh pá espera aí que isto aí já está porquê porque o próprio nome do hotel ou do \*H\* já dá possibilidade que se eu mudar para outro hotel já me vão dar mais categoria e mais dinheiro a lógica é um bocado esta na hotelaria vai subindo isso por exemplo é raro ontem esteve cá um colega meu bem mais jovem do que eu eu tenho cinquenta anos ele tem para aí quarenta e dois ele já passou por sete hotéis esteve esteve no olha esteve no Porto no \*H\* há um \*H\* grande no Porto esteve em outro hotel no Porto no \*H\* depois veio aqui para o Estoril depois esteve no \*H\* e agora está na \*H\* portanto ele tem catorze anos já mudou seis vezes na hotelaria muda-se muito

L1 quantos hotéis existem em Portugal

L2 {bruit} assim por alto mil e oitocentos hotéis por aí mil e oitocentos

L1 só hotéis < não falando de

L2 sim

L2 isso são outras categorias depois já entra noutras categorias de temos apartamento e tudo entre entre hotéis e apartamentos para aí dois mil hotéis é raro porque é difícil responder a essa pergunta porque as entidades nacionais dizem uma coisa o INE diz uma coisa o Turismo de Portugal diz outra mas pronto é por aí

L1 hum hum

L2 nós temos sensivelmente cento e tal mil quartos duzentas e tal mil camas portanto nível nacional do país todo não é grande parte X no Algarve quarenta e cinco por cento hoje está a diminuir portanto há uma proporção

L1 hum hum

L2 Lisboa hoje tem muito mais turismo que o Algarve Lisboa é constante aí se nota pelos fluxos turísticos de de dessa questão mais perguntas

L1 mais perguntas vou chegar à última {rire} já estamos a terminar hum que conselhos daria a um estrangeiro que queira trabalhar em hotelaria em Portugal

L2 saber a língua saber o português hum saber o mínimo da cultura portuguesa portanto que a posição os trabalhos na hotelaria são muito transversais o que se faz em Lisboa o que se faz no Porto o que se faz no Algarve é a mesma coisa que se faz em Espanha que se faz em França com a diferença da língua e da cultura basicamente para mim é é o que é mais importante porque o check in o check out o atender o cliente hum o saber mimá-lo saber hum dar aquilo que ele pretende é tradicional muda a cultura e muda a língua hum se eu vou trabalhar para o Dubai tenho uma cultura árabe se for trabalhar para a China é uma cultura diferente se for trabalhar para o Japão aqui na europa é tudo muito standardizado portanto hum obviamente eu não recomendo a ninguém que não saiba o mínimo de rudimento da nossa língua não é porque vai ter que falar com portugueses não é e é um bocado complicado nós tivemos esse caso o aluno foi para a Alemanha sem saber falar uma palavra de alemão nem sei como é que passou no na X do estágio e o senhor \*P\* quando lá chegou também não falava uma palavra de português não é «ah então vais para a cozinha» que é o que ele não queria ele queria estar com os clientes «então mas tu não sabes falar alemão como é que vais falar vais pedir aos clientes» não é não é nessa característica hum portanto gosto pela cultura portuguesa hum sobretudo interesse em viver no nosso país não é portanto não é pelo salário se vier que opte por um país {rire} mais Espanha para cima não é pelo salário não é nós temos alguns nós temos alguns indivíduos que que vieram visitar o nosso país gostaram e ficaram mas eram indivíduos com formação já superior e tudo os indivíduos traziam os seus diplomas e tudo não é portanto há essa há essa há essa questão e e é muito atrativo sobretudo no Algarve no Verão no Verão nós temos muitos raps representantes da tour operadoras e muita malta mas que

L1 raps é

L2 é representante do tour operador

L1 hum hum

L2 são os indivíduos {bruit} que representam o tour operador no destino e que normalmente soa indivíduos de origem do destino ou seja por exemplo são são se o operador é alemão são alemães ou pessoas que não sendo alemães por exemplo sendo portuguesas moraram na Alemanha percebem a língua

percebem a cultura está sempre associado percebem os alemães o que é que eles fazem recebem os alemães resolvem os problemas dos alemães fazem os transfers levam-nos aos hotéis veem se há overbooking essa característica todas não é portanto e é um indivíduo que representa o tour operador e que se eu tiver um problema «olhe meu amigo eu reservei um quarto com três camas só está lá uma reservei um almoço só estão dois» portanto é essa característica no Algarve nós tomamos mais essa questão internacional até porque o Algarve é mais internacional nesse aspeto devido à questão do turismo de de de sol e praia não é mas em geral hum o que nós temos cá a trabalhar são imigrantes de leste e brasileiros o brasileiro dá-se muito bem com o trabalho de cliente de como é que hei de explicar não se dá bem com fábricas

L1 hum hum

L2 não se dá bem no campo o brasileiro gosta de de de vendas gosta de café gosta de estar no

L1 do contacto

L2 exatamente e o o pessoal de leste o pessoal de leste aprende muito rapidamente portanto esse pessoal pessoal rapidamente se adapta esses trabalham bastante em hotelaria tanto na linha da frente como os países do norte da Europa e isso não há muita gente quer dizer sinceramente vem por estagio vem por Erasmus vem o salário é inferior não é quer dizer só se for por gosto não é quer dizer no Algarve nota-se muito sobretudo na época de verão o pessoal que vem estrangeiro e que muitas vezes representa o hotel representa o grupo

L1 então e que conselhos daria a um rececionista francês que precisa de aprender português

L2 uma namorada portuguesa {rire}

L1 não não porque tenho clientes no hotel portanto um francês que more enfim em Paris que trabalhe numa receção num hotel em Paris por exemplo no \*H\* vamos imaginar e que recebe frequentemente brasileiros portugueses

L2 ah que receba lá

L1 que receba lá exatamente

L2 duvido {bruit} perdão que não sabe português

L1 não sabe português

L2 aí enfim hum é como é como se diz o facto de falarmos a nossa língua retira-nos logo uma carga uma pressão grande não é portanto em termos de estar a pensar noutra língua portanto se ele tem interesse em contactar com o mercado brasileiro ou com o mercado luso ou com o mercado africano de expressão portuguesa teria todo o interesse em aprender o o mínimo de expressões e o mínimo de rudimentos linguísticos na na área do turismo e de hotelaria que é só só essa matéria que ele vai falar eu recorde uma vez que estava a falar isto é giro eu estava na Alemanha e estava a alugar um carro e estava a falar em inglês o indivíduo que estava a falar inglês não falava grande inglês e o meu alemão era muito básico era brasileiro

L1 {rire}

L2 só descobri no fim que ele teve para lá uma expressão qualquer e começámos logo a falar e existe uma atração não é portanto não é preciso saber falar muito como eu digo não tem que ter um curso gigantesco mas agora aquilo que é importante e eu continuo a dizer a língua e a cultura depois a forma de nós hum eu tenho aqui uma diretora hoteleira que é minha amiga que diz assim «nós temos que servir não temos que ser serviçais» não temos que andar ali de bandeja na mão portanto temos que saber e gostar de servir o outro quem vem à nossa procura que vem ao nosso país que deve respeitar o nosso país e nós temos que respeitar o outro aqui passa-se exatamente a mesma coisa portanto ele não deixa de ser francês não deixa de estar em França tem um skill extra não é sabe falar a nossa língua sabe falar minimamente recebe os brasileiros recebe os portugueses recebe os angolanos haverá bons portugueses bons brasileiros bons angolanos e outros que não será assim tão bons não é mas a lógica será basicamente essa se souber um bocadinho da cultura melhor ainda porque normalmente as pessoas gostam de sentir apapricadas enfim hum em termos de perguntar coisas sobre o clima hum seja do país onde está ou do país de origem sobre a gastronomia as pessoas identificam-se muito com a comida não é portanto nesse aspeto não é pronto não é

L1 hum hum

L2 hum eu tenho uma prima que está em França há muitos anos que veio de baixo veio muito de baixo e era uma miúda agora está um bocadinho melhor mas era uma miúda muito complexada ela tem sessenta anos ela foi para França com quinze anos e ela dizia estava sempre a dizer que hum tinha comido o pão que o diabo amassou porque ela sentia-se excluída e e e passava a vida a dizer «epá os portugueses é só garrações de vinho e bacalhaus» e os bacalhaus e os bacalhaus e eu hum uma vez fomos lá eu e a minha mulher a minha mulher trabalha na aviação e disse «epá oh oh Rosa e vê lá para tu veres os teus primos não representam nada do que estás a dizer» «poem-me la aí ao pé dos franceses eu já fui a mais sítios eu tenho mais formação que esses franceses todos que estão aí» portanto agora agora é o que lhes ensinavam na altura e disse «tens que te inserir» então pronto foi para a Allianz francesa depois foi trabalhar para



uma X e tudo hoje trabalha numa loja de luxo e eu disse «estás a ver a partir do momento em que tu começaste a comunicar e a perceber tu antes é que te excludas» «ai eu sou portuguesa não falo rien de nada»

L1 {rire}

L2 então não falas rien de nada vai trabalhar ali para a cozinha que coiso

L1 sim

L2 quer dizer «ah tens razão primo tens razão porque não querias» eh pá tens que te inserir não é agora aqui também funciona a mesma coisa se eu não quiser saber a cultura de Portugal se eu não quiser inserir se eu estiver sempre fechado na minha própria cultura vou ter dificuldade de de sair

L1 claro

L2 pronto aqui é a mesma coisa portanto hum eu digo sempre o mesmo aos meus alunos que é assim «epá oh pessoal vocês vejam uma coisa vocês falam português com um bocadinho de sorte arranham um bocado espanhol não é e falam inglês vocês reparem vocês com o português com o espanhol e com o inglês vocês falam com os Estados Unidos da América Canadá com o México com toda a América Latina com parte da América que fala espanhol vocês já falam com metade do mundo se vocês a essas línguas juntarem uma daquelas línguas emergentes seja o russo ou o chinês ou o japonês por muito pouquinho que seja vocês já dominam parte do mundo porque alguém há de falar essas línguas» {bruit} eu tive um aluno que foi para os Estados Unidos da América quando eu disse a estagiar seis meses na Alemanha quando eu disse à diretora que era francesa falámos por telefone inglês \*P\* quando ela me disse que o \*P\* falava português falava bem falava espanhol bem falava francês bem inglês bem e alemão bem porque tinha estado na Alemanha sete meses ela disse «epá mande-me já esse homem» epá

L1 pois

L2 os americanos também têm uma visão muito curta normalmente só falam inglês não é para Miami onde se fala mais em espanhol do que estão lá os cubanos todos eh pá esse homem fala com todo o mundo é o que eu digo aos meus alunos «vocês não se sintam diminuídos por estarem por serem portugueses vocês têm que aprender mais» «ah eu não falo alemão» «aprendes o alemão também não fala português aprendes» «eles viajam mais que nós» também é verdade somos um país de receção mais do que emissão mas é assim que nós temos que ver as coisas porque amanhã é uma mais valia amanhã para uma multinacional para uma cadeia internacional dizer «epá meu amigo você fala alemão tem aqui a possibilidade de ir trabalhar para a Alemanha ou mercado alemão ou mercado suíço ou mercado» e eu até digo sempre ás minhas colegas «vocês incentivem os alunos porque se calhar as duas línguas são insuficientes» extracurricularmente não levando muito dinheiro obviamente não se pode pedir aí o portanto os centros de formação não é não vale a pena estarem estarem a pensar aqui na escola que X não é mas façam isso e também façam o português para estrangeiros acho que há aqui acho que há aí uma professora que dá que de vez em quando vêm aí uns indivíduos que

L1 aqui na na faculdade

L2 sim de vez em quando agora

L1 na escola

L2 isso tem a ver com a crise é o como é que aquilo se chama não sei o nome daquilo tem a ver com a crise X fazíamos lá no Algarve fazíamos muito também havia muitos clientes russos no turismo malta russa que se queria instituir em Portugal então vinha eh pá era cinquenta horas pronto não aprendiam nada de do outro mundo até porque o aprender a língua está no contacto diário que nos fizemos não é mas hum vinham e aprendiam hum é o que eu digo eh pá e há aqui miúdos que fazem isso há uns que estão a aprender o alemão outros estão a fazer extra extra a língua aprender muito o espanhol para já porque é mais fácil não é também é uma lógica de facilitismo de estarem mais perto apesar das professoras de espanhol não lhes facilitarem muito a vida e depois aprender mais outra língua na escola e depois mais outra «epá vocês já têm português espanhol o inglês e depois juntar o alemão» agora «vem um cliente italiano vocês começam a dar umas de italiano eh pá ele sente-se bem» quer dizer acho que nós naturalmente gostamos de falar a nossa língua com os nossos parceiros a lógica é essa

L1 duas perguntinhas mesmo para terminar a primeira {rire} é uma duvida linguística hum muito precisa diz-se estada ou estadia porque eu ouço sobretudo estadia mas parece

L2 eu digo estadia

L1 estadia

L2 sim

L1 e a estada nunca diz

L2 rarissimamente

L1 ok

L2 eu nunca digo ás vezes aparece no coiso < eu digo estadia

L1 > pois

L1 a outra diz respeito ao inglês aos termos ingleses

L2 sim

L1 quando se fala com o cliente hum enfim prefere-se utilizar termos como standards de serviço ou como kingsize a cama sem < problemas ou é preferível ter um português

L2 < sem sem sem problemas

L1 sem problemas

L2 sem problemas

L1 e o cliente percebe

L2 o cliente percebe

L1 pronto muito obrigada {rire} obrigada mesmo hum vou desligar

## Entretien H

L1 então eh vou começar por pedir para te identificares dizeres o tu- o teu nome idade formação a função atual e há quanto tempo é que a exerces e as forma- e as funções anteriores e em que categoria de hotel é que já estiveste

L2 chamo-me \*P\* tenho quarenta e seis anos trabalho aqui num hotel de cinco estrelas desde dois mil e quatro entrei aqui como chefe de turno entretanto dois anos depois

L1 o que é que é um chefe de turno

L2 um chefe de turno hum na altura nós tínhamos diretor de alojamento na altura nós tínhamos diretor geral do hotel e tínhamos diretor de alojamentos não tínhamos chefe de receção portanto o diretor de alojamentos hum tinha a cargo tudo o que era receção portaria hum e houseskeeping que é o que tem um diretor de alojamentos num hotel hum não tínhamos chefe receção portanto no fundo imagina o chefe de turno é um bocadinho como chefe de receção só que em cada turno sendo que em hotelaria ou aqui no no hotel existem três turnos portanto em cada turno havia um chefe de turno {bruit} que reportava na altura ao diretor de de alojamentos tudo isso depois foi mudado portanto deixámos de ter diretor geral de do hotel \*H\* deixámos de ter diretor de alojamento hum o \*G\* mudou um bocadinho portanto centralizou muitos serviços como já te disse hum alguns hotéis foram hum foram agrupados por áreas e começámos então a ter supervisores de unidade que reportam aos diretores de área e deixámos e a função de a função de diretor de alojamentos foi eliminada diretor de sim diretor de alojamentos foi eliminada e foi colocada então foram colocados então chefes de receção portanto eu entrei para cá como chefe de turno dois anos depois hum subi a subchefe e talvez mais ou menos três anos depois a chefe de receção a minha formação é tenho o décimo segundo ano de escolaridade e tenho um curso de chefe de receção da escola de hotelaria do Estoril e tenho pronto tenho as línguas tiradas também na escola de hotelaria de Lisboa francês e inglês e depois tenho os vá- tenho vários cursinhos técnicos que fui tirando quando já estava aqui na aqui na receção como chefe de receção

L1 e anteriormente trabalhaste em que funções e em que categoria de hotel

L2 sim anteriormente comecei- e em hotelaria comecei a trabalhar num hotel de três estrelas depois hum estive a trabalhar num resort do \*G\* de quatro estrelas saí do \*G\* nesse resort estive sete anos saí do \*G\* mesmo mesmo hum para o \*H\* hotel de quatro estrelas {bruit} mas neste caso mais no mercado corporate trabalhei na abertu- trabalhei quando o \*H\* abriu e o \*H\* é oitenta por cento vocacionado para clientes de empresa portanto tinha vindo de um quatro estrelas de um resort muito diferente hum e fui para para um hotel de quatro estrelas mas mais hum a trabalhar mais com clientes de empresa corporate {bruit}

L1 hum hum vamos começar então com a entrevista propriamente dita hum vamos começar por falar sobre o setor de hotelaria em Portugal podes descrever este setor

L2 descrever a que nível

L1 hum como funciona a hotelaria em Portugal estruturas que tipo de hotéis é que existem que tipo de práticas é que são feitas será que seguem muito o modelo enfim americano comercial ou se são assim estruturas mais artesanais mais familiares

L2 hum não acho que posso falar talvez mais a nível de Lisboa não é que é uma área Lisboa e arredores que é uma área onde sempre trabalhei não não conheço qual é o modelo americano peço desculpa hum acho que não são estruturas familiares na maior parte se pensarmos talvez em sítios mais pequenos como Cascais Sintra um bocadinho mais mais longe Óbidos talvez existam algumas estruturas familiares a nível

de Lisboa acho que não acho que não são na maior- na sua grande parte estruturas familiares hum e em Lisboa temos neste momento uma grande grande oferta acho que até muito muito tem muito maior oferta do que exatamente a procura hum acho que há maioritariamente hotéis de quatro estrelas temos agora e não só aqui em Portugal mas também fora de Portugal os hostels muitíssimos que acho que foi o boom mesmo do último ano e meio hum o modelo hoteleiro não sei exatamente a que é que te referes mas acho que é assim são hotéis temos hotéis e encontras hotéis de várias várias estrelas como disse maioritariamente quatro estrelas temos acho que ainda temos poucos hotéis de cinco estrelas hum basicamente acho que hum não sei o bem receber não sei o que é que queres Sara o que queres exatamente

L1 falámos há pouco que havia muitos hotéis e que era um bocadinho competitivo este setor

L2 sim é competitivo

L1 é um bocadinho mais nesse sentido isto é hum é diferente vamos lá ver vender ou proporcionar um quarto de vender canetas computadores

L2 sim é assim hum acho que hoje em dia tens sempre que tentar surpreender o cliente não é isso nem sempre é fácil hum acho que basicamente é por aí é a nível e no nosso grupo a nível de políticas comerciais dares se calhar o que o outro não tem fazeres um pacote de coisas alojamento spa restaurante acho que passa muito por políticas comerciais

L1 hum hum hum que outras palavras é que poderias pensar ou seja quando pensas em hotelaria podes pensar nessa tal palavra competitividade na palavra comércio e que outras palavras é que te poderiam vir à cabeça à mente

L2 acolhimento alegria prazer novas culturas um bocadinho disso tudo

L1 outra pergunta como é que são definidos os padrões de serviço de cada hotel e de que forma é que isto vai determinar a atitude dos profissionais do hotel

L2 isso é assim normalmente são de- nós no nosso caso são definidos pelo grupo não é o grupo tem mesmo tens ali vários dossiezinhos com padrões específicos hum para cada para cada secção {bruit} no nosso caso temos ainda padrões mais específicos por pertencermos à \*A\* não é {bruit} esses padrões foram-nos dados foram-nos dados foram-nos instituídos quando quando acedemos pertencer à \*A\* não é recebemos uma série de padrões para aplicar no dia a dia hum um cliente \*A\* que nós recebemos mais ou menos ou saberá ou não mas eventualmente acho que sabe aquilo que nós temos que lhe dar e estará à espera mesmo disso esses padrões específicos que nós temos da \*A\* não podem variar muito dos padrões de serviço do hotel instituídos também pelo \*G\* portanto no fundo um bocadinho a conjugação dos dois

L1 e depois a atuação de- dos rececionistas enfim bagageiros será diferente em conformidade com os padrões de serviço

L2 tem de ser em conformidade com os padrões que lhes são dados no caso da \*A\*

L1 hum hum segunda segunda instrução vamos falar um bocadinho sobre o cliente disseste que de facto o cliente era o que o que se define a hotelaria define-se no trato com < ao cliente

L2 > exatamente

L1 qual é o a importância do cliente em hotelaria

L2 é toda {rire} o cliente existe nós existimos porque o cliente porque o cliente está cá é e vice versa o cliente para nós é assim até pode ser também um fator de publicidade por exemplo o bom serviço não é mais rapidamente faz efeito um cliente que diga bem do hotel do que se calhar uma série de publicidade durante um certo tempo no nosso site

L1 hum hum como é que ele deve ser tratado existem diferenças no tratamento num hotel de cinco estrelas em relação a um hotel de duas estrelas como é que

L2 é assim para mim um cliente tem de ser sempre bem tratado talvez um cliente de cinco estrelas esteja à espera e certamente está de receber um tratamento e uma atenção diferente que um cliente que entre num hotel de três estrelas recebe mas tem sem- tem sempre de ser bem tratado talvez aí eu diga que o nível de atenção e detalhe ao cliente varie e varie muito de um hotel de três estrelas para um hotel de cinco estrelas

L1 podes dar casos concretos exemplos sobre essa esse tratamento

L2 por exemplo um cliente que entre num hotel de três estrelas se calhar não está à espera de ter uma carta no quarto do diretor a dar-lhe as boas vindas com um cestinho de fruta com uma garrafa de água num hotel de cinco estrelas certamente está à espera de chegar ao quarto ter esse detalhe ter o quarto hum nesta altura que está frio ter o quarto quente está à espera certamente no hotel de cinco estrelas à porta ser recebido por alguém alguém que o acolha que lhe leve as malas que lhe pergunte o nome portanto esses pequenos pormenores fazem a diferença

L1 será que há diferenças a nível da linguagem a maneira como se fala com o cliente

L2 sem dúvida talvez e digo talvez que eu acho que nós temos que manter sempre alguma formalidade qb com todos os clientes mesmo aqueles que nós hum recebemos num hotel de quatro estrelas mas talvez num hotel de cinco estrelas hum a linguagem tenha que ser um bocadinho mais refinada e cuidada

sempre com é assim eu acho que hoje em dia os cliente também não estão à espera de muita formalidade estão estão à espera de alguma formalidade mas acima de tudo de calor humano e de serem bem recebidos com um sorriso com um sorriso na cara mas hum há há talvez sim uma pequena diferença na formalidade que tu tens de por se calhar quando recebes um cliente num hotel de cinco estrelas porque o próprio cliente hum também nem sempre é o mesmo cliente o que eu quero dizer é que com um cliente no hotel de quatro estrelas e isto tudo influencia não posso deixar de dizer com os preços que os clientes pagam pelos quartos mas hum um cliente cinco estrelas talvez seja um bocadinho mais difícil de atender entre aspas já hum se calhar frequenta só bons hotéis hum se calhar ate tem ou tem um nível de vida médio alto nem sempre é tão fácil de chegar a esse cliente de cinco estrelas como se calhar é fácil de chegar a um cliente de três e quatro estrelas é no naquilo que eles te deixam logo aceder < na maneira de eles serem muitas vezes

L1 > hum hum

L1 di- dizias que era preciso uma certa formalidade mas não demasiada < X mesmo a nível da linguagem será que me consegues dar exemplos concretos

L2 > exato

L2 hum exemplo concreto o que eu quero dizer é que tens de ser formal mas não podes deixar de rir de ser simpático de interessares-te um bocadinho pelo cliente porque às vezes quando nós somos tão formais se calhar até não tentamos saber do cliente porque é que ele veio se ele está cansado portanto mantemos tudo no nível da formalidade hum fa- hum fazemos todos os padrões que temos de fazer levamo-lo ao quarto se calhar ao ser um bocadinho menos formal também lhe perguntamos como é que ele se sente hum porque é que escolheu vir para Lisboa tentamos se calhar hum ser um bocadinho calorosos

L1 hum hum e esses tais padrões de serviço os tais standard existem padrões de serviço no tratamento com o cliente em relação < à linguagem

L2 > sim sim existe existe

L1 podes dar-me exemplos

L2 hum tudo portanto quando nós fazemos um check in de um cliente aqui no nosso hotel de cinco estrelas hum há uma série de coisas que nós temos de perguntar quando fazemos o check out há uma série de coisas que nós temos de perguntar e basicamente temos que fazer sempre isso com todos os < clientes

L1 > hum hum

L2 > depois podes fazer isso também e podes também ser calorosa ser simpática interessar-te pelo cliente agora aqueles padrões que hum no fundo é uma série de perguntas que tu tens que fazer ao cliente e tens de fazer de maneira a que ele não pareça que tu és um gravador e que estás só a debitar perguntas portanto tens de fazer várias perguntas como por exemplo no check in hum saber se ele quer jornal explicar os detalhes explicar a tipologia do quarto em que ele vai ficar informar todos os procedimentos hum a nível de de pagamento que ele pode usar aqui no hotel < hum

L1 > hum hum

L2 perguntar ao cliente se ele é fumador se é não fumador para eventualmente adequares ou não o quarto que lhe vais dar a isso portanto todas essas perguntas tu tens de fazer

L1 e como é que vocês tratam os clientes tratam-lhes pelo nome

L2 sim sempre pelo nome isso é básico básico mesmo a primeira coisa que tu tens logo que fazer até e que o porteiro também deverá fazer é tentar logo saber o nome do cliente portanto dar-lhe as boas vindas ao hotel já com o nome com o nome dele e também se se fizer as coisas como deve de ser também vem apresentar ao rececionista pelo nome portanto hum nós até temos umas técnica que nem sempre é possível utilizar mas no talãozinho da bagagem quando o porteiro está a tirar as malas do carro discretamente tentamos olhar para o TEC do aeroporto nem sempre se consegue ver ou nem sempre tem o nome e o cliente até fica a pensar «mas ele ainda não me perguntou o meu nome como é que ele já sabe o meu nome» portanto estes pequenos detalhes que que temos que tentar fazer sempre e cumprir sempre para nos diferenciar também um bocadinho dos outros e no fundo surpreender o cliente

L1 e tem hum assim uma exigência têm de dizer um um certo número de vezes o nome do do cliente di- dizem mais o nome próprio o apelido utilizam < outras formas

L2 > sempre o apelido sempre o apelido

L2 nunca o apelido ou o nome próprio com o apelido ou o apelido nunca o nunca o nome próprio não posso dar as as boas vindas a a um cliente cinco estrelas bem-vinda senhora \*C1\* {prénom} ou bem-vinda senhor \*C2\* {prénom} bem-vindo senhor \*C2\* {prénom} portanto sempre o apelido ou o nome completo o nome hum primeiro nome e apelido

L1 por exemplo no meu caso como é que me tratarias

L2 bem-vinda ao hotel \*H\* senhora Sara Lopes

L1 os dois < portanto

L2 > exatamente > exatamente

L1 os três isto é < senhor

L2 > exatamente

L1 e doutor dizem-no

L2 não a não ser que o cliente faça questão porque já tivemos hum clientes a quem nós não chamámos doutores porque chamamos senhores e esse é o procedimento correto a fazer é chamar senhor a não ser que o cliente nos diga « não não me trate por senhor por favor trate-me por doutor »

L1 hum hum

L2 eu pessoalmente já tive um cliente que me disse isso e a partir daí com certeza a partir daí trataremos sempre por senhor doutor

L1 independentemente da idade da pessoa isto é uma pessoa de vinte anos

L2 independentemente da idade da pessoa

L1 ou de oitenta

L2 hum hum < sempre

L1 > e

L1 e as crianças como é que são tratadas

L2 menina ou menino

L1 ah não é o nome é o < menino João

L2 > bem-vinda a

L2 no caso também não será uma cliente uma uma criança que virá fazer o check in ou o chek out não é mas se de alguma maneira tivermos que interagir com uma criança como é que está se calhar aí aí até já dizemos o primeiro nome como é que está menino \*C3\* {prénom} ou menino \*C4\* {prénom}

L1 tratam-na pela terceira pessoa < nunca pela segunda

L2 > exatamente

L2 não

L1 está bem como é que caracterizas os clientes lusófonos ou seja portugueses brasileiros angolanos será que podes {bruit} traçar um perfil {bruit} deste tipo de clientes

L2 hum {bruit} os clientes portugueses são clientes difíceis {rire} querem querem querem pagar pouco e ter muito o cliente brasileiro é um cliente extrovertido hum se houver algum contratempo ou que não tem o quarto que que desejou ou qual- qualquer contratempo durante a estadia até pode levar isso mais ou menos com tranquilidade é um cliente que está sempre a pedir hum que está sempre a pedir descontos o cliente angolano é um cliente que para nós aqui no hotel são os clientes que nos ocupam as suites mais caras são clientes que gastam muito são de trato fácil hum não são muito extrovertidos nem querem muita conversa connosco com eles ate optamos de facto por alguma formalidade hum a nível de trato com o cliente o cliente português é é um cliente e nós somos portuguesas também é um cliente difícil difícil no sentido em que não extravasa muito não sorri muito tem ele próprio tem uma atitude muito formal ou muito tímida quando no contacto connosco portanto é difícil ás vezes quebrar essa barreira com o cliente português com o brasileiro a nível de trato são clientes fáceis simpáticos {bruit}

L1 hum hum em hotelaria há muitos termos do inglês por exemplo kingsize duty X standards isso tudo quando vocês falam com o cliente utilizam os termos em inglês ou preferem o correspondente em português

L2 se o cliente for português utilizamos os termos em português < porque o cliente português também não leva a bem ou não gosta que nós hum na conversa com ele estejamos a utilizar termos ingleses

L1 > pois

L1 não leva a bem {rire}

L2 não gosta

L1 e um brasileiro

L2 talvez já não se importe muito < mas também não vai perceber

L1 > mas o português

L1 ah eles não falam {rire}

L2 portanto tentamos mesmo que o cliente português ou brasileiro ou angolano falar os termos que nós conhecemos

L1 hum hum hum hum vamos chegar à terceira parte da entrevista que é sobre a função de rececionista de hotel será que me podes descrever esta profissão

L2 sim nas tarefas que tenho no dia a dia e isso hum fazer check ins é o básico fazer check outs depois e no caso das receções de hoje em dia muitas têm portaria no nosso caso tem temos uma portaria separada agora a portaria está junta com a receção portanto no caso atender todos os pedidos do cliente seja a nível de informações turísticas hum seja a nível de de algum pedido do cliente por exemplo tem uma reserva num outro hotel e e queira queira transfer para chegar até esse hotel hum atendimento telefónico e trato com o cliente basicamente no nosso caso hum também alguma faturação fechar faturas para empresas para agências fazer câmbios

L1 hum hum qual é a postura que ele deve ter

L2 simpático formal q b mas simpático < acolhedor consequências  
L1 > hum hum  
L2 e solícito temos hum temos sempre que tentar nunca dizer não é muito mau pelo menos tentar sempre até às últimas  
L1 isso concretiza-se como  
L2 hum concretiza-se várias várias pequenas coisas se um cliente tem um quarto que hum não gosta mas se calhar até é o quarto que o cliente está a pagar mas ele até ele não gosta está insatisfeito se calhar até se está a pensar ir embora e o hotel até está com uma ocupação razoavelmente alta se calhar até é difícil para o rececionista mudar esse cliente mas tem que tentar ver se e estou-te a dar só um exemplo pode poder dar outros mas tentar que os clientes que ainda não ainda não estão em casa ver se é possível mudar ver olhar para o room plan ver se de alguma maneira pode mover um cliente de maneira a dar hum outro quarto ao cliente ou a dar outra opção ao cliente que se calhar até pode ou não oferecer dependendo também da importância do cliente no fundo isso mesmo tentar sempre um cliente que peça uma reserva num restaurante que ele queria mesmo naquele dia ir àquele restaurante e o restaurante está cheio tentar ver se conhece alguém no restaurante se conhece o chefe para tentar fazer a reserva do cliente tentar sempre < essa  
L1 > hum hum  
L2 esse é o lema tentar sempre e não dizer que não pelo menos ter a preocupação de encontrar soluções ou alternativas que o cliente possa dizer « ah de facto ele arranjou-me uma alternativa muito boa» e e no final o cliente até vem agradecer  
L1 que formação é que deve ter um um rececionista  
L2 hum tem de saber falar bem inglês não é hum não tem necessariamente a meu ver ter o curso de gestão hoteleira mas tem que ter pelo menos o décimo segundo ano de escolaridade  
L1 hum hum qual é o salário médio de um rececionista  
L2 hum temos que falar em rececionistas de primeira e rececionistas de segunda se tiver que te dar uma média entre estas duas categorias < e e  
L1 > podes dar do segundo e depois do primeiro < para  
L2 > sim  
L1 ter uma noção  
L2 do segunda é entre setecentos e oitocentos do segunda e do primeira é entre oitocentos e cinquenta e novecentos e cinquenta  
L1 e que perspectivas de carreira é que um rececionista tem  
L2 hum dependendo da pro- e aí já aí já aí acho que já vamos à pergunta que me fizeste anteriormente aí já influencia um bocadinho o a formação que ele teve no meu caso eu não tenho o curso de gestão hoteleira hum mas sabes que as coisas anteriormente também eram um bocadinho diferentes e a pessoa também subia muito pelo seu esforço e pela experiência < e  
L1 > hum hum  
L2 por tudo aquilo que depositava no trabalho hoje em dia acho que as perspectivas de carreira para um rececionista se tiver o curso de gestão hoteleira pode ser de chagar até diretor de hotel dependendo também hum da sua atitude e da sua ambição mas um rececionista de hotel pode muito bem começar como rececionista de hotel e tendo a formação a atitude e a garra pode chegar a diretor de hotel agora vou-te dizer que talvez demore algum tempo olhado também hum para a idade que a pessoa eventualmente possa ter não é porque também tem que ter alguma experiência {bruit} hum se calhar até ter alguma experiência não só também na área de alojamentos mas também alguma luzes na área de f & b e isso hoje em dia por exemplo {bruit} no no \*G\* é possível porque há muita hum há no \*G\* nós neste momento podemos já disse \*G\* hum neste < momento  
L1 > não faz mal depois eu eu transformo  
L2 podemos até agora se nesta altura de época baixa não é se tivesse um um mês três semanas quatro semanas que eu visse olha realmente isto vai dar para eu conseguir pedir ao meu diretor para me deixar estar um mês com o chefe de sala e estou um mês com o chefe de sala a aprender alguma coisa não é de f&b diferente de daquilo que eu faço todos os dias e que vai servir se calhar no futuro hum para se eu quer para se eu quiser evoluir já já saber alguma coisa hum portanto as perspectivas hum são essas Sara acho que com a garra necessária e com a atitude necessária podes chegar a diretor de hotel  
L1 falaste no f & b o que é que é exatamente o f&b  
L2 departamento de comidas e bebidas  
L1 food and beverage < é isso  
L2 > sim  
L1 portanto hum a receção pequenos hum restau- < restaurante  
L2 > room service restaurant bar banquetes  
L1 room service também < é

L2 > room service também

L1 incluído

L2 sim tudo o que seja comidas e bebidas é departamento de f&b

L1 mas o room service não é parte dos quartos < dos andares

L2 > não

L2 estamos a falar em room service entrega entrega de comida entrega de comida nos quartos portanto receber pedidos não é por- um hotel de cinco estrelas sabes que tem room service a nível de comidas e bebidas vinte e quatro horas < todos têm

L1 > hum hum

L2 portanto estamos a falar de entregar receber pedidos dos clientes de comida e entregar nos quartos < e isso faz parte do f&b

L1 > a isso

L1 hum hum então e ao alojamento cobra isso tudo

L2 hum não portanto o departamento de alojamentos é receção portaria hum guest relations eventualmente que nós neste momento já não temos separado da receção portanto a receção também acumula a função de guest relations e houskeeping houskeeping com quartos e lavandaria isso é o departamento de alojamentos

L1 certo falaste à pouco no trabalho por turnos < hum

L2 > sim

L1 o rececionista trabalha por turnos

L2 exatamente

L1 três turnos

L2 três turnos normalmente o turno da manhã o turno da tarde e a partir das onze ou da meia noite dependendo que há hotéis em que o night auditor entra às onze há hotéis em que o night auditor entra à meia noite portanto e o turno o terceiro turno que é o turno da noite

L1 e normalmente eh enfim escolhem-se senhores para o night auditor ou não forçosamente

L2 hum < não forçosamente

L1 > homens

L2 nós estivemos durante muitos anos uma excelente night auditor que infelizmente e felizmente para ela ficámos muito contentes foi mãe e não pôde mais exercer essa função portanto saiu mas foi uma das nossas melhores night auditors hum aqui do hotel pelo menos no meu tempo hum hoje em dia ainda infelizmente ainda escolhemos mais homens porque durante a noite hum temos alguns clientes que talvez entram um bocadinho mais alcoolizados durante a noite talvez entrem pessoas hum que se calhar até vêm aqui ver o que é que se passa para ver se podem fazer algum furto que infelizmente acontece para e mas principalmente por clientes que muitas vezes entram alcoolizados tenho-te a dizer que ainda respeitam mais se estiver atrás do balcão um homem do que uma mulher são capazes se calhar mais facilmente ir para o quarto se estiver um homem do que se estiver uma mulher se calhar se estiver uma mulher são um bocadinho mais abusadores infelizmente ainda é assim

L1 hum disseste que houve uma colaboradora que era muito boa nessa função

L2 exato

L1 como é que isso se traduz hm o que é que é preciso então para exercer a função de night auditor qual é a diferença em relação a um rececionista de dia

L2 hum é é a diferença total a o o rececionista de dia recebe contas dá contas para pagar hum fala muito com clientes vê muito clientes à noite isso não acontece vê-se poucos clientes e a função do night auditor não é receber contas é fechar contas e hum e auditar toda a receção que é feita no hotel tudo a nível de pagamentos a nível de câmbios a nível de pagamentos com cartões de crédito a nível de banquetes a nível de restaurante o a função do night auditor era fazer o fecho de tudo o que se passou durante o dia no hotel e ver se todas as contas batem certo se não houve enq- se não houve X que que por exemplo tivemos um banquetes um banquete que debitou menos pessoas ou que debitou mais pessoas é ver uma coisa muito simples por exemplo se o total de VISA's de faturas VISA's que nós recebemos bate certo com aquilo que efetivamente foi cobrado na máquina do VISA hum é ir ao detalhe é ver se está tudo a bater a zero sem qualquer cêntimo de diferença é claro que depois há clientes que chegam tarde ao hotel como por exemplos os as noites hum as noites de núpcias não é é claro que também continua a fazer check a fazer sem continua a fazer check ins mas muito menos continua a fazer check outs de clientes que saem cedo para o aeroporto mas muito menos basicamente a função do night auditor é função de atenção de detalhe de fecho de contas de encontro de contas

L1 hum hum e existem portanto há por vezes confronta-se com situações um bocadinho menos boas

L2 sim

L1 falaste há pouco na questão < de clientes alcoolizados

L2 > sim sim

L1 hum podes dar-me outros exemplos de situações menos boas que tenham acontecido ou que possam existir < com os clientes

L2 > sim

L1 ou

L2 com raparigas mais clientes a tentar meter-se meter-se meter conversa para fins menos próprios com com a colega que na que a nossa colega que nós tivemos chamava-se \*P\* ainda por cima ela era bonita portanto hum clientes que não que não iam que não iam para o quarto ficavam aqui a dar conversa a ver se conseguiam convencê-la sabe Deus do quê eles lá eles lá saberão já tivemos também um senhor que e aqui o hotel é difícil porque tem muitas entradas pelo jardim não é e nem todas as portas às vezes estão cem por cento fechadas tivemos também já um cliente que entrou um cliente um indivíduo que entrou entrou pelas zonas e andou aqui pelas zonas de serviço do hotel a tentar roubar comida várias situações hum tivemos um cliente que hum um senhor que não era cliente que parou aqui um táxi completamente alcoolizado que entrou no backoffice dos bagageiros e ficou ali a dormir toda a noite porque assim que se deitou ninguém mais o conseguiu acordar e situações menos agradáveis mas acho que basicamente passa mesmo tudo por pessoas que entram no hotel que não que não é suposto entrarem porque não estão cá hospedadas muitas vezes para tentar roubar e mas mas acho que na na grande maior parte clientes alcoolizados

L1 e existem clientes que acabam por não por sair sem pagar a conta ou pouco

L2 hum graças a Deus pouco mas para isso tens que ter uma série tens de tomar uma série de medidas porque os clientes hoje em dia hum são muito criativos e se não estiveres com muita atenção e toda a atenção à é pouca eles podem sair sem pagar a conta

L1 hum hum resumo- resumidamente o que é que achas que é preciso para se ser um bom rececionista

L2 hum ter uma boa imagem saber falar e saber ouvir ter algum hum à à vontade qb isto isto é ser extrovertido qb hum ter muita responsabilidade e ter a noção que se está atrás de um balcão hum e se está principalmente a representar um hotel um grupo um nome no nosso caso uma rede de hotéis ter muita muito respeito muito respeito a isso e e estar disposto a sacrificar fins-de-semana estar disposto a trabalhar quando se todas quando noventa por cento das pessoas se estão a divertir hum estar disposto muitas vezes a ouvir algumas coisas que não gostaria e a não responder e ser uma pessoa afável acolhedora

L1 qual é a importância de um rececionista para um hotel

L2 toda é a primeira cara é a última cara é sempre a pessoa a quem o cliente se tiver uma dúvida se tiver um problema se vai dirigir porque o col- colega do bar até pode o cliente até pode estar à frente dele e estar a fazer uma pergunta e ele não saber responder e pode dizer «ah mas vá à receção que o colega vai saber ajudar-lhe» nós na receção somos sempre o último sítio ou o primeiro sítio como queiras em que o cliente vem e nós não podemos dizer «ah mas vá ao bar que o meu cliente que o meu colega deve saber» portanto nós temos que estar atrás do balcão e ter o maior número de informações possíveis seja do hotel seja do grupo seja do que se passa em Lisboa seja um bocadinho do que se passa no mundo um bocadinho de tudo portanto ser um bocadinho também uma pessoa informada hum e culta não tem que saber todos os termos hoteleiros não tem que conhecer todos os hotéis de Lisboa hum mas tem que ter também hum algum conhecimento da área em que está do sítio em que nós estamos basicamente é isso

L1 falaste à pouco em saber ouvir < hum

L2 > sim saber ouvir

L1 saber falar saber estar atento saber falar saber ouvir hum em que língua

L2 primeiro em português não é hum mas é assim Sara oitenta por cento dos nossos clientes não são portugueses são ou ingleses ou alemães temos muito francês- muitos franceses mas em inglês em português certamente mas em inglês maioritariamente

L1 hum hum achas que seria útil uma formação específica sobre o português a utilizar em hotelaria dirigida a portugueses e que têm esta língua como língua materna

L2 eventualmente sim não digo tanto em termos de não falo em no sentido em de utilizar termos próprios já que já vimos atrás que os termos próprios de hotelaria muitas vezes são em inglês e o cliente não gosta de uso estar à tua frente e tu estares a falar para ele em termos ingleses {bruit} como já dissemos temos que tentar traduzir sempre para o português {bruit} mas talvez talvez um um português hum do que mais do que mais se fala no dia a dia em hotelaria é claro que hoje em dia como tu disseste e muito bem os termos são quase todos hum falados em inglês e se calhar se estiveres numa reunião de diretores se não tiveres algum conhecimento metade das coisas não vais perceber mas pronto nós estamos a falar aqui na real- na relação com o cliente seria útil hum no sentido não não sei não te sei como te explicar não dos termos mas daquilo que se passa daquilo que se fala daquilo que se mexe é com hotelaria na- a nível dos termos se for para clientes que não são portugueses sim faz sentido agora hum não sei bem não percebo muito bem essa tua pergunta porque se me estás a falar se faz sentido uma professora de português só para hum termos de hotelaria é isso para portugueses



L1 não não é só a questão de termos é mesmo como falar com o cliente como transmitir de certo modo uma delicadeza < respeito

L2 > sim claro que sim

L1 a formalidade < que falaste

L2 > sim isso sim isso tem todo o sentido

L1 como é que isso se traduz na linguagem oral < ou escrita

L2 > sim sim isso tem todo o sentido

L1 em português

L2 sim

L1 sim

L2 sim faz sentido faz sentido ter um alguém seja professor ou não a orientar porque muitas pessoas não estão atentas para alguns detalhes mas sim faz sentido ter alguém a orientar nisso- nesse nesse caminho

L1 faço-te a pergunta até de outra maneira quando vocês recebem estagiárias {bruit} ou rececionistas portanto com pouca experiência hum será que eles já vêm atentos a essa adaptação < à linguagem

L2 > não não vêm

L2 não vêm hum por exemplo se calhar é mais fácil com exemplos se nós recebermos aqui um rececionista ou um um estagiário com pouca experiência se ele vai dizer ao cliente «só um bocadinho» e e se calhar eu vou-lhe dizer «olha para a próxima vez não digas só um bocadinho diz aguarde só um momento de faz favor»

L1 qual é a diferença

L2 um bocadinho nós dizemos a um colega nosso ou uma amiga nossa «espera aí só um bocadinho» a um cliente nós dizemos «aguarde só um momento de faz favor» lá está a linguagem cuidada que se calhar essas essas aulas que tu estás a falar fariam todo o sentido

L1 tens mais exemplos desse género

L2 hum um bocadinho um bocadinho em tudo como como é que te vou explicar quando por exemplo um cliente liga e e o ponho em espera «só um momento» alguém diria «só um momento» e eu voltaria a dizer «olhe faça o favor de aguardar só um momento por favor» voltaria à linha hum «sim» e se calhar eu vou dizer «olha não digas sim» vais dizer «senhor \*C5\* {nom} obrigada por ter aguardado agora já tenho a informação que o senhor precisava» portanto tudo um bocadinho na base da cortesia formalidade como eu te disse mas não em excesso e simpatia nesse sentido faz toda faz toda a diferença e faz toda a lógica ter alguém a orientar as pessoas sim

L1 hum hum eh estamos a chegar ao final para terminar hum para terminar exato que conselhos darias a um rececionista francês portanto que trabalha num hotel em França que costuma receber clientes lusófonos e que queira aprender português para comunicar com eles

L2 bem eu acho que o cliente seja aqui em Portugal e um cliente português ou seja um cliente português em França em França quer ser sempre bem recebido portanto primeiro diria lhe para ser acolhedor com o cliente já que nós portugueses hum também temos somos a fama de ser um país acolhedor portanto acho que e para não para o francês não ficar com uma má imagem acho que deve acolher o cliente com amabilidade não é hum e qual era a outra parte

L1 hum conselhos

L2 para aprender

L1 para aprender hum o português hum portanto a língua para poder falar com os clientes

L2 começar por perguntar ao cliente se podia utilizar uma ou outra expressão em português que possa que eventualmente pudesse colocar no diálogo com o cliente

L1 hum hum ou seja imaginemos um francês que se fala francês fala inglês e que como o o hotel recebe muitos clientes que também hum acharia bom aprender português para falar com eles hum

L2 e estás a dizer extrair extrair isso do cliente é isso tentar aprender alguma coisa com o cliente

L1 não não não não não isto é portanto imaginemos um francês que tem vinte anos que está numa escola de hotelaria e que vai terminar enfim daí a dois anos hum não desculpa imaginemos um francês que tra- que tenha trinta e cinco anos que seja rececionista num hotel que costuma receber muitos brasileiros < porque

L2 > hum hum exato

L1 há muitos brasileiros e portugueses que vão a Paris ele não fala português que conselhos é que tu lhe darias para ele começar a aprender a falar português e que tipo de especificidades da da língua portuguesa ou da cultura portuguesa é que ele deveria aprender {bruit} para poder tratar com o cliente português < e brasileiro

L2 > é assim

L2 acho que hum isso é complicado mas acho que precisaria de um curso intensivo de português ba- acho que em França também há muitos hum há muitos sítios onde há muitos portugueses a viver não é se calhar inter- interagir mais {bruit} se calhar é se calhar é interagir mais hum com essas pessoas mas sem

dúvida que vai precisar de um curso porque se está atrás de um balcão e recebe muitos clientes portugueses é muito complicado sem um curso e até pode ser um curso específico eh porque não não nem tem nem sempre e para começar tem que ter uma linguagem assim tão desenvolvida se tu começares e isso é como português é como todas as outras línguas se tu começares com o básico e o básico se calhar é «bem-vindo» «como é que está» «deseja a sua conta» «está tudo bem» «como é que posso ajudar» se tu começares com estas pequenas coisas automaticamente o cliente também vai-te ajudar ele próprio porque vai começar a falar mais tu vais tentar perceber vais arriscar e é assim que nós também aprendemos línguas não é muitas vezes línguas que nós não estudámos portanto por experiência mas acho que no início iria precisar de de algum curso nem que seja um curso rápido

L1 e vocês aqui portanto que nível de inglês disseste à pouco que todos os rececionistas devem falar inglês eles têm de ter um nível excelente de inglês ou um nível enfim < básico

L2 > têm

L2 não têm de ter um nível bom de inglês < não digo

L1 > um nível bom

L2 excelente nem todos têm que ter um nível excelente de inglês porque se eu estivesse a dizer isso também não estaria a dizer a verdade daquilo que se passa mas têm todos de ter um bom nível de inglês se houver alguns que para além de bom têm excelente ótimo

L1 e também têm de falar outras língua ou só o inglês < é suficiente

L2 > convinha falar

L2 convinha falar outras línguas mas não é hum se nós estivermos a recrutar alguém e essa pessoas nos disser «olhe de facto eu falo um bom inglês mas não falo mais línguas» é claro hum que se a pessoa que se nós de facto virmos que é uma boa pessoa quem tem um ótimo currículo tem uma ótima experiência nós não vamos deixar de contratá-la por causa disso agora é sempre uma mais valia e principalmente para nós que desde há dois anos para cá começámos a receber muitos clientes franceses e sempre também recebemos muitos clientes espanhóis portanto se falar mais línguas é uma mais valia se falar só inglês paciência não vai ser impedimento para para essa pessoas deixar de vir trabalhar connosco

L1 termino a propósito dessa pergunta frase dessa palavra que falaste à pouco que é recrutamento no momento de recrutar um rececionista o que é que vocês privilegiam

L2 hum não a técnica hum isto é não olhamos só para aquilo que ele já fez se tem experiência mas muito pe-para olhamos muito para a pessoa e principalmente olhamos muito para a atitude da pessoa para a maneira de ela estar para aquilo que ela quer hum não sei se num entrevista se consegue ver se a pessoa é responsável ou não talvez se consiga ver se a pessoa é interessada ou não ou se quer muito aquilo aquilo para que se está a candidatar mas principalmente damos privilégio à maneira de estar e à atitude é isso mais importante porque a técnica tu podes aprender com o tempo a atitude ou tens ou não tens e não se ensina

L1 hum hum está bom muito obrigada < acabámos

L2 > de nada

## Entretien I

L1 vou começar por te pedir para te identificares dizeres o nome a idade a tua formação a função atual e a categoria de hotel e as funções anteriores hum em que categoria de hotel é que já estiveste e o período

L2 o meu nome é \*P\* tenho trinta e nove anos hum tenho bacharelato em turismo estou neste momento como diretora de lazer e web commerce do hotel \*H\* as minha funções anteriores

L1 há quanto tempo é que exerces

L2 estou lá desde dois mil e já estou há quatro anos há quatro anos exatamente fez em Setembro quatro anos ou três espera agora sendo em dois mil e catorze não comecei em dois mil e onze setembro de dois mil e onze portanto fez três anos

L1 três anos {bruit}

L2 anteriormente o que é que eu fiz exerci hum na área de e-commerce e revenue nos hotéis \*H\* e Pousada de Portugal

L1 hum hum e trabalhaste na receção

L2 na receção trabalhei sim foi uma experiencia inicial ou seja quando comecei acabei o curso e comecei na hotelaria pela receção depois passei para a área de reservas depois da área de reservas passei para chefe de reservas numa unidade de cinco estrelas e depois foi mais a área comercial o revenue e o e-commerce

L1 e em que categorias de ho- hotéis é que já trabalhaste

L2 comecei por um quatro estrelas um resort em Cascais no \*G\* depois para passei para um hotel de cinco estrelas cidade o \*H\* e depois trabalhei na numa rede de numa rede da área de hotéis na altura hum que estava no revenue era responsável {bruit} pela área de Cascais Lisboa e Sintra portanto aqui já era uma gestão de três hotéis um hotel dois de quatro estrelas e um de cinco sendo que um era resort o outro era unidade golf e spa e o \*H\* era um cinco estrelas hotel de cidade

L1 portanto sempre em quatro e cinco estrelas

L2 quatro e cinco estrelas

L1 ok vamos começar então com a entrevista hum e onde vamos falar sobre o setor da hotelaria em Portugal podes descrever-me este setor

L2 o setor de hotelaria em Portugal é um setor muito importante está sempre em crescimento hum eu neste momento estou por exemplo estou a exercer na área do Porto e eu posso dizer que é uma área que tem apesar de ser uma cidade muito pequena já tem uma quantidade de hotéis que supera um diâmetro de cidade mas continua a abrir hum cada vez mais unidades hoteleiras não só dois três quatro cinco estrelas mas também muito hostels está muito na moda agora os hostels hum pensões de luxo que até neste momento estão a fazer quase concorrência a unidades de hoteleiras oficiais hoteleiras de três e quatro estrelas hum mas é um negócio rentável e visto que Portugal vive muito do do turismo portanto e unidades de alojamento são necessárias para colmatar a quantidade de turismo que tem vindo a crescer todos os anos em Portugal portanto é um área de negócio bastante frutífera e rentável

L1 desse que é uma área de negocio pode explicar um bocadinho melhor

L2 portanto tem a ver com com acolhimento de turistas nacionais e internacionais hum aquando da sua hospedagem {bruit} em Portugal hotelaria vive de do alojamento área de alojamento pode te ré outras unidades de serviços que colmatam o alojamento {bruit} como restauração spa X lojas hum mas hotelaria no fundo é o serviço de acolher o estrangeiro ou o nacional {bruit} no no hotel

L1 como é que funciona a hotelaria

L2 um hotel

L1 sim

L2 um hotel temos hum pronto o o principal cartão de visita é a receção começa pela receção faz o acolhimento do turista hum depois hum o cliente fica hospedado no quarto hum é claro que existe depois um trabalho feito antes de chegar o cliente à receção existe todo um trabalho comercial existe um departamento de reservas que trata de tudo o que é fazer as marcações de alojamento existe toda um área comercial ligada à promoção promover o hotel lá fora e cá dentro para que as pessoas tomem conhecimento do hotel existe também um trabalho de contratação contratar operadores turísticos que possam vender e promover o hotel hum não só junto de agências mas também de empresas como agora a principal marcada foi marcada online contratação online hum que é mais essa a minha área de foco que é vender e promover o hotel no canal online que atualmente é um canal mais procurado hum porque é também muito cómodo e muito prático para um turista ou um nacional um português a procurar comodamente em casa sem ter que se deslocar a um bol- balcão ou uma empresa para marcar as suas férias férias estas podem ser de lazer ou trabalho pronto depois existe também a área de marketing que tem toda toda a vertente de promoção da unidade hum não só em meios de comunicação como imprensa como televisão como os jornais mas também com o relações públicas lá fora no meu caso específico nós

trabalhamos muito junto de PR's nós chamamos-lhe public relations lá fora em mercados específicos são os nossos mercados top's neste caso o mercado inglês que temos um PR localizado em Inglaterra que nos ajuda a promover a nossa unidade hoteleira dentro do mercado inglês porque já tem conhecimento do mercado mais do que nós também temos um nos Estados Unidos e isso ajuda também a dinamizar não só a marca mas também o nosso produto nós eu eu represento um hotel independente não tem um grupo forte por trás normalmente quando existe um grupo hum é muito mais fácil divulgares o hotel neste caso como hotel independente hum depende muito de outras outras ações para conseguir obter uma visibilidade que um grupo já tem no mercado e nós utilizamos muito os public relations hum e mais e depois existe toda a área operacional que são os serviços que estão lá hum disponíveis vinte e quatro horas do dia a dia que servem o cliente que é o casa da área de f&b que é os restaurantes que os clientes vão usufruir o bar hum o spa hum portanto também temos essas áreas operacionais dentro de um hotel que são que tem um foco importante no dia a dia e que tem uma logística e dinâmica hum para servir o cliente

L1 hum hum hum como é que são definidos os padrões de serviço de cada hotel

L2 pela minha experiencia isso vai de encontro também há class- classificação de estrelas dos hotéis portanto os standards do três nunca é igual ao de quatro e nunca é igual ao de cinco o de cinco o standard de cinco é sempre o top de excelência hum embora uma unidade de quatro estrelas já tem standards de serviços por vezes existem unidades de três que não têm muito standards focados tem os mínimos hum mas não seguem um manual ou uma bíblia digamos assim enquanto os de quatro já têm um pró-forma e os de cinco então normalmente já têm enraizado um pró-forma uma bíblia instituída e vem normalmente no seguimento de alguma marca de luxo que tem os tais X associados por exemplo eu já trabalhei num hotel de cinco estrelas que estava associado à \*A\* e a \*A\* é uma marca de luxo no mercado que tem já instituído uns standards que obriga essas unidades que representam que implementam

L1 hum hum

L2 e há uma série de standards para todas as áreas não abrange só receção mas também área comercial o atendimento hum as técnicas de venda {bruit} como também tudo o que é procedimentos operacionais até para spa tem tudo uma série de regras e normas a cumprir mas isso já vem tudo predefinido neste caso graças à empresa de marca que representa o hotel \*A\*

L1 e essa esses standards são adaptados ao país em que estão

L2 são adaptados ao hotel ao país sim também acredito que ao país porque a \*A\* é uma marca internacional embora tenha tenham uns standards genéricos que é transversal e internacional depois acredito que serviços de hospitalidade depois sejam hum específicos da região e do país onde estão introduzidos hum eu falo por experiencia de viajar eu já a título de trabalho já estive em hotéis cinco estrelas \*A\* e na Inglaterra por exemplo supostamente os standards gerais são os mesmos mas depois o o especificidade da do atendimento do acolhimento pode diferir difere um pouco com a nossa hospitalidade portuguesa difere um pouco do acolhimento feito por ingleses

L1 qual podes dar exemplos

L2 hum sei lá por exemplo serviço de restauração hum sei lá hum estou a tentar lembrar-me de um exemplo prático

L1 na maneira como se dirigem ao cliente ou em termos de serviços

L2 quer dizer imagina não sei se também tem a ver com hum portanto eles normalmente até dizem que os portugueses ao ao ao servirem são mais são demasiado hum servis ou seja quase que isto sem conotação negativa e empregados mesmo são empregados do cliente pronto enquanto que em Inglaterra a sensação que eu tenho é que eles tratam-te da mesma com a mesma educação mas não chegam ao ponto de submeter tanto ao cliente mantêm sempre aquela mas lá está isso talvez tem a ver um pouco com a cultura não deixam de ter os mesmos standards não deixam de ter que cumprimentar o cliente acompanhar o cliente até à mesa hum apresentar a carta ser o mais específico na no descritivo da carta para promover a venda do serviço e isso acho que é transversal em qualquer país só depois o às vezes o {bruit} o «deseja mais alguma coisa» «está tudo ao seu» existe uma forma se calhar de sermos mais neutros que eles têm sem ser sem sermos tão tão submissos digamos assim

L1 hum hum

L2 mas não conotação negativa hum mas isto já um pouco geral do atendimento porque há hotéis que também não têm hum standards não deixam de ser corretos na profissão que fazem hum e aí denota-se mais o serventis serem demasiado serventis hum mas isso também é uma liga muito ténue porque eu também pensei que nós na altura que dávamos formações de standards dizer que nunca se deve dizer obrigadinha é obrigado ou nunca se deve dizer obrigadíssimo porque já estamos a ser serventis de mais é obrigado hum há uma linha muito fina que separa esse pronto isso são as pequenas nuances que eu sinto de diferença não significa que os standards sejam diferentes são iguais mas isso aí se calhar já entra um bocadinho na cultura cultura

L1 falaste nessa formação de standards < é isso

L2 > sim

L1 que que tu estiveste a dar > ou a

L2 > estive

L2 normalmente os unidades hum aliás tem que haver unidades cinco estrelas tem normalmente períodos de formação com os colaboradores não só chefias mas também hum patamares abaixo das chefias todos têm de ter formação dos standards de forma a que seja tudo posto em prática de forma transversal desde hum do cargo de topo até a empregada de andares sim existe formações anuais hum e de várias áreas operacionais hum técnicas de vendas hum tundo no seguimento da do standard da formação instituída pelo hotel

L1 e existe uma formação linguística

L2 hum não existe formação formação não formação de idiomas mas isto é mais no sentido de colmatar se calhar algumas lacunas de aperfeiçoamento da língua imagina há pessoas que trabalham na receção e não dominam muito bem o francês normalmente existem unidades X que facultam opção hum a opção de terem formações durante o ano de idiomas ou aperfeiçoar o espanhol ou o francês que não são línguas muito utilizadas {bruit} porque é os principais mercados e e para atingirem um X de excelência X porque normalmente esses clientes também são mais exigentes e espanhol muito dificilmente hum aceita falar português muito dificilmente aceita hum compreender português portanto é mais fácil os portugueses aprenderem aperfeiçoarem o espanhol o francês igual eu trabalho num hotel que pertence à \*G\* que é uma outra cadeia de marca tem os seus próprios standards de serviço e os franceses são dos primeiros a exigirem que alguém que pertence à cadeia \*G\* fale em francês

L1 \*G\*

L2 \*G e isso para nós é complicado porque há muita gente que arranha o francês mas não domina mas eles já assumem que o facto de a gente pertencer aquela cadeia que é francesa que nós temos a obrigação de falar um francês fluente

L1 hum hum

L2 pronto e é aí que vêm as tais formações adicionais para colmatar isso

L1 que são dadas pelas chefias do hotel

L2 que são dadas < pelos recursos humanos

L1 > ou por formadores

L2 ou formadores normalmente vão buscar formadores de fora para dar são já profissionais nessas áreas

L1 e existe < alguma

L2 > consultores

L1 existe alguma formação sobre sobre o atendimento ao cliente

L2 sim eu já tive sim normalmente hotéis de quatro estrelas quatro não normalmente hum esse tipo de formações são são mais exigentes a nível de hotéis de cinco estrelas e todos os que eu trabalhei tive que ter formação em atendimento ao cliente

L1 o que é que o que é que trabalhavam

L2 trabalhávamos hum saber hum decifrar personalidades dos clientes

L1 hum hum

L2 todos os clientes são diferentes têm uma personalidade diferente e eu obriga a termos um comportamento e resposta diferente pessoas mais passivas aceitam melhor comportamentos e respostas do que pessoas mais agressivas hum que se calhar imagina há pessoas que são muito mais sensíveis a factos se acontece qualquer coisa errada nós temos que responder pelo X porque são é uma pessoa que está propicia só para ouvir factos se nós estivermos ali com lamechas a dizer que o serviço falhou porque naquele dia houve uma avalanche de reservas o cliente não vai aceitar isso porque o problema é nosso e a gente tem que apresentar uma resolução com factos {bruit} pronto e isso vai no sentido de nós primeiro percebermos o tipo de personalidades que existem o tipo de clientes nacionalidades por exemplo o as características básicas do alemão do francês se são mais recetivos se não são mais recetivos se têm mais paciência se não têm mais paciência hum tendo em conta um bocadinho da cultura deles mas isto tudo tudo muito básico também as horas de formação são muito poucas e depois a a capacidade da resposta como atender como minimizar reclamações como gerir reclamações hum tempos de resposta e eloquência nas respostas eloquências

L1 eloquência sim

L2 hum e a capacidade de empatia sempre no atendimento < pormos

L1 > mas

L2 sempre no lugar do cliente

L1 disseste que isso é é portanto são formações para hotéis de cinco estrelas < sobretudo

L2 > sim

L1 e os outros hum hotéis têm

L2 hum têm mas é mais não é tão fincado a formação ou seja eu comecei com hotéis de quatro estrelas

mas na altura o que é feito mas também entrei num grupo num grupo hoteleiro que já por si já tinha definido os standards então cada pessoa que entre no grupo segue o manual de standards do hotel não só conhecimentos do grupo os hotéis que tem as unidades hoteleiras onde é que estão distribuídas hum a cultura de empresa até porque isso também nós temos que estar a par o crescimento da empresa mas também todo o manual de standards os princípios básicos de apresentação uma pessoa tem que ter dependendo da função que vai exercer hum o atendimento telefónico também tem mas já e um uma espécie de manual que te passam e depois tu tens é um uma espécie de coaching no teu dia a dia mas no fundo passa pela formação que vais ter com a pessoa {bruit} que é tua responsável de área digamos assim imagina eu entro para a receção alguém me vai explicar os procedimentos básicos da receção e é nesse dia a dia que vou entrosando os standards do do hotel enquanto no hotel de cinco estrelas para além de teres essa entrosão diária no teu dia a dia vai haver períodos específicos durante o ano imagina durante seis meses vão vão fazer hum marcações por grupos dezasseis pessoas vinte pessoas durante esses seis meses de todas as áreas do hotel para ter informação intensiva sobre isso experiências práticas do dia a dia isto é tudo formação em grupo hum existe sempre um responsável dos recursos humanos a dar essa formação às vezes temos é convidados de fora consultores específicos nessa área que vão também apresentar case studies

L1 hum hum

L2 e apresentam exemplos de de outros hotéis situações de outros hotéis hum e que é uma formação mais intensiva

L1 falaste à pouco na formação eloquência

L2 eloquência sim

L1 hum em que é que isso consiste exatamente

L2 o tom por vezes nós às vezes não temos noção do nosso tom quando há há cliente complicados mais difíceis de lidar á está passa um bocadinho não são todos iguais e nós temos de ter cuidado com a nossa resposta de de do seguimento de um tom mais exaltado do cliente nós temos que o nosso tom tem que ser sempre completamente oposto tem que ser no sentido de minimizar acalmar o cliente e por mais que o cliente tenha razão de uma reclamação que possa ter um dia mais complicado que esteja a ter hum nós nunca podemos passar uma linha temos que manter sempre a calma hum mostrar empatia com o cliente compreendermos a situação dele mas também defender a posição do local de trabalho e do hotel e empresa que estamos a representar hum ou outros exemplos de eloquência hum hum agora escapou-me por exemplo às vezes a exigência há cliente muito exigentes e muitas vezes o facto de estarem a pagar bastante para estarem num quarto num hotel de cinco estrelas a tendência é assumirem que podem exigir este mundo e o outro hum porque somos um hotel de cinco estrelas e temos que servir e arranjar todos os serviços que o cliente possa {bruit} X e imaginar e nós temos de ter o cuidado e a eloquência de dizer que há certas serviços na nossa concorrência mas há outros que nós não conseguimos milagres pronto mas saber dizer isto de uma forma sem defraudar as expectativas do cliente e arranjando soluções por exemplo já nos aconteceu nós somos um animal u anima um hotel pet friendly pronto às vezes temos regras para aceitar os animais agora imagina temos a regra só pode ser um animal por quarto e é um quarto específico e só pode ser até vinte quilos pronto depois tenho o cliente ao telefone a chorar porque tem dois porque é que eu não aceito dois e tem vinte e cinco quilos pronto ultrapassa < ultrapassa

L1 > sim

L2 a unidade e o peso pronto e além de eu ter de lhe dizer que as regras são do hotel não é que a gente não goste dos animais antes pelo contrário depois temos que ter a eloquência de arranjar uma solução apesar de o problema não é nosso eu não tenho culpa de o homem ter dois cães mas estou a prestar um serviço de excelência e tenho de ter o cuidado de pelo menos ou o facto de eu tentar arranjar uma solução para o cliente que não passa por mim passa no fundo sugerir um um canil ou um hotel para cães hum já é uma outra forma de colmatar a situação sugerido pelo menos uma solução para ele fica hospedado no hotel hum se não pode ficar com os dois ou se não há X em questão para os animais tem opção de deixar os animaizinhos ali próximo numa num hotel para cães pronto o cuidado de não dizer «não não temos o problema é seu» não podemos ir por aí não podemos falar assim

L1 e isso acontece também no hotel de duas estrelas por exemplo

L2 não de todo nunca trabalhei num de dois estrelas mas já estive hospedada em unidades de a título de lazer e trabalho e não de todo é não e não a resposta são muito curtas não têm essa formalidade toda com o cliente nem compromisso com o cliente pronto o nível de serviço e exigência é outro

L1 é outro

L2 também o cliente paga outro preço as expectativas creio que são menores hum e não há essa desdobração

L1 vamos passar à segunda parte que tem a ver com o que estás a falar agora sobre o cliente

L2 o cliente

L1 exato qual é a importância do cliente em hotelaria

L2 eu sempre fui ensinada desde que entrei se é alguém mais importante no hotel e sempre me disseram não é o diretor geral não é o meu diretor mas sim o cliente e porquê porque tive um diretor geral que sempre me disse a pessoa mais importante no hotel é um cliente e porquê porque é ele que nos paga o nosso vencimento é ele que me paga a mim é ele que paga ao diretor geral {bruit} é o cliente e efetivamente é o cliente se nós não tivermos clientes nós não estamos lá a fazer nada

L1 então o que é que se deve fazer para o cliente

L2 temos de fidelizar o cliente é muito trabalhoso arranjar um cliente {bruit} a partir do momento em que nós temos o cliente temos que X em fidelizar e com isso nós conseguimos através de todo o serviço e experiência que ele vai ter através do hotel mostrar a máxima atenção ao check in tratar o cliente pelo nome ele vai sentir-se especial se a gente souber que o cliente vem lá ou até celebrar um evento especial ter o cuidado de fazer uma surpresa durante a estadia dele isso cativa o cliente mostra que não estamos a trata-lo como mais um cliente e o facto de tratarmos o cliente pelo nome também acho que tem impacto causa uma faz a diferença hum

L1 que diferença é que faz

L2 não é um Zé ninguém é o \*C1\* {prénom} o «\*C1\* {nom et prénom} como está» ou «quando o \*C1\* {prénom} volta novamente» «\*C1\* {nom et prénom} então a segunda estadia connosco ficamos muito contente por recebê-lo» e ele sente-se diferente sente-se em casa e nós notamos isso porque por exemplo onde eu trabalho nós temos clientes habituais mas mesmo clientes muito habituais que vão lá semanalmente e e gostam muito e o que é que eles mais valorizam é o facto de se sentirem em casa as pessoas reconhecerem os clientes trata-los hum como se fossem um amigo literalmente um amigo hum e isso conta conta muito hum e é uma forma que ele volta e não só volta e não só o facto de voltar mas recomenda portanto conta

L1 como é que o cliente deve ser tratado há diferenças entre um hotel o tratamento num hotel de duas estrelas num hotel de cinco estrelas

L2 eu acho que sim {rire} eu acho que sim porque hum não sei como eu acho que é muito impessoal um dois estrelas é tão impessoal tão mas também lá está nós também temos hostels que têm um acolhimento muito caloroso mas lá está eu acho que isso também tem a ver com unidades pequenas ou seja aí aí não está em foco o ser cinco ou quatro estrelas não é a quantidade de estrelas mas sim também a dimensão da propriedade há há por exemplo pousadas de Portugal que são três estrelas nem estra nos de quatro nem nos de cinco mas as pousadas de Portugal por acaso têm um grupo hoteleiro por trás que já têm os standards todos instituídos mas há unidades de nove quartos automaticamente os os clientes sentem-se em casa porquê a pessoa que vai fazer o acolhimento depois a outra pessoa é a mesma pessoa que vai estar com eles se for preciso na hora do pequeno almoço ou que vai ajudá-los a transportar a bagagem para o carro e há uma proximidade muito grande e e vai mesmo não querendo haver uma aproximação com o cliente uma uma atenção especial portanto com certeza que pode haver unidades de duas estrelas que tenham isso mais pela dimensão da propriedade agora aqueles hotéis que são classificados de duas estrelas em que tenham duzentos quartos ou cem quartos não acredito que tenham essa atenção especial com o cliente

L1 então e como é que ele deve ser tratado o cliente

L2 pelo nome tem que ser sempre cumprimentado hum tem que ser sempre o o o colaborador tem que mostrar sempre que está disponível para o cliente hum

L1 disseste pelo nome

L2 pelo nome

L1 hum como é que dizem exatamente

L2 sempre mister ou miss dependendo da X ou monsieur ou madame

L1 e se for em português um brasileiro ou português

L2 senhor senhora o primeiro nome e o último nome sempre

L1 e último

L2 primeiro e último

L1 e o nome próprio não dizem

L2 o primeiro sim o primeiro e o último nome nós nunca tratamos por senhor \*C1\* {prénom} < não

L1 > ah

L2 isso não tem que ser senhor \*C1\* {nom et prénom} ou senhor \*C1\* {nom} mas normalmente o standard obriga-nos a dizer o primeiro e segundo nome sempre

L1 senhor primeiro e segundo

L2 primeiro e segundo < primeiro e último neste caso

L1 > doutor

L1 primeiro e último e doutor dizem

L2 quando sabemos dizemos sim se sabemos de antemão que é um advogado que faz questão de ser tratado por doutor ou um engenheiro quando sabemos sim também o tratamos por tal

L1 e fazem questão trata-lo pelo nome porque disseste que é mais  
L2 pelo nome sim se nós não sabemos o título académico senhor é obrigatório o primeiro nome e o último {bruit} pronto isso é obrigatório se nós antemão já sabemos portanto há situações são até pessoas conhecidas já gente á sabe que são advogados de renome ou que e e aí tratamos também pelo título académico mas hum não é propriamente um requisito obrigatório desde que a gente trate por senhor o primeiro e último nome isso faz é os princípios básicos

L1 independentemente da idade  
L2 normalmente é adultos pronto claro que as famílias são acompanhadas também por crianças as crianças nós tratamos por norma não temos essa essa formalidade do primeiro e último nome mas se sabemos o nome da criança é a menina ou o menino \*C2\*{prénom} não X essa formalidade toda

L1 não dizem \*\*C2\*{prénom}  
L2 \*C2\*{prénom} não quer dizer podemos dizer \*C2\*{prénom}

L1 e tratam por tu ou por você  
L2 você

L1 você  
L2 você você embora mas há famílias que não gostam também isso tudo depende do feedback hum e da cultura por exemplo os estrangeiros são muito mais recetivos depende da nacionalidade a não termos que tratar por você mas isso também porque a própria linguagem já o inglês é tudo tu não é o você é tu o americano também é tu o francês por acaso não sei se não há o o você

L1 há o você vouz sim  
L2 há o você hum o brasileiro também tem também tem o você a cultura mais pessoal mas para ser standard nós tratamos sempre por você standard embora não significa depois no dia a dia com a aproximação com o cliente que não haja não deixamos de tratar na mesma por senhor \*C3\*{nom et prénom} ou mister \*C3\*{nom et prénom} hum mas podemos não tratar formalmente por você mas isso também vai por relação mutua

L1 hum hum  
L2 mas por norma instituído standard nós nunca devemos tratar sempre o cliente por você < cliente não deixa de ser cliente

L1 > essa questão  
L2 um cliente em situações mais delicadas até convêm que haja este distanciamento para resolver-mos melhor as situações que possam surgir

L1 falaste do cliente americano alemão brasileiro será que poderias caracterizar os cliente lusófonos portugueses brasileiros angolanos  
L2 caracterizar como assim a relação do dia a dia

L1 não não dizer como é que eles será que há algumas características dos clientes portugueses que não encontramos nos clientes americanos por exemplo enfim é conhecido que os brasileiros são um bocadinho mais expansivos por exemplo mais naturais  
L2 X vai do extrato social por exemplo eu já trabalhei em unidades de quatro com um brasileiro totalmente diferente do que eu agora lido numa unidade de cinco estrelas são bastantes por exemplo o cliente que eu lido brasileiro não deixam de ser educados mas são extremamente formais extremamente alguns snobes {rire} alguns snobes e que por norma no quatro estrelas não sentia isso era é outro extrato social hum ligam muito a questões de status muito mesmo e muito formais apesar de de falarem o idioma brasileiro parece tudo muito informal são muito formais

L1 e no quatro estrelas como é que  
L2 no quatro estrelas já sentia uma diferença era muito tu cá tu lá muito acessíveis muito não havia muito distanciamento hum mas também não sei se é característico o tipo de cliente é outro é diferente é um nível de extrato social diferente

L1 sim  
L2 pronto logo aí há diferenças

L1 e os portugueses num de quatro e num de cinco estrelas  
L2 hum sim também nota-se algumas diferenças nota-se mais é a exigência hum o português num hotel de cinco estrelas é muito mais exigente hum e não tão bem informado sobre os seus direitos por exemplo num quatro estrelas nem sempre sabiam até onde podiam levar certas reclamações ou se calhar contentavam-se mais facilmente com a solução numa unidade de cinco estrelas já não tanto o português é muito exigente vem logo com os X que vai reclamar para este mundo e aqueloutro tem mais conhecimento de até onde pode ir o que é que pode exigir e é muito exigente é mesmo muito exigente

L1 e em em quatro estrelas  
L2 em quatro estrelas já não senti isso mas também por vezes ouvíamos respostas mais rudes nos hotéis de quatro estrelas {rire} lá está por não haver muito distanciamento nem um bocado o filtro as pessoas eram um bocado mais isto em termos de reclamações claro que hum



L1 e os angolanos existe algum {bruit}

L2 os angolanos nós temos alguns mas os angolanos hum são de muito pouca conversa ou seja hum não tem muita relação no dia a dia enquanto o brasileiro gosta de conversar saber um bocadinho mais sobre o nosso dia a dia a cultura portuguesa hum o que há para visitar na cidade o angolano não procura isso procura fazer o check in e depois quer estar só com quem vem acompanhado e não está muito para criar uma ligação com o local digamos assim

L1 hum hum

L2 e o brasileiro já procura mais isso e e mas isto eu estou a falar a nível de cinco estrelas que é a experiência que eu tenho tido mais com angolanos quatro estrelas nunca tive não X e pronto e vêm muito com hospedam-se no hotel estão lá mal dá por eles eles passam muito despercebidos hum mas gastam muito gastam muito mas não há muito uma relação com o cliente

L1 hum hum

L2 com os brasileiros já se vai criando uma relação durante a estadia < mas eles próprios procuram isso

L1 > e com os portugueses

L2 os angolanos não

L1 e os portugueses

L2 os portugueses sim sobretudo hum sobretudo pessoas fora da área do Porto por exemplo que é onde está localizado o hotel pessoas que vêm da Madeira pessoas que vêm de Lisboa hum acham castiço também o sotaque e procuram também e como a como vêm regularmente ao Porto ou de tempos a tempos e vêm o crescimento da cidade também gostam de saber as X e interagir mais também como o os próprios colaboradores sim sim mas nota-se mais o brasileiro o brasileiro gosta também por sentir aquela ligação às raízes e muitos deles também têm têm antepassados do norte Trás-os-Montes e para além de ficarem hospedados no nosso hotel depois estão a visitar ali muito a região Portugal e gostam de saber coisas sobre o país e proporciona-se essa relação

L1 hum hum outra pergunta hum existe em hotelaria existem muitos termos ingleses standard check in

L2 check out

L1 check out kingsize duty e rack rate etcetera

L2 bar bar

L1 bar sim isso é mais

L2 X é bar

L1 sim {rire} quando vocês falam com o cliente hum utilizam os termos ingleses ou preferem o correspondente português

L2 nós usamos praticamente noventa e nove por cento sempre inglês porque são temos técnicos próprios embora ajustamos sempre quando percebemos que o cliente não está a entender pronto quando falamos em bar apesar a bar ou bar rate é uma coisa já transversal hum explicamos que é melhor tarifa disponível em vez de dizer best available rate se eu estou a falar com um brasileiro não vale a pena eu estar a dizer best available rate eu vou explicar que é melhor tarifa disponível aí descodifico um bocadinho o código late check in ou late check out também posso adaptar ao brasileiro hum vai chegar antecipadamente hum ou uma chegada cedo e aí digo é um early check in acho que nós por norma usamos sempre os os termos próprios mas acho que também adaptamos um bocadinho de acordo com a pessoa que ou a nacionalidade com quem estamos a falar

L1 então

L2 os portugueses por exemplo já já estão habitados a ouvir check in check in check out

L1 hum hum

L2 eles próprios já usam portanto aí não há nem há propriamente uma tradução fazer o check in é fazer o check in não há hum quer fazer um late check out hum normalmente quer uma saída tardia quer pronto depende depende do feedback também do cliente

L1 mas por exemplo dizem a cama é kingsize

L2 sim

L1 cama twin

L2 hum não mas também já já ouvi dizer nós dizemos cama de casal duas camas em vez de de twin

L1 hum hum

L2 tudo depende do do do nível de conhecimentos também do cliente porque há clientes que que não sabem o que é que quer dizer metade desses palavrões e pronto mas aí nós também percebemos e acabamos por adaptar um bocadinho a conversa e os os termos ao cliente

L1 hum hum então resumidamente como é que achas que o cliente deve ser tratado em hotelaria

L2 muito bem {rire} com respeito eu acho que é no fundo passa por educação respeito mas também com limites porque como tudo na vida há pessoas mais educadas menos educadas e se não houver esse limite o próprio cliente abusa e o empregado também tem que impor respeito hum mas sim mas acho que também temos que considerar o cliente como como alguém importante porque no fundo é quem nos paga e é

quem nos paga o nosso vencimento o nosso salário no dia a dia e se ele não voltar acabou-se acabou-se tudo

L1 vamos passar à terceira parte que é sobre a profissão de rececionista de hotel hum já passaste por aí também < {rire}

L2 > exatadamente

L1 trabalhas muito com estes profissionais com receção será que poderias descrever esta profissão

L2 foi uma função muito importante para mim e acho que hum deveria ser uma área onde todos deveriam passar quando entram na na hotelaria propriamente dita porquê porque percebemos melhor o dia a dia porque temos à nossa frente o cliente percebemos as necessidades do cliente hum aquilo que ele é mais sensível hum o que dá sujeito a maiores reclamações hum também conhecemos melhor o o a nossa razão do dia a dia o que é que ele procura o que é que ele não procura e contribui também um bocadinho depois para a nossa vertente comercial onde nós devemos focar porque toda a nossa nossa estratégia por exemplo da área comercial isto já um bocadinho fora da receção vai vai-se basear sobretudo na no comportamento do cliente o que é que ele quer o que é que ele prefere o que é que ele procura porque é que ele procura este hotel e isto passa por estudar o cliente e quem está lá á frente tem uma perceção real o que é que o cliente gosta o que é que ele não gosta quais são as reclamações dele na receção e isso só quem está lá e depois ele ele valoriza um check in rápido quem é que vai ser {bruit} o cliente valoriza um check in rápido só quem está lá na receção é que sabe disso em outras áreas não se apercebe disso hum e é a porta de entrada no hotel é muito importante porque ele também vai receber a imagem do hotel pelo rececionista que está lá à frente a recebê-lo para fazer o check in a primeira imagem e o contacto que ele vai ter com o hotel

L1 /// {le serveur annonce que le café va fermer et l'entretien se poursuit à l'extérieur} estávamos a falar sobre o cliente hum não desculpa estávamos a falar sobre o rececionista < exato

L2 >hum hum

L1 exatamente hum que funções é que eles desempenham qual é a postura que devem ter

L2 pronto fazem o acolhimento o primeiro acolhimento ao cliente cumprimentar o cliente identificar o cliente hum fazem o registo de entrada do cliente e depois explicam um bocadinho isto mais a nível de cinco estrelas hum explicam um bocadinho o hotel explicam um bocadinho em que tipo de quaro é que o cliente vai ficar e depois também procuram saber o motivo de visita do cliente ao hotel se é a primeira vez se não é a primeira vez hum até porque se não é a primeira vez hum escusa-se de estar a explicar todo o blá blá encurta-se ali um bocadinho a conversa e até porque nas unidades de cinco estrelas existe um timing de check in que eles não podem ultrapassar não pode ser muito demorado hum e depois vendem também um bocadinho os serviços do hotel se quer marcar já restaurante se quer se não tiver marcação até convém já marcarem que depois podem ficar sem lugares estão a antecipar um bocadinho o serviço e excelência para o cliente marcar tratamentos no fundo fazer marcações e vender serviços do hotel aproveitar enquanto o cliente está lá para poder promover o máximo de de serviços internos e para proporcionar também uma estadia mais hum agradável ao cliente

L1 que formação é que eles devem ter

L2 formação formação a nível académico ou formação mesmo da do hotel

L1 académico

L2 pronto eles hum a maioria das pessoas pelo menos com quem eu tenho vindo a lidar ganham sobretudo experiência no próprio hotel não têm ou já vêm de outro hotel com experiência em receção mas a maioria não vai da área sequer de turismo ou tem a escolaridade mínima obrigatória e portanto no mínimo por norma pelo menos com quem eu tenho lidado eles aprendem próprio em local ganham essa experiência de de receção mas o mais benéfico é é aqueles que já têm alguma instrução a nível de hotelaria hum ou turismo embora cada vez mais existam pessoas licenciadas e que começam também pela receção o que é uma mais valia ou que já tem pelo menos a parte teórica sobre hotelaria hum adquirida falarem os idiomas é essencial numa receção português não chega tem que falar no mínimo no mínimo mais uma mas o melhor é o máximo de línguas possíveis

L1 a que nível é que eles eles devem falar

L2 hum pelo menos o básico mas é sempre um cinco estrelas o básico não chega o básico não chega tem que ter menos o domínio hum não digo fluente mas para ter uma conversa com o cliente até porque o cliente num cinco estrelas pede outras coisas não pede só hotel pede destino fala do destino quer saber gastronomia quer saber o que é que se faz o Porto por exemplo o que é que há para ver isso obriga um bocadinho explicar saber explicar termos hum

L1 qual é o salário médio e as perspetivas de carreira de um rececionista

L2 eu comecei com noventa contos na altura {rire} < portanto

L1 > {rire} isso

L1 XXX

L2 era abaixo de salário mínimo

L1 era abaixo  
L2 era acho que era era  
L1 não sei  
L2 não não não não não era um salário mínimo  
L1 era um salário mínimo sim  
L2 era um salário mínimo era um salário mínimo  
L1 e hoje tens alguma ideia hoje em dia  
L2 mas eu acho que também hoje em dia não deve fugir muito {bruit}  
L1 ao salário mínimo  
L2 eu acho que varia consoante as estrelas num cinco estrelas varia de um quatro é ligeiramente acima se calhar que o salário mínimo mas também não deve fugir muito por aí depois têm é depois os escalões que um rececionista base tem uma tem um vencimento e depois há um rececionista de primeira um rececionista de segunda há um subchefe há um chefe de líder que já são é tudo dentro da receção simplesmente têm responsabilidades que divergem e que têm aí um vencimento superior a um rececionista base  
L1 falaste há pouco na formação hum aquelas pessoas que entram que são rececionistas e que não têm formação na área depois hum têm formações obrigatórias hum durante o período em que estão no hotel  
L2 posso dar o meu exemplo eu venho de uma área de eu tirei as interpretes nacionais não tem nada a ver com receção não tem nada a ver com hotelaria pronto só que eu acabei através de candida- candidatura espontânea fui parar a hotelaria e comecei pela receção não sabia nem sequer os termos de check in de check out porque eu estava virada para turismo para hum cultura país e essas coisas hum e o que eu estive com a \*A\* hum o primeiro approach primeiro foi a apresentação sobre o hotel passar por todo o hotel conhecer o hotel os quartos do hotel os serviços do hotel e depois no dia a dia existe um coaching sobre como fazer um check in como fazer um check out hum  
L1 um coaching o que é alguém < que te explica  
L2 > um coaching  
L2 exatamente tu tens uma pessoa que te acompanha durante algum tempo para teres capacidade de exercer a tua função sozinha pronto e sim tive esse acompanhamento que ó que se chama lá está mais um termo inglês coaching {rire} hum em que essa pessoa te vai explicando com exemplos práticos o que é fazer um check in o que é fazer um check out o que é preparar as reservas para o dia seguinte as entradas para o dia seguinte fecho de caixa hum e depois havia também controlo de caixa dos outros serviços que eram todos entregues ao final da noite na receção acompanhamento de das instruções dos grupos de novos grupos a entrar no dia seguinte novas reservas do dia seguinte era preciso reler os processos saber bem e e ter a certeza que aqueles processos estavam bem introduzidos no sistema para que nada falhasse pronto e isso tudo é feito com acompanhamento diário  
L1 hum hum o que é que é preciso para se ser um bom rececionista  
L2 perfil para lidar com um cliente porque eles estão no à frente do cliente enquanto existe um trabalho backoffice backstage eles estão no palco mesmo portanto eles têm que ter capacidade para lidar com o cliente acho que tem que ser pessoas muito extrovertidas que transmitem empatia que também têm que ter muita paciência hum mas e têm que ser pessoas muito dinâmicas capacidade de fazer várias coisas ao mesmo tempo porque enquanto se está a fazer o check in está outro cliente a fazer o check out entretanto tens outro cliente a pedir informações sobre tours e afins e é preciso muito esse jogo de cintura dinâmica uma pessoa com dinâmica e que não não esteja à espera de um telefone que só vai tocar quando ele pede para tocar {rire} e que tenha tempo para tratar imagina de processos sem o incomodo do telefone na receção não há nada disso é os telefones constantemente a tocar e é preciso ter esse jogo de cintura e não stressar ter capacidade de lidar com pressão e stress  
L1 hum hum achas que seria útil uma formação específica sobre o português a utilizar em hotelaria dirigida a portugueses e que têm o português como língua materna  
L2 para cómodo do cliente talvez sim embora se nós encaminhamos para uma internacionalização eu acho que não porquê porque nós não vivemos só para Portugal vivemos para o mundo então a ideia é também tornar transversal certos termos hum noutros países e nesse sentido tem que haver sempre um idioma mãe em que nós assumimos os termos como standardizados como é o caso check in check out provém do inglês e isso é transversal seja Portugal como para a Ásia digo eu se calhar na Ásia nem usam não dizem check in nem check out mas mas nesse sentido acho se calhar se é para ir de encontro ao universo global acho que devíamos manter os termos técnicos e os estrangeirinho estrangeirismos no sentido de adaptar há ao aos países hum idioma que se fala português e para completar essa essa informação mais clara poderá fazer sentido sim  
L1 e a pergunta é um bocadinho mais no sentido de como receber bem um português um brasileiro na nossa própria língua hum será que fazia sentido ensinar uma linguagem mais formal hum mais polida mais adequada ou isso vai sendo aprendido na prática talvez

L2 mas estás-te a referir ao aos colaboradores < ou  
L1 > aos rececionistas  
L2 aos rececionistas  
L1 sim sim sim portanto no trato com o cliente < será  
L2 > ah estou a perceber  
L1 que faria sentido porque não sei se um estagiário de receção quando entra para um hotel se já está atento a esse tal respeito a essa formalidade que deve < utilizar no trato  
L2 > não isso faz todo o sentido  
L2 faz faz todo o sentido porque nem nem sempre é um senso comum hum mas isso também passa um bocadinho pelo hum o perfil da pessoa os estudos da pessoa a educação da pessoa hum por exemplo eu eu vou dar um exemplo prático que eu eu trabalho com pessoas como o nosso hotel é um hotel independente e é um único hotel aquilo tem um ambiente um pouco familiar pronto mas como eu te disse eu já estive numa estrutura maior daí eu notar também essas pequenas diferenças numa estrutura maior num grupo nós somos muito mais frios mas frios mas ser o sentido negativo da coisa mas somos mais hum pragmáticos e onde eu estou aquilo tem um um ambiente muito mais familiar e ás vezes o facto de sermos mais pragmáticos ou firmes nas respostas ou mais impessoais tomam isso como quase como uma ofensa ou sem querer ferir o próximo é mais a nível de proteger a imagem da empresa e o serviço de empresa hum mas sentem mais isso e por exemplo isso depois até transparece por exemplo no comportamento com o cliente muitas vezes já houve situações em que sinto que estou a ter um trato demasiado familiar com o cliente ou seja mas não com o sentido negativo da coisa ou seja o facto de ser já um um cliente habitual muitas vezes já tratam quase por tu e que eu aí não concordo que se deve passar não podemos ultrapassar esse limite e e e e muitas vezes quando se chama a atenção não não estás a fazer mal mas pode surgir uma situação mais delicada em que tu não vais conseguir impor os teus limites porque tu já passaste-o com o cliente pronto e o cliente também pode achar que já ganhou espaço e margem para ir mais além da conta do que deveria pronto e nós temos que manter sempre eu não deixo de ser funcionária nem ela colaboradora como o cliente não deixa de ser o cliente e para nós termos este este terreno neutro há há a necessidade de saber manter o distanciamento e isso também passa muito por as formações saber tratar o cliente como cliente e nós não deixamos de ser um colaborador que está a prestar serviço ao cliente sem ser servil ao ponto de submeter-nos a todos os caprichos dos clientes e isso passa de facto por formações  
L1 última pergunta {rire} estamos a chegar ao fim hum que conselhos darias a um rececionista francês que trabalha num hotel em França que recebe cliente lusófonos na habitualmente e que queira aprender português para comunicar com eles  
L2 apoio totalmente que ele deva aprender português {rire} porque acho que os portugueses vão-se sentir muito mais em casa lá fora se apanharem alguém que fala português hum curiosamente isso me aconteceu em Londres em que eu estava a fazer check in em que o rececionista se apercebeu que eu vinha de Portugal e que no meio da conversa mas ele estava a falar um inglês tão fluente que eu nunca suspeitei que ele era português e ele de repente diz-me qualquer coisa em português e aquilo pareceu qualquer coisa estranha e aí é que percebi que ele estava a falar português porque estava completamente fora do contexto e torna logo o o approach totalmente diferente uma uma pessoa sente mais acolhida protegida estamos estamos no estrangeiro mas olha esta pessoa sabe minimamente falar o idioma até porque não é fácil as pessoas lá foram falarem português sem ser nos países dito Brasil e mais habituais e se em França houvesse efetivamente pessoas a falar português acho que isso torna torna o acolhimento e a experiência melhor  
L1 e gostaste quando ele falou contigo em português em Inglaterra  
L2 eu gostei gostei  
L1 preferiste ser recebida na tua língua e não  
L2 achei mais acolhedor acolhedor pronto e e depois porque a a iniciativa é logo dizer «ah mas vens de Portugal falas tão bem português» querer saber um pouco mais até da outra pessoa e hum não sei a relação torna-se menos fria menos hum pronto e eu acho que que valoriza eu acho que valoriza < sobretudo  
L1 > muito bem  
L2 se eu falar mal imagina eu vou para fora falo mal francês e se tiver uma alminha que me fale português eu vou dar graças a deus vai ser a minha salvadora da pátria no hotel pronto  
L1 muito obrigada  
L2 obrigada Sara obrigada

## Entretien J

L1 portanto a diferença a pergunta é então quais são as diferenças entre um hotel dirigido a corporate e um hotel dirigido a turistas {bruit} < estrangeiros

L2 > sim

L1 que não conhecem o país

L2 portanto basicamente tem a ver com com a própria preparação começo começo por aí hum tem aspetos físicos que tem a ver com a estrutura do hotel isso é isso é essencial portanto um hotel hum eu não diria turistas estrangeiros diria um hotel de charme boutique hotel que é este o perfil e característica do \*H\* portanto a própria conceção do edifício tem de ser diferente certo e aspetos físicos muito concretos começamos pelo pela receção pelo quarto pelas áreas comuns que são completamente diferentes ou seja {bruit} um cliente corporate hum não quer tanta atenção no ato de check in não requer tanta atenção nem tanta informação requer muito muitos aspetos de hum que agora entramos no mundo digital de ter provavelmente uma boa televisão um quarto com bom espaço para trabalhar que seja agradável com uma secretaria que seja confortável que tenha todos os instrumentos desde Ipad Iphone que possa ligar isso de forma muito fácil uma boa rede de internet um bom contacto de internet é fundamental {bruit} e espaços comuns que sejam de alguma forma isolados para que possa trabalhar fora do quarto hum isso acontecia muito no outro hotel onde eu trabalhava que havia muitas áreas comuns e que nós arranjávamos condições para que pudesse hum pudesse estar a trabalhar de forma sossegada mas também de fora com condições que lhe permitissem facilmente fazer uma videoconferência facilmente enviar um email e trabalhar {bruit} percebe isso é fundamental que tivesse espaços com secretárias > hum

L1 > certo

L2 com cadeiras adaptadas e os próprios quartos são completamente diferentes todos os mimos que nos achamos essenciais para um hospede turista que esteja ligada à parte cultural à parte de daquilo que nós chamamos hospitalidade portuguesa no corporate não são tão necessárias mais importante é ter uma garrafa de água hum ter ali algum se calhar um bom mini bar para que não tenha que sair do quarto um bom room service rápido para que responda também a uma necessidade de quem está a trabalhar peça alguma coisa que não queira sair para jantar ou que está sozinho e não tenha que vir ao restaurante do hotel portanto eh este tipo de condicionante deve preparar o hoteleiro deve preparar o seu produto de forma completamente diferente

L1 e já agora a atuação dos rececionistas < é diferente

L2 > é com- é diferente também

L2 é diferente vamos la ver o rececionista que aborda um cliente corporate hum tem que es- tem que ter toda hum portanto o ato tem que ser muito mais não tão rápido na parte administrativa da coisa para me fazer entender porque há ali informações de internet informações de saber onde é que é o local o que é que pode explicação do próprio quarto que condições é que tem se tem business center ou não aspetos mais técnicos mais uma vez a questão da facilidade da d passagem da fatura que normalmente é para empresa hum este tipo de hotel é muito mais o tal engagement que é necessário agora a simpatia tem que estar presente nos dois e a ligação porque é assim um cliente corporate fideliza também pela simpatia além das condições físicas tem que haver ali um um reconhecimento do da normalmente repetes estadias o rececionista tem que estar muito atento em conhecer o senhor a b ou c tem que saber que ele vai gostar de ter uma garrafa de vinho no quarto hum e de comer uma sandes de vegetariana hum e portanto quase tem que ser de imediato tem que ser automática toda esta rotina apreendida pelo próprio rececionista e fazer disto a diferença uma coisa completamente diferente é o turista que chega a primeira vez a Lisboa e tem que sentir aquele calor e dizer assim «olhe eu marco-lhe os restaurantes eu faço-lhe o seu seu trajeto» nós chegamos ao ponto indicar e de fazer o trajeto de locais a visitar dia a dia fazemos as reservas dessas coisas aqui no hotel temos um check in completamente personalizado em que um concierge um rececionista vem aqui para o bar toma o welcome drink e se for preciso está aqui meia hora com um hóspede meia hora a fazer um check in mas que é uma mais valia tremenda não só da ligação e isto é importante depois se estiver aqui a misturar coisas diga-me

L1 não não X

L2 é importante ver o tipo de registo por exemplo que há nos nos comentários do TripAdvisor entre um tipo de hotel corporate e um outro há de ver a quantidade que é aquilo que nós comentamos aqui de do nome de rececionistas num tipo de hotel como um boutique ou um charme hotel e ver a diferença para um grande corporate Lisboa a quantidade de referências aos nomes dos nossos rececionistas é muito maior {bruit} neste tipo de hotel

L1 então faço-lhe já a pergunta qual é a importância do rececionista para um hotel

L2 fundamental é o coração do hotel tudo neste tipo de hotel é o coração do hotel tudo se passa ali primeiro impacto o desenvolvimento do engagement primeiro sorriso a primeira forma de abordar hum e

e nós aqui tivemos um grande crescimento na equipa no front office conseguir convencer a receção a administração a gerência a ter uma pessoa fora da receção só a fazer este trabalho que é o \*P\* que está aqui hoje portanto funciona como autênticas relações públicas {bruit} para ter uma ideia as formações temos formações completamente dispare dos nossos rececionistas temos uma jornalista temos uma pessoa formada em história temos uma um mestral mas isso foi tudo pensado para fugir daquele registo normal de que é receção- receção e os rececionistas das escolas de hotelaria

L1 é propositado então < essas formações

L2 > completamente propositado

L1 distintas

L2 não não me pergunte se uma é mais importante que outra qual é ah não sei isso nem acho que nem nunca vai haver uma resposta agora é importante haver esta complementaridade a pessoa que nós temos neste momento com uma evolução tremenda veio da área de jornalista é a \*P\* que ali está que é formada que tem mestrado em história {bruit} tem tudo agora esta este conhecimento cultural que ela tem faz uma diferença tremenda as dificuldades iniciais quais foram técnicas faturação de sistema operativo {le telephone sonne} de software de coisas mais que se aprendem daquelas situações que são importantes atenção porque depois pode criar pode hum complicar muito a nossa a nossa parte burocrática interna é importante haver uma evolução e responder rápido agora eu prevejo o futuro de receção em que todo o check in a parte técnica está feita quando o cliente chega Iphone Ipad o que quiser ele vai chegar cá e a única coisa que vai receber é uma chave daqui a muito pouco tempo certo porque já foi informado qual é o quarto já foi informado se tem vista se não tem vista já foi informado do pequeno-almoço já vai ter toda informação no seu Ipad Iphone o que quiser portanto este é o futuro através de uma desta desta do IT agora onde é que vai haver toda a diferença na personalização da coisa e a personalização faz-se hum a personalização e outro aspeto faz-se através deste contacto quem for melhor a fazer este serviço de engagement de empatia de sorriso é o que vai ficar à frente percebe o que eu estou

L1 certo

L2 agora há aqui uma questão hum e esse trabalho é feito foi fermentado aqui hum os hotéis vão ter todos qualidades tremendas todos com inovações um melhor que o outro nós temos estamos há dois anos abertos estamos com taxas de ocupação à volta de noventa e cinco por cento já não podemos crescer mais agora para nos mantermos nesta liderança de mercado temos que haver tem que haver sempre uma constante atualização do serviço e melhoramento permanente permanente isto é que vai fidelizar o cliente que é a segunda parte do nosso negócio é a criação de ferramentas pessoais de ligação hum em que eu permita que me permita para ter uma ideia eu distribuo cerca de quinhentos cartões no pequeno-almoço durante dois meses meus pessoais faço questão de estar cá ao pequeno-almoço não é por acaso e não estou aqui a fazer nada não os ajudo só os atrapalho da parte técnica agora este é o meu campo de ação de fidelização de clientes é aqui que eu pergunto «está tudo bem» «como é que está» como é que não está e a receção faz o mesmo porquê porque vou ter um comentário menos positivo que possa melhor vou ter contacto com o meu cliente vou perceber o que é que ele gosta e o que é que ele não gosta o que é que ele está aqui a fazer vou conhecer a minha aquilo que nos procura e como é que veio cá parar portanto e vai e ele vai ter o meu email vai ter o meu telefone não é o telefone do diretor do hotel que pode ir oh é o meu foi dado por mim com um cartão direto em que nós dizemos «se quiser alguma informação de Lisboa» nunca do hotel « está aqui os dados de contacto» isto faz toda a diferença toda pode não há outro caminho porque isto permite o quê hum eu agora não parava {rire} permite o grau o primeiro grau de criar empatia e marcar pela empatia segundo grau fidelizar o cliente terceiro grau desintermediar o nosso negócio portanto isto não é por acaso e desintermediar o nosso negócio significa vinte por cento do nosso negócio

L1 desintermediar o que é que isso significa

L2 desintermediar é faz a reserva pelo Booking tem uma comissão x se fizer a reserva diretamente por mim tem comissão zero

L1 e então hum daí a necessidade de haver rececionistas extremamente especializados e próximos do cliente para tentar

L2 especializados eu diria mais altamente empáticos relações públicas o futuro vai ser consierges relações públicas

L1 então e já agora o que é que é preciso para ser um bom rececionista

L2 tem aqui três ou quatro características fundamentais há uma que é quase inata que é a questão da simpatia essa eu digo muitas vezes mais vale uma pessoa com um sorriso fácil do que uma pessoa altamente preparada tecnicamente numa universidade X x p a b o que quiser faz toda a diferença porque o resto nós podemos desde que haja a capacidade de absorver e há muita gente com dificuldade de sorrir e de criar esta empatia e depois outra questão também inata é isto é expressividade é que há uns que têm mais outros menos é a cortesia é eu sou muito fã já percebeu desta parte do serviço agora também é preciso há outra coisa que vão evoluindo que é estar muito atento a todos os pormenores eu costume dizer

aqui ao ao pessoal que nós vivemos num teatro desde que eu saio e que entro no hotel tudo está a ser observado em nós tudo está a ser observado isto é um autêntico teatro montado percebe há os artistas que são que fazem isto de forma mais natural e isso transmite-se ao cliente e há uns que são mais formais mais que é aquilo que eu não concebo na hotelaria para este tipo de hotel como não concebo já passei por lá como os hotéis de cinco estrelas parecem umas autênticas múmias isso já não existe o cliente não quer isso quer uma coisa mais descontraída atenção descontraída não é não é sinal de falta de respeito e de atenção estamos a falar de coisas completamente diferentes não quero provavelmente aqui é assim que eu vejo as coisas pelo menos neste tipo de hotel que seja aqui um X um empregado de mesa permanentemente a olhar para cima quero ok alguém que cai um guardanapo está atento e vai apanhar o guardanapo quero se vier com uma criança alguém que antes da criança estar aqui já tem a cadeira e isso são coisas completamente diferentes fundamentais percebe agora é e ah outro aspeto que eu hum debato e prevejo que também vai fazer toda a diferença é normalmente o rececionista era alguém que vinha das escolas de hotelaria com nível nós em Portugal três quatro o limite cinco depois passou a licenciatura quando a Bolonha atacou passou a haver licenciaturas porque é assim não há licenciatura em receção há pessoal que vai para turismo atenção a este pormenor ou vai para gestão hoteleira e depois vai para a receção não há um único curso superior superior nível cinco para ir para a frente de receção

L1 e acha que deveria haver

L2 front office começa eu vou explicar porquê a riqueza que há hum cultural do próprio hum da complexidade da pessoa vai fazer toda a diferença ali estou-me a fazer entender se uma pessoa principalmente em Lisboa se for hum se visitar museus hum não tem que andar todos os dias em museus mas se estiver gosto por isto se tiver gosto por história se tiver gosto por arte hum como nós temos aqui alguns elementos esses elementos fazem uma diferença brutal portanto deixou de de ser o aquelas miúdas mais com sorriso mais fácil bonitas e tal isso isso hum faz diferença mas deixou de fazer a diferença que fazia neste momento precisa de ser uma pessoa muito hum muito bem preparada culturalmente muito bem preparada a nível hum digamos assim de cortesia de educação eu diria mesmo de educação hum em que esta mensagem passe de forma hum simples hum autêntica estou-me a fazer entender não formatada oh por isso é que às vezes a formatação que é dada nas escolas hum eu não gosto nada daquilo e faço dou algumas aulas em mestrado e não gosto nada daquilo acho que isso tem que se descoser e tem que se sair da caixa pensar de forma diferente e arranjar ferramentas para fazer isto melhor que o meu vizinho estou-me a fazer entender Sara < não estou

L2 > sim sim sim está a ser muito claro

L1 pronto de forma para descoser isto é a a acho que este processo este este projeto tem muito a ver por esta saída da caixa do formatado hum que havia e que há em Lisboa mas que muitos também estão a fazer como nós e basta ir hum TripAdvisor é uma excelente ferramenta de medição destas coisas como o Booking também é o nosso sucesso nós entramos não haja dúvidas porque tivemos nove de nota nove três no Booking durante um ano nós não precisávamos de nada para vender o hotel aquilo caía < caía

L1 > caía sim

L2 e nós dizíamos «o quê mas isto está cheio»

L1 então e a que é que acha que se deve esse sucesso

L2 lá está esta comunicação de serviço {bruit} logo pra já as condições de localização o hotel é um hotel de charme e tal tudo muito bem este estes mimos temos que exposições de belas artes tudo isto conta ok mas isto é parte do pacote que facilmente é produzido aqui ao lado e que já foi reproduzido na Baixa e vão aparecer mais vinte iguais a este ou melhor não é iguais melhores que este porque as pessoas vão aprendendo e vão percebendo a ver procura podem fazer melhor que é o que está a acontecer onde é que está a diferença {bruit} serviço serviço serviço serviço importância da do front office que eu não gosto de chamar receção total que são eles o coração destas < coisas todas

L1 > qual é a diferença

L2 front office é uma equipa receção é um balcão com dois ou três elementos ok front office toma conta de de varias de coisas que não não passa só pelo check in check out reserva passa pela ligação ao housekeeping os tratamentos vip hum a informação para os restantes departamentos sai tudo dali nós não temos mais nada ok portanto hum e esse aspeto de uma equipa de front office forte é um hotel forte é um hotel forte {bruit} percebe

L1 hum disse-me que o cliente é importante hum até que ponto é importante em hotelaria

L2 hum o cliente em hotelaria é fundamental tem importância em todo o lado para todas as empresas mas para nos hum para hotelaria para já porque é um serviço de pessoas para pessoas vamos lá ver as pessoas dizem «o que se comercializa aqui» obviamente dormidas e quartos mas quanto tempo é que o cliente passa no quarto numa estadia de hotel seis horas sete oito quer por oito horas não tem problema nenhum e o resto o resto não é contacto não é serviço não é uma questão de ligação pergunta não é que percebe o que eu estou a dizer e este aspeto do serviço hum das relações humanas neste negócio para mim é o que me faz andar aqui sou-lhe sincero os quartos podem ser maravilhosos até acho piada X hum agora o que o

que o que é fundamental também desgastante nesta relação é entre hoteleiro e cliente é muito humana é muito pessoal e e qualquer pormenor nesta relação hum se for negativo marca definitivamente a relação comercial entre empresa e cliente de forma negativa não volta a Sara se apanhar o rececionista diga-me se volta o hotel pode ser excelente mas se apanhar alguém que está ali quase por favor aquela cara acha que volta aquele fator distintivo deixa de existir e isso é o mais importante certo embora a cama o pequeno-almoço hum e o banho sejam fundamentais tudo o resto é relação de serviço conhece algum negócio onde a relação de serviço seja maior conhecimento um está ligado ao turismo também diga-me um

L1 pois {rire}

L2 diga-me um onde isto faz toda a diferença para mim é as companhias aéreas pronto foram os primeiros a perceber isto os primeiros atenção foram os primeiros em mil novecentos e oitenta e tal hum a perceber um sueco tinha a a empresa completamente na falência a importância da empatia e do engagement e obrigou toda a gente a a ligar-se ao cliente a perceber a importância que esta relação tem porque é assim os comentários que aparecem na na Booking ou na sim \*P\* obrigado obrigado / {un employé de l'hôtel a donné une feuille de papier à notre interviewé} hum os comentários que aparecem vamos lá ver muitas vezes hum aparecem por duas razões ou a pessoa está realmente muito satisfeita ou está ou foi marcada negativamente certo dois caminhos ou nós puxamos esses comentários para cima e evitamos os outros muitas vezes não se consegue evitar agora há alguma coisa mais hum na venda do produto não é tanto mais para nós hum que é compensação que temos além do nosso ordenado do que ter o meu nome ou o nosso nome numa referência de um cliente isto em hotelaria acontece muito se fizer uma pesquisa hum em comentários online verifique esta situação o objetivo que eu coloquei aqui ao pessoal é ver quantas vezes hum é que o nosso nome aparece lá percebe e o nosso nome só aparece lá não é por os quartos serem bonitos foi uma questão de serviço pessoal percebe de personalização do meu contacto com a Sara

L1 é assim tão importante esses os comentários do TripAdvisor

L2 claro nos dias de hoje é são a melhor ferramenta comercial eu não quero outra não quero outra

L1 última pergunta e depois deixo-o ir trabalhar{rire}hum sobre os clientes disse-me que de facto eram eram era a percentagem era muito pouca < dos clientes

L2 > dos clientes

L1 portugueses e brasileiros

L2 não brasileiros não < brasileiros é

L1 > ah brasileiros não

L2 está no top cinco

L1 top cinco

L2 sim sim

L1 então será que me conseguia dar enfim algum perfil do como é que são os clientes portugueses como é que são os clientes brasileiros < moçambicanos

L2 > são diferentes

L1 enfim lusófonos

L2 hum nós não temos mercado hum

L1 africano não

L2 africano

L1 dos PALOP

L2 até porque por uma razão muito clara tem a ver com o tipo de produto que eles procuram {le téléphone sonne} que eles procuram mais o produto peça desculpa o produto de

L1 se quiser atender

L2 não não o produto de como eu costumo dizer de Avenida da Liberdade são os hotéis \*H\* com marcas com ostentação que nós não temos portanto não temos muito e quando vêm não saem daqui muito satisfeitos {le téléphone sonne} percebe não saem daqui muito satisfeitos portanto

L1 se quiser atender força não

L2 não

L1 não se preocupe

L2 deixe estar deixe estar hum portanto e aqui hum os brasileiros que nos procuram são brasileiros que X vieram por indicação de alguém com poder económico tremendo {le téléphone sonne} tremendo mesmo peça desculpa que

L1 força força

L2 // {il répond au téléphone et il raccroche tout de suite} portanto {bruit} ok portanto hu o brasileiro é um cliente muito importante para nós com grande poder de compra que tem um interesse sobre Portugal sobre Lisboa muito grande que viaja normalmente muito tempo na Europa que vai a grandes cidades na Europa passa obrigatoriamente por Lisboa onde a sua estadia os dias de duração da estadia são maiores tem muito a ver com hum a ligação que têm com a língua a importância da língua {bruit} porque



comunicam muito melhor tem a ver com a confiança que têm nos portugueses que é outro aspeto fundamental também provém muito da língua provém muito da questão linguística e tem também a ver com a segurança do próprio país são três aspetos fundamentais hum e a ligação até familiar que alguém sempre teve a Portugal ou por percebe são aspetos fundamentais depois há vários vários tipos e segmentos de mercado brasileiro nós felizmente temos aquele que hum já de um nível de Portugal mais elevado hum muito meio artístico muito meio empresarial de topo hum gosta de vir para o centro da cidade vai aos melhores restaurantes de Lisboa quase quase sempre quase sempre hum o português tem muito a ver com o nortenho pessoal do norte sul que vem a Lisboa fazer o seu shopping ou que vem a uma peça de teatro ou que vem à a um concerto hum pu que vem em família com filhos hum mais novos à procura para lhes mostrar também o centro da cidade hum o o aspeto cultural portanto um segmento também em BA ok

L1 certo também é elevado

L2 é elevado também é elevado ou então quando vem em casal vem por uma questão mais de romantismo ou então vem à procura claramente de cultura claramente cultura

L1 pronto obrigada

L2 de nada

L1 posso só fazer-lhe umas perguntas a nível da da de perfil

L2 sim

L1 X < formação

L2 > sim

L1 há quanto tempo é diretor deste hotel < e

L2 > hum hum sim

L1 e que hum e que < que funções

L2 > portanto

L1 já exerceu em hotelaria

L2 portanto já estou aqui desde o início do projeto quase três anos dois anos e meio desde o início com a mesma preparação da estratégia de marca hum tudo foi feito anterior- antecipadamente tinha vindo também exercido funções de diretor num outro hotel portanto estou como diretor de hotel há oito anos hum exerci em hotelaria também cargos de direção não de direção geral hum mas tinham a ver com áreas como o f&b como a gestão de compras o desenvolvimento de negócios produto marketing hum

L1 em que categoria de hotel é que tem estado < em

L2 > nunca

L1 quatro estrelas

L2 cinco quatro cinco e agora desci para quatro desci salve seja < mas

L1 > sim cinco quatro

L2 sim mas nunca trabalhei por acaso nunca trabalhei noutras categorias formação não tem muito a ver pelo menos a inicial portanto sou formado em gestão de recursos humanos primeira formação em direito segunda formação tenho portanto não tem nada a ver {rire} tenho pós-graduação em gestão hoteleira e tenho master de tipo MBA em executive master da Católica hum com a escola do Estoril em gestão hoteleira

L1 e disse-me que dava aulas também é isso

L2 dou formações dou seminários dou seminários porque não tenho muita pachorra para dar aulas tenho < para dar seminários

L1 > tempo

L2 tempo e aquilo exige uma preparação académica que não não tenho tempo e não não sou muito prefiro apanhar alunos com com mestrado vêm a pensar que não têm grande experiência e fazê-los descer á terra e perceber que isto é uma realidade um bocadinho diferente daquilo que que as instituições {rire} dão e < transmitem

L1 > sim a teoria não é

L2 é muito teórico o que está a passar isto é um bocado X isto não é para nenhuma escola hoteleira pois não

L1 não não não não não até já já podemos parar

# Annexe D : Corpus RECE - Dialogues enregistrés dans les hôtels

## Dialogue 1 (hôtel 1)

Réceptionnistes : L1, L2 ; Client : L2 ; Directeur d'hôtel : L4 ; Enquêteur : L5

L1 olá::  
L2 voltei {accent brésilien}  
L3 < olá::  
L2 > olá: /{les réceptionnistes préviennent l'enquêteur que c'est une cliente habituelle}  
L3 boa tarde: + tem mais bagagem ainda +  
// {l'enquêteur dialogue avec les réceptionnistes, la cliente parle au téléphone, une réceptionniste va l'aider avec la valise}  
L2 ai: {soulagement} ++ ai: + tudo bom  
L3 então fez boa viagem  
L2 fiz: não eu pego {la réceptionniste L1 prend sa valise}  
L1 eu vou só XXXXX ++  
L2 isso: +++ e aí \*R1\* está tudo em paz  
L3 vai bom:  
L2 {bruit d'autres clients} depois que acabou com a greve  
L3 ficou na {rire} < cal-  
L2 > aí eu  
L3 tudo calmo < /não é, 0/  
L2 > tudo de novo {rire} ah não vou precisar voltar correndo  
L3 /não, 0/ tem problema /// {la réceptionniste explique la présence de l'enquêteur et lui demande de l'autorisation pour enregistrer l'entretien, conversation de la cliente avec l'enquêteur}  
L4 seja bem-vinda  
L2 ah < muito obrigada  
L4 > XXX mais uma vez  
L2 muito < obrigada  
L4 > muito obrigado  
/// {suite du dialogue entre la cliente et l'enquêteur}  
L2 \*R1\* < me diga  
L3 > e o natal  
L2 uma coisa  
L3 diga  
L2 + já nem sei {la réceptionniste L1 parle au téléphone} ++ eh deu deu um branco {rire}  
L3 pois mais logo lembra-se  
L2 bom vou fazer são duas noites não é  
L3 exatamente até dia um  
L2 e eu no dia primeiro mas aí amanhã eu vejo com vocês + porque eu vou ter que sair cedo não é < então solicitar um  
L3 > a que horas é o seu voo  
L2 táxi cedo + eu quero sair daqui umas seis horas {la réceptionniste L1 continue au téléphone} eu acho eu vou eu vou X eu vou: me programar < melhor  
L3 > claro mas não tem problema qualquer hora depois XX primeiro e já tem programa para: o dia trinta e um para o jantar

L2 olha eu estou querendo evitar {la réceptionniste L1 finit son appel} que eu tenho: vou  
 confir- bem eu estou querendo evitar eu estou cansada: < as pessoas  
 L3 > pois  
 L2 acham assim « como: que você não quer » {elle fait semblant} + e eu vou procurar ver se eu  
 eh < escapo  
 L3 > se consegue escapa  
 L2 dum jantar de família que eu sei que vai ser muito aborrecido  
 L3 < {rire}  
 L2 > vai ser muito: < chato  
 L3 > {rire}  
 L2 e está gente doen- não não falo  
 L3 OK  
 L2 aqui vai ter: vocês < vão oferecer  
 L3 > tem  
 L2 o jantar  
 L3 tem jantar sim é jantar já o: pois deixe-me ver + posso-lhe dar aqui < o menu eu tenho onde  
 é que está  
 L2 > eu acho que eu vou ficar por aqui viu ++ {bruit} ++ até porque eu vou ter que sair cedo: <  
 não  
 L3 > pois é isso tem aqui eh o menu tem aqui o preço o preço mas este preço é para pessoas  
 fora do hotel os nossos hóspedes são setenta euros está bom + < se quiser levar  
 L2 > bacalhau ao forno está +  
 L1 \*R1\* desculpa lá estas tomadas também são {la réceptionniste L1 se dirige de loin}  
 L2 hum hum carne eu não como não estou querendo {geste} ++ XX < não ótimo  
 L3 > mas depois se quiser também podemos < ver outros  
 L2 > ótimo  
 L3 locais  
 L2 eu acho que eu vou {respiration} eu acho que eu < vou ficar XX  
 L3 > está bom depois se quiser dizer ama-  
 L2 eu lhe < aviso  
 L3 > mais  
 L2 já < hoje  
 L3 > pois exato  
 L2 /eu, 0/ já lhe aviso para fazer uma reserva que horas vai ser assim  
 L3 pois a part- pode marcar à hora que quiser a partir das oito sete e meia penso eu mas mais a  
 < partir das oito  
 L2 > a partir < das oito e mei-  
 L3 > das oito  
 L2 oito oito e meia  
 L3 oito  
 L2 ah está não eu acho que eu vou: eu vou eu vou tentar + {claquement de langue} + eu vou  
 tentar < me escapar  
 L3 > {rire}  
 L2 não vai dar certo sim eu vou: para o {rire} eu vou dizer para uns que eu tenho compromisso  
 com uns para o outro com o outro vamos ver < vamos a ver  
 L3 > está bom + então tem outra vez o seu quarto o quatrocentos e seis  
 L2 < novamente que bom  
 L3 > já é o seu já é o seu {rire} + pronto até dia um a senha da < internet  
 L2 > está  
 L3 aqui tem  
 L2 oh \*R1\* {prénom} me diga uma coisa é: amanhã o comércio pelo menos pelo maior  
 costume é ficar < aberto  
 L3 > tudo aberto normalmente fecha assim por volta das: cinco seis da tarde < não fecha antes  
 L2 > ah está está está < perfeito

L3 > só se for coisas mais pequeninas mas a maioria vai ficar aberto até cinco seis da tarde <  
 não se preocupe  
 L2 > é não ah < então está que é a hora  
 L3 > XXX  
 L2 também que vou botar tudo em ordem < está  
 L3 > pois eh:  
 L2 poder tomar rumo não é  
 L3 {rire}  
 L2 mas vai ser bom < já estou {la porte de la rue s'ouvre}  
 L3 > e as viagens todas entre Itália correram bem  
 L2 correram  
 L3 é  
 L2 foi ótimo:  
 L3 ainda bem  
 L2 em Assis eu não conhecia  
 L3 é XX pois não conheço  
 L2 muito bonito e nevou eu não acreditava < não é  
 L3 > nevou {éclat de rire} X < nevou  
 L2 > essa eu não < esperava  
 L3 > está muito frio aqui também desde ontem que < a temperatura baixou  
 L2 > em Milão estava frio Milão eu peguei uma dor de garganta uma dor de garganta é: a  
 minha sorte é que: a o a mulher do meu primo está ela é médica < e então ela estava  
 L3 > ah então  
 L2 com uma farmácia  
 L3 {rires}  
 L2 ela tinha levado uma farmácia {rire}  
 L3 e deu para < para resolver um bocadinho  
 L2 > aí ela falou « pô » mas eu não queria tomar antibiótico ela « então < tem que ser »  
 L3 > {rire}  
 L2 « senão você vai perder a viagem » aí  
 L3 está  
 L2 mas aí /pô, X/  
 L3 < OK  
 L2 > bom eu: não sei se eu ajudei muito não {se dirigeant vers l'enquêteur} < porque eu estou  
 aqui  
 L5 > sim ajudou {rire} ajudou  
 L2 só conversando {rire} aqui com a \*R1\* {prénom} sua xará  
 L5 sim:  
 L3 < pois é  
 L2 > vocês falam xará < também aqui  
 L3 > eh eh não s- só pelo termo brasileiro nós não temos < esse esse tratamento  
 L5 > pois também acho que não  
 L2 mas vocês usam assim xará não  
 L3 só assim por brincadeira de vez em quando mas não é muito comum  
 L2 {rires}  
 L3 {rire}  
 L5 {rire}  
 L2 então < está você me dá licença {se dirigeant vers l'enquêteur}  
 L5 > muito obrigada  
 L2 daqui a pouco < eu volto  
 L5 > um bom dia por Lisboa  
 L2 obrigada  
 L5 {rire}  
 L2 para você também  
 L5 adeus < obrigada

L2 > tchau {la cliente se dirige vers l'ascenseur où la réceptionniste L3 l'attend}  
L3 a \*R2\* {prénom} já levou a bagagem está  
L2 < oh meu deus  
L3 > obrigada: {rire}  
L2 obrigada

## Dialogue 2 (hôtel 1)

Les mêmes participants du dialogue 1

L2 no quarto:  
L1 < {rire}  
L3 > {rire}  
L2 então vou aqui XXXXX  
L3 para dar um XXXX  
L2 coisinhas é + e olha < eu vou  
L3 > faz bem  
L2 eu vou ficar aqui amanhã sim {ouverture de la porte de la rue}  
L3 vai ficar aqui < quer que  
L2 > vou  
L3 faça reserva < então  
L2 > vou faça  
L3 eh afinal eu estive a perguntar a partir das sete e meia {la réceptionniste L1 parle toute seule} se quiser jantar mais cedo pode vir < quando quiser  
L2 > não: mas eu passo oito < horas  
L3 > oito e meia tem uma bebida < de boas-vindas:  
L2 > oito e meia XXX falta muito tempo já deixou tudo pronto aí então < no XX  
L3 > claro  
L2 olhe está aí tudo  
L3 {rire}  
L2 está aí tudo {rire} mas amanhã eu ainda vejo vocês < aqui  
L3 > sim sim eu eh a \*R2\* {prénom} não a \*R2\* {prénom} está de folga eu é que ainda: estou cá ainda estou < cá  
L2 > você é que vai estar + e a \*R2\* {prénom} hoje fica até quando  
L1 fico com a \*R1\* {prénom} estamos aqui as duas até à meia-noite  
L2 ah  
L1 {rire}  
L2 então daqui a pouco < eu vejo vocês de novo  
L1 > começámos a trabalhar às três e meia  
L2 até logo Sara {se dirigeant vers l'enquêteur} < tchau  
L5 > adeus: bom jantar

### Dialogue 3 (hôtel 1)

Réceptionnistes : L1, L7 ; Clients : L2, L4, L5, L6 ; Directeur d'hôtel : L3 ; Enquêteur : L8

L1 na Rua dos Correeiros  
L2 {claquement de langue} daqui é pertinho não é {l'autre réceptionniste parle au téléphone}  
L2 < é perto  
L3 > é pertinho  
L1 < hum hum  
L4 > tem umas meninas < eu ia falando  
L2 chiu  
L4 agora mesmo {la porte de la rue s'ouvre}  
L1 seis minutos {l'autre réceptionniste parle au téléphone} a pé mais ou < menos  
L2 > é deixa eu pegar meu mapinha < não é  
L1 > é eu explico < XX  
L5 > depois você tem um mapa de Lisboa para me arrumar < por favor  
L1 > sim: claro que sim {elle ouvre le tiroir, prend une carte et l'ouvre en face du client} +++  
{l'autre réceptionniste finit son appel} beijinhos para ela {se dirigeant à l'autre réceptionniste} +  
rua: fica aqui na rua dos Correeiros que é esta rua aqui {elle pointe le doigt sur la carte; la porte  
de la rue s'ouvre} esta esta  
L6 oh pá desculpa  
L4 viu não é < XX  
L2 > ah: < está  
L1 é o número se- < duzentos e vinte e dois  
L4 > XX  
L7 é mesmo aqui na Baixa + aqui {ouverture de la porte} + aqui no: {elle montre sur la carte}  
início: < Correeiros  
L2 gente mas a gente dá um trabalho fenomenal para vocês não é  
L7 {rire} não:  
L2 {éclats de rire}  
L7 < então nós estamos cá é para isso  
L2 > todo o dia todo o dia < a gente tem uma pergunta  
L7 > mas nós estamos cá para isso  
L2 {rires}  
L7 é mesmo < aqui no início {elle pointe dans la carte}  
L5 > para a \*C\* {prénom} nós não vamos perguntar mais  
L2 {éclats de rire}  
L7 {rires}  
L2 é ano que vem a gente vai vir sabendo tudo {rires}  
L7 {rire}  
L2 está aqui nessa rua dos Correeiros {elle prononce Correeiros}  
L5 hum hum  
L1 é  
L2 vocês falam Correeiros {elle prononce Correeiros}  
L1 < Correeiros {elle prononce Correeiros}  
L7 > Correeiros {elle prononce Correeiros}  
L2 Correeiros {elle prononce correctement}  
L1 é o duzentos e vinte e dois < o número  
L2 > hum  
L1 da porta  
L2 está ótimo gente < obrigada  
L1 > está aqui no mapa  
L5 está obrigado {bruit}

L2 obrigada mesmo  
 L7 < de nada  
 L1 > de nada  
 L2 nove horas + {bruit du nez} então não dá para a gente bater uma perninha {elle se dirige vers sa famille; les deux réceptionnistes parlent entre elles sur d'autres sujets}  
 L6 é {les deux réceptionnistes parlent entre elles sur d'autres sujets}  
 L2 e /está, XX/ {rires} ++ {les réceptionnistes continuent à parler}  
 L6 tchau  
 L5 < obrigado  
 L2 > tchau meninas obrigada  
 L7 de < nada:: até logo  
 L2 > XXX a gente precisa acertar {la porte d'entrée s'ouvre} < desde já  
 L6 > ah é  
 L2 a ceia do réveillon  
 L1 /é, eh/ querem fazer o pagamento dos cinquenta por cento: para garantia da reserva < sim  
 L2 > está  
 L5 > é não é  
 L1 OK  
 L2 hum hum  
 L7 ou podemos debitar na < conta se quiser  
 L1 > ou debitamos no quarto  
 L7 no quarto  
 L1 debitamos no quarto sim  
 L2 ah  
 L7 < lançar  
 L1 > é um bocadinho  
 L2 < está  
 L7 > o pagamento  
 L1 mais cómodo  
 L7 depois paga < no final  
 L4 não então está  
 L2 então pode < ser  
 L1 > é mais cómodo {bruit du nez}  
 L4 então < está bom  
 L2 > está bom  
 L7 está bom  
 L2 < perfeito  
 L4 > então está  
 L5 > está bom  
 L7 obrigada:  
 L2 < obrigada  
 L5 > obrigada meninas {la porte de la rue s'ouvre et les clients partent} até já  
 L7 < até já  
 L2 > até já  
 L4 < tchau tchau  
 L2 > obrigada  
 L5 até já {la réceptionniste L7 se dirige à l'autre sur un autre sujet} + obrigado

## Dialogue 4 (hôtel 1)

Les mêmes participants du dialogue 3

L2 não é

L4 é

L2 a gente vai só aqui na rua fazer uma comprinha e quando eu voltar eu acerto contigo

L1 < OK

L2 > pode ser

L1 está bom + nós vamos fazer um desconto porque fizeram a reserva antes e fica setenta euros por pessoa

L2 setenta euros por < pessoa

L1 > é

L2 está

L1 como a reserva foi feita antes

L2 está < bom

L1 > está bem

L2 hum hum a gente vai ali comprar o: < o da festa

L4 > é

L2 mesmo depois aí:

L1 e qual é que era a hora que queriam o jantar para a gente saber para também: fazemos < ali a gestão das reservas

L2 é: pode fica com vocês que horas vocês vão querer: {se dirigeant à sa famille}

L6 é as opções são

L1 eh as opções deixe-me só confirmar aqui com o meu < colega

L2 > está

L6 < está

L1 > porque eu acho que há dois turnos < de:

L2 > está

L1 deixe-me só confirmar {la réceptionniste se déplace au restaurant de l'hôtel qui se trouve à côté} ++

L4 o que é que depois a gente vai falar < XXX

L2 > vocês querem ver queimas de fogos lá na praça do Comércio não é

L6 é

L5 X

L2 então a gente janta um pouquinho antes para poder ir para lá não é isso

L4 é: é bom {voix du directeur d'hôtel et de la réceptionniste}

/// {l'enquêteur parle avec les clients}

L1 então eu estive a estive a confirmar o: portanto vai haver um welcome drink às sete e meia

L2 hum hum

L1 e depois o jantar é depois do welcome drink passado meia hora

L2 ah então está

L1 OK

L2 e aí: v- isso vai ser mais ou menos < o quê umas

L6 > que horas

L2 umas nove pode < ser

L1 > eh: o jantar é a partir das oito < mais ou menos

L2 > a partir das oito

L6 > XXX

L1 e agora não sei se querem eh < desfrutar

L6 > está

L1 do welcome drink < ou não

L7 > podem vir mais tarde < podem vir à hora que quiserem depois:

L1 > podem < claro



L7 > depois  
 L2 hum hum + está  
 L7 só perdem é o welcome drink  
 L2 é  
 L1 < exato  
 L7 > /XX, 0/ de boas-vindas  
 L2 hum hum  
 L6 < está  
 L1 > decidem {rire}  
 L6 < está bom  
 L2 > {rire} < está bom  
 L4 > é para < gente está bom  
 L2 > a gente vai poder  
 L4 < oito horas  
 L6 > oito horas  
 L5 XX  
 L2 < oito horas está bom  
 L1 > querem + oito horas  
 L2 é  
 L6 isso  
 L2 porque aí < a gente  
 L1 > OK  
 L2 está: pensando em jantar mas a gente queria ver a queima < de fogos  
 L6 > de fogos < depois  
 L2 > lá no:  
 L1 na < praça do Comércio  
 L2 > na praça do < Comércio  
 L6 é /isso, 0/  
 L1 < sim  
 L2 > {rire}  
 L7 pois então é melhor vir mais cedo < às oito  
 L6 > é:  
 L2 > que a gente gosta de: < uma queima de fogos  
 L7 > claro  
 L2 < {rires}  
 L1 > claro  
 L7 > na meia-noite  
 L2 < há lá Copacabana  
 L7 > meia-noite  
 L1 > na passagem < de ano claro  
 L2 > {éclats de rire}  
 L1 tem que ser  
 L4 é  
 L1 faz parte  
 L2 {rires}  
 L6 é  
 L2 {rires}  
 L7 < oito horas  
 L1 > claro  
 L7 então  
 L2 então < está bom  
 L4 > está  
 L1 eu vou marcar nós vamos marcar então para as oito < está bem  
 L2 > está ótimo  
 L6 < está legal

L1 > para quatro pessoas  
 L2 a gente tinha pedido uma: eh /tipo, XX/ uma: reserva para hoje também será que vocês < conseguiram para o restaurante  
 L1 > deixe-me < só confirmar aqui {les réceptionnistes cherchent dans leur papiers}  
 L7 > para a Laurentina  
 L2 é < acho /que, 0/  
 L7 > era + para o restaurante < Laurentina  
 L1 > era para amanhã  
 L2 > é:  
 L1 o almoço Laurentina < não era  
 L2 > almoço < é no Laurentina amanhã  
 L4 > amanhã isso almoço foi amanhã < e a gente  
 L1 > deixe-me só < confirmar:  
 L2 > é:  
 L4 > tentou em outro lugar hoje < é que eu não me lembro mais  
 L2 > hoje a noite a gente XX pediu algumas  
 L1 e tinha visto a Laurentina que era amanhã  
 L2 isso  
 L7 está aqui está aqui {la réceptionniste L7 indique un endroit à la réceptionniste L1} + ah não  
 XXX {elle parle en voix très basse}  
 L1 Laurentina acho que não {elle parle en voix très basse pour sa collègue} XX para trás  
 L6 > XXX {la cliente parle en voix très basse pour sa famille} ++  
 L3 < olá: como está {le directeur d'hôtel passe par la réception}  
 L5 > olá: boa noite < tudo bem  
 L1 > sim < qual é que foi eh o restaurante  
 L5 > XXXXX  
 L6 > tudo bem  
 L1 onde pediram < a reserva para hoje  
 L5 > XXX  
 L2 hoje a gente deu algumas opções o Chapitô: < ou o:  
 L1 > há check-ins aqui {elle parle bas et s'adresse à sa collègue}  
 L2 Belcanto que eu acho que é impossível < de conseguir: {rire}  
 L1 > o Belcanto eu liguei há: dois dias só tinha disponibilidade a partir de seis de janeiro {rire}  
 L2 < nossa:  
 L4 > {rires}  
 L3 há pessoas que não estão não é  
 L2 é: /o, 0/ < Cem Maneiras  
 L7 > muito bem  
 L2 também < a gente  
 L6 > é  
 L2 chegou < a falar:  
 L1 > é:  
 L6 > é  
 L1 eu não tenho aqui:: posso confirmar com o meu colega mas eu vou só tomar aqui nota inteira o Chapitô + o 100 Maneiras < bistrô ou restaurante  
 L5 > XXX ++  
 L2 qual é que você:  
 L4 recomenda  
 L2 {la porte de la rue s'ouvre} XX qualquer um dos dois < na verdade pois  
 L7 > bistrô: é é eh é: à carta +  
 L2 hum  
 L7 o restaurante tem o menu de < degustação  
 L1 > exato  
 L2 ah: < está  
 L1 > são os dois próximos este é mais próximo o bistrô < daqui do hotel

L2 > ah então < pode ser  
 L6 > então pode ser < o bistrô não é  
 L1 > o bistrô  
 L2 hum hum  
 L4 < é  
 L1 > OK e era para que horas para: +  
 L2 acho que nove  
 L6 < nove  
 L1 > às vinte < e uma  
 L6 > é  
 L2 é  
 L1 OK  
 L2 mas na verdade assim se conseguir: um desses dois pode ser até:  
 L1 ou o bistrô ou o < restaurante  
 L2 > o horário < que conseguir  
 L1 > se estiver um deles completo  
 L2 é  
 L6 está: < é o XX  
 L1 > está bem  
 L2 o Chapitô também que falaram que tem uma vista < bonita  
 L1 > tem < tem  
 L6 > é  
 L1 uma vista muito bonita  
 L2 é  
 L1 mas também já ouvi dizer que a cozinha {voix de loin} não é assim nada < de:  
 L2 > ah não é uma maravilha  
 L7 > qual o Tágide  
 L1 o Chapitô  
 L7 ah o Chapitô  
 L2 hum  
 L1 a vista é espetacular  
 L2 é não é  
 L1 mas /eu, 0/ acho que a nível de comida: < acho que ficam melhor aqui no:  
 L2 > a cozinha já não é isso não é  
 L1 no 100 Maneiras sim  
 L2 está: e: a outra opção era: nossa já nem me lembro a gente falou em alguns restaurantes  
 L4 é  
 L2 o Solar dos Presuntos a gente < desistiu  
 L4 > desistiu  
 L2 porque < ninguém consegue falar  
 L4 > ninguém consegue é  
 L1 pois também posso < pôr aqui  
 L2 > {rires}  
 L1 se entretanto: + OK e vocês vão < ao:  
 L2 > o João do Grão que é aqui pertinho também não sei < se:  
 L1 > eu ponho então estes < três  
 L2 > é  
 L1 está bem  
 L2 está  
 L1 vão regressar ao hotel e a gente então depois confirma vão regressar < de:  
 L2 > está bom  
 L1 para confirmar a reserva  
 L4 isso < vamos  
 L2 > sim  
 L1 é

L2 a gente só vai aqui comprar esse < ingresso  
 L1 > pronto  
 L2 e aí a gente volta  
 L1 < está bem  
 L2 > porque a gente < consegue-se  
 L1 > então  
 L2 programar < para o jantar  
 L1 > eu vejo < vejo aqui  
 L6 > então está bom  
 L1 qual deles é que tem disponibilidade < está bom  
 L2 > está bom  
 L6 está bem  
 L2 obrigada  
 L1 de nada  
 L2 {rires}  
 L6 até já XX  
 L4 XX  
 L1 então até já  
 L4 XX  
 L1 adeus  
 L2 tchau boa sorte para o seu trabalho {se dirigeant à l'enquêteur}  
 L8 obrigada {rire}  
 L7 {rire}  
 L2 {rire}  
 L8 bom passeio  
 L6 obrigada

### Dialogue 5 (hôtel 1)

Réceptionnistes : L2, L3 ; Clients : L1, L4

L1 é:: passar o ano novo  
 L2 é para passar o:  
 L1 ano novo  
 L2 o ano novo é assim nós temos um programa {la porte de la rue s'ouvre} aqui no hotel não tem animação é só o jantar: quer ver eh  
 L1 pode ser está bem  
 L2 vou lhe dar XX um bocadinho  
 L3 < hum hum  
 L1 > e outra: < se tiver mais algum guia  
 L2 > está aqui não sei porquê {elle cherche dans les tiroirs et parle bas pour sa collègue}  
 L3 não tem < não tem  
 L1 > alguma coisa  
 L2 > não  
 L3 \*R1\* {prénom} não tem +  
 L2 XX guia para lhe dar {elle continue à chercher dans le bureau et parle bas}  
 L1 se tiver mais um XX {bruit} de alguma outra coisa  
 L2 sim nós temos outras opções há:: há aqui sítios à volta {elle regarde dans des papiers} + eu vou mostrar o que é que há  
 L1 está +++  
 L4 pode-me sugerir um lugar para a gente jantar muito bom

L1 muito < bom  
 L4 > mesmo que não seja perto  
 L3 mas hoje ou no ano no:  
 L4 hoje  
 L3 ah hoje  
 L4 hoje + um lugar muito bom  
 L2 um lugar muito bom: < eh:  
 L1 > depende  
 L4 > muito + < eu olhei na internet e vi  
 L1 > a gente ia para o XX  
 L4 o Poleiro < eu achei que o Poleiro  
 L2 > tem o Sacramento que é Coleiro {elle ne connaît pas et le prononce incorrectement}  
 L4 Poleiro < já ouviu falar  
 L2 > este é o menu do: jantar < do ano novo  
 L3 > não {rire}  
 L4 não  
 L2 Poleiro não conheço < não  
 L3 > não conheço também  
 L2 mas há < aqui um restaurante próximo  
 L1 > tão bom que /até, XX/ {rire}  
 L2 que é muito: bom o ambiente é muito acolhedor que é o Sacramento  
 L4 < Sacramento  
 L2 > comida portuguesa {bruit} a < dois minutos daqui  
 L4 > é: comida portuguesa isso /o, 0/ que nós queremos  
 L1 sim + < eu vou-lhe dar /um, o/ cartão  
 L4 > é daqui é  
 L1 se for muito bom  
 L2 tenho é só que verificar se eles têm vagas porque: eh o a cidade está com muitos turistas < e:  
 há muita gente de férias  
 L4 > eu: posso ligar  
 L1 XX  
 L4 posso ligar  
 L2 como quiser ou nós ligamos como: < como preferir  
 L4 > está bem é esse é o Sacramento  
 L2 é o Sacramento < sim  
 L4 > é muito bom comida < portuguesa  
 L2 > é  
 L4 não há aquele negó- eh eh com fumaça  
 L2 não não < é muito agradável  
 L4 > espumas /é, a/ comida portuguesa < nada  
 L2 > aliás não não pode ver aqui o ambiente também < muito agradável {elle lui montre un  
 papier ou la carte du restaurant}  
 L4 > nada moderno está bom é isso que /eu, 0/ queremos  
 L2 é moderno < mas é agradável  
 L3 > XXX < \*H\* fala a \*R2\* {prénom} {la réceptionniste répond au téléphone}  
 L4 > é não não < pode ser moderno  
 L1 > XXXXX  
 L2 a < cozinha é tradicional  
 L4 > a cozinha é que eu quero dizer se- < sem inovação  
 L1 > a comida tradicional  
 L4 < tradicional  
 L2 > sim é tradicional sim  
 L1 /a, 0/ comida  
 L4 está bem  
 L2 a comida: é boa

L4 está bom

L2 em relação ao ano novo é assim há outras opções eu ia-lhe mostrar

L3 {elle parle au téléphone}

L1 olha {les clients lisent le document}

L2 OK eu já lhe mostro

L3 {elle parle au téléphone}

L1 está < bem

L2 > XXX /tenho, tem/ mais

L3 {d'autres clients passent par la réception et saluent les réceptionnistes en anglais}

L2 pronto este aqui por exemplo é o Aura que é na praça do Comércio que é no: + no epicentro da festa {rire} é este aqui {elle montre un document aux clients} mas é duzentos e cinquenta euros por pessoa

L1 está

L2 este tem um: é uma opção {l'autre réceptionniste continue au téléphone} + < depois

L4 > esse tem animação ou alguma coisa animação não é

L2 é /isto, este/ é na praça do Comércio {l'autre réceptionniste parle au téléphone} que é < onde vai XX fogo-de-artifício

L4 > a dificuldade nossa é que eu quero sem animação e o meu filho quer com animação então

L2 então {l'autre réceptionniste parle au téléphone} se calhar escolhem um:: outro sítio e ele depois pode ir à praça do Comércio:

L4 > é: + ai eu vou voltar para dormir < XX

L2 > tem esta opção aqui que são os duzentos e cinquenta euros tem aqui o menu se quiser ver e depois o Sacramento também vai organizar um jantar de fim de ano {l'autre réceptionniste parle au téléphone} que tem festa até às seis da manhã ++

L4 está bom o Sacramento é perto daqui não é se eu for no Sacramento eu venho XXX aqui com você falou + dá para ir a pé

L2 dá para ir a pé: dois minutos tem aqui o menu se quiser ver:

L1 quero

L2 são cento e vinte euros {l'autre réceptionniste parle au téléphone} com: bar aberto e sem bar aberto são cem euros

L1 acho mais fácil {la porte de la rue s'ouvre} o XX {l'autre réceptionniste parle au téléphone}

+

L2 pronto + agora convém é: é: fazerem a reserva o mais rápido < possível porque já está

L4 > pois é: é nós chegámos agora do

L2 tudo muito cheio

L4 vou ver com ele {l'autre réceptionniste parle au téléphone} pois é +++ {bruit de papiers}

L2 depois estava a ver se tinha aqui mais alguma coisa mas eu acho que essas serão sempre as melhores opções {l'autre réceptionniste parle au téléphone} +++ {bruit de papiers}

L4 ah entendi dia /esse, isso/ aqui nem XX {l'autre réceptionniste parle au téléphone} ++ {un client entre et la réceptionniste L2 le salue en anglais}

L1 oh pai oh vamos sentar e dar < uma olhada {la porte de la rue s'ouvre}

L2 > então podem sentar aí

L1 dá licença

## Dialogue 6 (hôtel 1)

Réceptionnistes : L1, L3 ; Client : L2, L4 ; Enquêteur : L5

L1 olá:  
L2 olá  
L1 boa tarde  
L2 tudo bem  
L1 tudo bem  
L2 com XX temos + nós pedimos ao \*P\* {prénom} algumas coisas aí eles fizeram  
L3 sim eh não foi possível fazer algumas delas  
L2 hum  
L3 {rire} pois porque: isto são coisas com reservas não é assim tão simples {la porte de la rue s'ouvre} então {bruit de papiers} + a reserva para Penela + está feita  
L2 está  
L3 dia + pronto /do, 0/ dia um ao dia: dois de janeiro certo não foi preciso o cartão o \*P\* tinha aqui este papel pode guardar ou deitar fora como quiser não foi necessário eles não não retiram  
L2 e de Coimbra não XX vocês:  
L3 agora é assim não foi possível cancelar as reservas porque eh: +  
L4 XX dinheiro não tinha mais  
L3 exato {la porte de la rue s'ouvre} porque: isto como foi feito através da Booking os senhores é que têm os códigos para poder ir na internet e têm que fazer < essa alteração  
L4 > hum hum  
L3 ou então via: os senhores também podem telefonar mas têm que ser os senhores a telefonar identificarem-se porque  
L2 e é quarenta e oito horas antes  
L3 exato pode fazer ainda hoje +  
L4 e aí você pode ligar a gente aí eu falo +  
L3 sim posso ligar claro  
L4 está ++  
L2 que mais foram < XXX  
L3 > quer ligar do quarto ou quer ligar aqui  
L4 não eu ligo aí eu falo a gente resolve < logo isso  
L3 > eh:: pronto era só era cancelar  
L2 uma e adiantar a de Évora {toux}  
L3 exato  
L2 a de Évora não foi possível < fazer  
L3 > penso que não também  
L2 hum  
L3 porque isto tem tudo reservas feitas através da internet  
L4 < não  
L3 > não são reservas de feitas diretamente no: hotel e então há: aí já: a já a alteração tem que ser sempre feita < pelos senhores  
L4 > hum  
L3 entende  
L4 < está  
L2 > mais hoje XX Booking permite quarenta e oito horas antes não é isso < XXX  
L3 > sim dependendo da: dependendo da tarifa que têm sim mas  
L4 e isso aqui de Coimbra não + Coimbra era dia vinte e nove  
L3 que tinha que cancelar  
L4 é +  
L2 aí eu  
L4 para cancelar vai cobrar a diária cheia duzentos e vinte euros  
L2 então não podia ter cancelado {les clients parlent entre eux}

L4 não +++  
 L3 é é isso + a partir do dia trinta: < já tinha o custo  
 L4 > está  
 L3 de cancelamento de uma noite < sim  
 L4 > hum hum está então cancelar ou não agora não faz di- < diferença nenhuma  
 L3 > não faz diferença  
 L4 está bom + mas é bom avisar porque aí eles liberam o quarto < não é  
 L3 > claro ++ no caso de: Évora pode cancelar ainda até dia trinta e um  
 L4 é < Évora  
 L3 > até amanhã  
 L4 na verdade a gente quer:  
 L3 antecipar < não é  
 L4 > isso botar dia dois e três  
 L3 OK + ah mas isso: se calhar pode {bruit de papiers} deixe ver este é o de Penela já pode  
 {voix à côté}  
 L2 hum: /nunca, XX/ XXX ++ {la porte qui s'ouvre} XX que é o que interessa {elle parle très  
 bas}  
 L4 XX  
 L1 olá:: muito obrigada {un fournisseur arrive pour délivrer un paquet}  
 L2 vamos tentar de fazer  
 L3 {toux}  
 L2 tipo a noite de XXXX para não perder dinheiro ++  
 L3 pois pode ser que eles vos deixem eh alterar para outras datas  
 L4 é  
 L3 ficar < com o valor a crédito  
 L2 > ficar com ficar < com crédito  
 L3 > pois  
 L2 mesmo  
 L3 exato ++  
 L2 mas tem que dizer que aconteceu alguma coisa ou tem que falar certo com eles +  
 L3 {rire} é só dizer que não vai poder ir pronto {rire}  
 L2 pronto {rires} +++  
 L3 {la réceptionniste appelle l'hôtel à Évora pour changer la réservation des clients} ah: ela fez  
 L2 Évora eh OK < vamos a Coimbra  
 L1 > isto a internet é fabulosa {l'autre réceptionniste parle avec l'enquêteur}  
 L3 sim < /de, 0/ dois para três  
 L5 > não não estava a perceber o que era  
 L3 este onde está {elle cherche dans les papiers} para < Coimbra é mesmo para cancelar  
 L1 > internet XXX  
 L3 pois ah mas isso: {rire} para Coimbra não vou pedir para {éclats de rire}  
 L2 {rire}  
 L3 peço desculpa mas eh eh querem querem se quiserem pedir para trocar datas agora hum  
 pedir  
 L2 não é não não queremos trocar a data queria ver se eu ficava com crédito + não sei se pode  
 ficar com crédito no Booking ou: ou no hotel  
 L3 porque é assim isto são duas noites em Coimbra certo  
 L2 sim  
 L3 e quer cancelar as du- eh vai  
 L2 é nós não vamos mais a Coimbra  
 L3 mas isto:: {elle regarde dans les papiers} ++ ah isto é o valor das duas noites {d'autres  
 clients qui parlent au fond en anglais} já não percebo ++ pois mas o crédito: quando é que vão  
 pensar estão a pensar usar  
 L4 pois é não sei  
 L2 ficaria com crédito: no Booking não é  
 L3 ah: não não não isso aí não faz < isso



L2 > não faz  
L3 não o que o o crédito não é do Booking é < do hotel  
L4 > do hotel claro  
L3 {voix des autres clients au fond} por isso é que eu estou a perguntar porque nós aqui também já faci- já tivemos isso mas: aí < o cliente  
L1 {toux}  
L3 fica com o crédito ou porque va- sabe que vai voltar no próximo mês ou: < sabe  
L4 > hum  
L3 pronto  
L4 XXX  
L2 {voix des autres clients au fond} qual é o o deixa eu ver isso eh o a gente pega ela e eu pago com a Booking as noites de lá < é melhor  
L3 > está bom < pode ser  
L2 > está  
L3 quando chegar lá no quarto eu posso transferir a < chamada  
L2 > isso  
L3 se quiser  
L2 aí eu pego com você +  
L3 OK ++ está tudo  
L4 muito obrigada hein  
L2 < obrigado  
L3 > de nada:

## Dialogue 7 (hôtel 2)

Réceptionniste : L1 ; Client : L2

L1 posso ver + é sexto andar não é  
L2 é XX + \*C\*  
L1 é o seiscentos e vinte e seis  
L2 é estava no dezasseis  
L1 estava perto + está tudo certíssimo  
L2 é  
L1 tudo: muito < obrigado  
L2 > adeus  
L1 bom dia

## Dialogue 8 (hôtel 2)

Réceptionniste : L1 ; Client : L2

- L1 bom dia
- L2 é só para fazer o check-out
- L1 diga-me só < o número do quarto
- L2 > quatrocentos e três
- L1 quatrocentos e três + {bruit de clavier et du téléphone qui sonne} senhor \*C\* {prénom et nom} < correto
- L2 exatamente
- L1 + tudo correto senhor \*C\* {prénom}
- L2 OK obrigado
- L1 obrigado {téléphone qui sonne} até à próxima

## Dialogue 9 (hôtel 2)

Réceptionnistes : L1, L4 ; Clients : L2, L3

- L1 bom dia posso ajudar
- L2 bom dia
- L1 bom dia + {téléphone qui sonne}
- L3 eu queria saber se é possível dormir agora {cliente parle avec un accent étranger}
- L1 não percebi {téléphone qui sonne}
- L3 eu de- eu já cheguei agora em Portugal eu quero saber se é possível /dormir, de ir/ {téléphone qui sonne} agora
- L2 XX < ela
- L3 > ou depois
- L2 ela está a dizer se podemos pegar no quarto agora {téléphone qui sonne}
- L1 pagar o quarto
- L2 não pegar nele
- L4 < fazer check-in
- L2 > dar entrada
- L1 > ah: sim
- L2 entrar para ele
- L1 sim deixe-me só ver {téléphone qui sonne} se eu tenho < disponibilidade
- L2 > porque:: estamos agora a chegar e + {téléphone qui sonne} ++ eu deixo-a falar português {téléphone qui sonne} se ela não compreender depois eu < falo
- L4 > para ir treinando
- L2 falo atrás
- L4 < faz bem
- L2 > para ela para ela < para aprender
- L4 > para ir treinando
- L2 {téléphone qui sonne} quando ela disser + {le réceptionniste 2 répond au téléphone et il fait une réservation; le téléphone continue à sonner plusieurs fois}
- L1 vou precisar então das identificações por favor {téléphone qui sonne}
- L2 XX {l'autre réceptionniste continue à parler au téléphone}
- L3 XX {les deux clients parlent entre eux à voix très basse}
- L1 tem que ser dos dois {téléphone qui sonne}

L2 /sim, 0/ {le téléphone sonne sans arrêt} +++ {l'autre réceptionniste répond à un autre coup de fil pour confirmer une réservation, le téléphone continue à sonner à côté, il raccroche et il répond à nouveau}

L4 queres que eu vou lá \*R\*

L1 por favor acho que ela < está ali

L4 > ela deve estar lá dentro {les deux réceptionnistes parlent à voix basse entre eux} +++ {le téléphone sonne, un cliente arrive à la réception pour faire le check-out et il lui parle en espagnol, le téléphone sonne à nouveau et le réceptionniste répond}

L3 eh obrigado XX as /camas, XX/ {le dialogue se déroule de l'autre côté de la réception et l'autre réceptionniste parle au téléphone}

L1 são duas camas + juntas

L2 eh: agora não XXX agora não

L1 sim sim pode pagar diretamente na cafetaria + só precisava de uma rúbrica + aqui e outra aqui por favor

L2 /sim, 0/

L3 XX +

L2 o pequeno-almoço quanto é

L1 são seis euros por pessoa ou pode pagar à peça o consumido se souber então: o XXXXX

L4 {le réceptionniste appelle la chambre d'un client pour le réveiller}

L1 pode pagar só no fim {l'autre réceptionniste raccroche, le couple de clients parlent entre eux à voix très basse} +++ o quarto será o sete vinte e nove no sétimo piso

L3 e o com XX como se entra

L1 para ter acesso à internet depois tem aqui o código

L2 o:

L3 c'est le wi-fi c'est le < code wi-fi

L1 > wi-fi

L2 está bem

L1 obrigada

L2 obrigado

## Dialogue 10 (hôtel 2)

Les mêmes participants du dialogue 9

L4 peço imensa desculpa mas

L3 XXX

L4 às vezes não conseguimos < {téléphone qui sonne}

L2 > XX

L4 portanto vai ficar no quarto oitocentos e vinte e seis que fica no oitavo andar < {téléphone qui sonne}

L2 > não tem outro /andar, XX/

L4 só no oitavo

L3 não tem:

L2 mais baixo não tem

L3 não

L4 {téléphone qui sonne} neste momento que esteja quarto limpo só tenho mesmo no oitavo

L3 que é para mudar {téléphone qui sonne} XXXX

L4 se quiser esperar um bocadinho para fazer o check-in entretanto consigo-lhe arranjar outro

L3 está bem

L4 quer esperar um bocadinho

L2 XX

L4 eu já vejo < com a minha colega  
L3 e o pequeno-almoço é a que horas  
L4 das sete ao meio-dia  
L3 ao meio-dia  
L4 ao meio-dia  
L2 < X  
L1 > X {plusieurs personnes parlent à la fois}  
L4 e se quiserem podem pode deixar cá deixar aqui a mala  
L3 sim sim

### Dialogue 11 (hôtel 2)

Les mêmes participants des dialogues 9 et 10

L4 aguarde assim que tivermos eu arranjo-lhe outro  
L3 sim sim  
L4 pronto vai ficar no quarto quinhentos e doze que fica no quinto andar está bem ++  
L3 para XXXXXXXX isto aqui  
L4 é é isso que está aí dentro  
L3 ah está bem  
L4 está bem funciona lá em cima o wireless  
L3 está está bem  
L4 hum hum

### Dialogue 12 (hôtel 2)

Réceptionniste : L1 ; Client : L2

L1 bom dia  
L2 bom dia + eh pode chamar um táxi para mim < por favor  
L1 {claquement de langue} chamo: claro {le réceptionniste réserve un taxi sur internet} +++  
{claquement de langue} pronto vai ser o táxi número cento e treze  
L2 cento e treze  
L1 demora no máximo cinco minutos para mesmo na porta está bem  
L2 OK obrigado  
L1 bom dia: até logo {la porte de la rue se ferme}

## Dialogue 13 (hôtel 2)

Réceptionnistes : L1, L4 ; Client : L2, Autre professionnel : L3

L1 olá bom dia

L2 bom dia {rire} tem algum marcador preto /à, a/ XX ali + < XX

L1 > este é clarinho: + {le réceptionniste se déplace au back office et demande à sa collègue, le dialogue se déroule de loin} ainda temos daquelas < canetas

L3 > bom dia

L1 da: bom dia + ainda temos daquelas canetas: escuras quadriculadas assim de cores pretas + nós tínhamos aí para o quadro

L4 não

L1 já não temo- deixa só eu ver XXX

L4 XXX +++

L2 XX mas não tem XXX não temos mesmo ++

L1 {le réceptionniste revient à l'accueil} daquelas mais grossas não tenho +

L2 também < posso

L1 > posso lhe é dar uma caneta normal assim {il le montre au client}

L2 /sim, 0/

L1 mas escreve a preto

L2 hum hum

L1 é mesmo melhor

## Dialogue 14 (hôtel 2)

Réceptionnistes : L1, L2 ; Client : L3

L1 bom dia

L2 tenho isso {les deux réceptionnistes parlent quand un client arrive}

L3 bom dia eh eu saí daqui hoje de manhã e deixei aqui o meu cartão porque pensava que já não voltava < ao hotel mas não

L1 > certo

L3 XXXX o meu quarto é o: quatrocentos e vinte e oito número onze nono andar ++

L1 {bruit de bouche} quatrocentos e XXX é +++ aqui tem < obrigado

L3 > obrigado

L1 bom dia

## Dialogue 15 (hôtel 2)

Réceptionniste : L1 ; Client : L2

L1 diga

L2 por favor XXXX ai não não não minto + há aqui al- algum {bruit de voix au fond} que comerciali- a feira há feiras agora hoje ou amanhã

L1 ora hoje é terça-feira

L2 na quarta não há um eh + não há feira XXX

L1 deixe-me confirmar aqui {le réceptionniste cherche sur son ordinateur} as duas que eu sei que são perto + são as duas ao sábado

L2 ai é não sabe quando XXXX

L1 deixe-me ver aqui +++ XX deixe-me ver aqui + ora hoje é terça terça {il parle bas} aqui

L2 hoje ou amanhã +++

L1 {claquement de langue} tem aqui à quarta que é aqui nos Carvalhos em Gaia

L2 /é, 0/

L1 é Vila Nova de Gaia que é à quarta-feira + e depois temos: aqui é à sexta aqui já é no domingo

L2 XX + XXXX amanhã ou não é +

L1 é só temos aqui mesmo se não depois tem o mercado em Matosinhos que aí está aberto + todos os dias inclusive ao sábado mas aí é mais:

L2 < XXX

L1 > o mercado

L2 XX a Gaia

L1 eh vai de carro < {bruit}

L2 > vou

L1 são: aí quinze minutos penso eu até ali à zona dos Carvalhos mais ou menos quinze minutos

L2 pode marcar isso tudo

L1 marco:

L2 XX até já senhor

L1 eu já eu já lhe coloco aqui na: no papelzinho está bem {téléphone qui sonne}

L2 está bem

## Dialogue 16 (hôtel 2)

Les mêmes participants du dialogue 15

L1 ora então já tenho aqui

L2 XXX +++

L1 {bruit de papiers} isto mesmo + pronto tenho aqui + a morada é rua da Feira Nova quatro quatro um cinco nos Carvalhos é Vila Nova de Gaia Vila Nova de Gaia {il écrit et répète} e é então à quarta-feira está bem < /0, ou/ seja

L2 > está bem

L1 amanhã

L2 certo muito obrigado

L1 é três aqui feira dos Carvalhos {il lui donne le papier avec l'adresse}

L2 XX

L1 está bem

L2 /obrigadinho, obrigadíssimo/

L1 < obrigado nós

L2 > queria outra coisa queria lhe perguntar

L1 /hum, diga/

L2 há algum restaurante aqui perto de:

L1 sim < aqui perto

L2 > XX com fado à noite

L1 aí não só mais no centro na zona da Ribeira + junto ao rio aí é que tem restaurantes com com fado

L2 à beira da ponte

L1 sim à beira da ponte dom Luís tem lá pelo menos um restaurante que faz

L2 obrigadinho

L1 de nada: disponha

## Dialogue 17 (hôtel 2)

Réceptionniste : L2 ; Clients : L1, L2, L3

L1 olá \*R\* {prénom}

L2 olá: < tudo bem

L1 > você está bom

L2 estou sim e a senhora como está

L1 eu: estou bem

L2 e a colega também

L1 < queremos

L3 > muito: bem

L1 uma informação

L2 diga

L3 para ver se você é um português XXXX

L2 então vamos

L1 {rire} /que, 0/ bonitinho o sotaque de vocês < XXX

L3 > XX

L2 é bonito {bruit de papiers} + é diferente

L1 é diferente é que nós falamos mais pausado não é < {bruit de papiers} XXX

L2 > nós é muito rápido  
 L1 vocês falam muito: rápido {bruit de papiers} XX  
 L2 temos de falar mais devagarinho {il parle plus lentement et il articule toutes les syllabes}  
 L1 por favor {elle parle plus lentement}  
 L2 então vamos {bruit de papiers}  
 L1 não é brincadeira é: ca- sabe a gente estava querendo assim uma casa + não umas caves não é isso mas assim um lugar que vende licor: bebidas tem algum lugar bacana aqui  
 L3 tem algum lugar que tem ginjinha < aqui no Porto  
 L1 > por exemplo é X ++ está vendo você precisa ter essas informações \*R\* {prénom}  
 L2 {rire}  
 L1 + é assim bate pronto  
 L2 sabe que  
 L1 não é  
 L2 aí eu já não sei {rire} + {bruit de bouche} não sei que há uma casa muito: muito conhecida no Porto + deixe-me ver {bruit de clavier} +++ {il cherche sur son ordinateur, la musique de fond reprend}  
 L3 vocês não /vêm, vêm/ cá + é: {elle se dirige à ses amies qui sont assises à côté de la réception} + casa de de: de vinho  
 L1 é que ela quer comprar aquele: com XX < não é  
 L3 > ginjinha  
 L4 ah: está  
 L1 acho que dá tempo XX {elle se dirige à ses amies assises} +++  
 L3 /vou, 0/ comprar uma para o \*R\* {prénom} que ele: me pediu para levar {le dialogue revient à la réception}  
 L1 olha aí \*R\* {prénom} você já vai ganhar está vendo  
 L3 < XXX  
 L2 > vou-lhe já dizer o melhor  
 L3 {rire}  
 L1 é {rires}  
 L2 < vou já encontrar aqui o melhor  
 L3 > XXX {rire}  
 L2 {bruit de bouche} ora bem /eu, 0/ acho que é melhor aqui a Rua do Carmo {il parle bas} +++  
 L1 mas XXXX {les clientes parlent entre elles mais on entend très mal}  
 L3 as mudan- é  
 L1 XX não sei XXX nossa  
 L3 as mudanças de: de horário  
 L2 e a temperatura  
 L3 é  
 L1 é /sim, assim/ eu acho que é mais a temperatura então agora a gente já se acostumou < mas X  
 L2 > amanhã já dá chuva  
 L1 hã amanhã  
 L2 amanhã já dá chuva  
 L1 sério + X só + aqui é certinho não porque lá no Brasil as quatro estações num dia só + você acorda com calor  
 L2 entretanto < chove  
 L1 > é é e depois chove {rires} é muito estranho  
 L3 /passa-se, XXX/ frio muito frio  
 L2 não aqui quando chove chove + para valer {il prononce ces deux derniers mots avec l'accent brésilien}  
 L3 xi::  
 L1 mas aí é só amanhã  
 L2 segundo o que dizia aqui é só amanhã  
 L3 /X, lá/



L1 deixa eu ver  
 L3 amanhã XXX {elle parle avec ses amies assises}  
 L2 é esta mesmo {il parle bas} Garrafeira do Carmo {les clientes assises parlent entre elles}  
 L1 você já tem  
 L2 é esta mesmo é a Garrafeira do Carmo que fica ali perto dos Clérigos  
 L3 aí a gente coloca no < GPS  
 L2 > é + eu vou vos dar um mapa só para apontar aqui a: a morada {il sort une carte et l'ouvre aux clientes} ++ ora deixe ver se é mais fácil neste ++  
 L1 {toux}  
 L2 {bruit de la carte} talvez seja mais fácil na outra {le téléphone sonne plusieurs fois} ++  
 {bruit de la carte} é mais fácil neste portanto aqui é onde têm assim mais o centro ou seja aqui é a zona dos Aliados {il signale sur la carte} já foram ao centro do Porto + já lá estiveram  
 L3 já XX lá {le téléphone continue à sonner}  
 L2 pronto aqui é onde têm os Aliados aqui têm a torre dos Clérigos mais em cima {il signale sur la carte} aqui {le téléphone sonne} na rua do Carmo + fica mesmo aqui à beira da: + têm ali uma fonte {le téléphone sonne} que é a praça dos Leões + têm mesmo ao lado chama-se mesmo Garrafeira do Carmo  
 L1 ah é XXX {le téléphone sonne} você pe- eh imprimir então do Google  
 L3 ah  
 L2 têm aí mesmo {le téléphone sonne} têm a paragem do: do: ó- do ó- do ônibus  
 L3 < é o XX  
 L2 > e também do: eh {le téléphone sonne} do do teleférico  
 L1 aqui é o centro  
 L2 sim aqui é o centro aqui é onde têm os Clérigos a Torre dos Clérigos  
 L1 hum hum  
 L2 aqui é mais um bocadinho mais em cima têm ali uma fonte fica mesmo ao lado dessa fonte  
 L1 está:  
 L2 chama-se mesmo Garrafeira do Carmo  
 L1 ah:  
 L3 e cadê  
 L1 é rua do < Carmo é isso  
 L2 > é rua do Carmo fica não: sei se será mais ou menos aqui {il signale sur la carte} mas pelo que me parece pelo que parece não  
 L1 a gente < XXXX {elle parle bas pour sa collègue}  
 L2 > /que, 0/ eu sei onde é que eu já lá < estive  
 L3 > é  
 L1 está < bom  
 L2 > é um bocadinho antes ali de um de um hospital  
 L1 hum hum  
 L2 {claquement de langue} e pelo menos é assim uma casa já muito antiga tradicional por isso de certeza que terá  
 L1 ah então está obrigada < \*R\* {prénom}  
 L2 > de nada  
 L1 outra < coisa  
 L2 < de nada  
 L1 este agora: domingo não é eu e ela quer dizer nós três mas nós vamos muito cedo  
 L2 sim  
 L1 existe no hotel para a gente:  
 L3 XX táxi  
 L2 < um táxi  
 L1 > táxi  
 L2 < chamamos  
 L1 > para a gente e me acorda não é  
 L2 claro  
 L1 ah porque senão eu perco XXX < XXX

L2 > chamamos as vezes que tiver que ser  
 L1 ah está bom  
 L2 não no dia anterior  
 L1 hum hum é  
 L2 > no: neste caso no sábado diga-nos que nós assim marcamos o despertar e tratamos logo <  
 de um táxi  
 L1 > ah então está  
 L2 < /pode, para/ estar aqui a que horas quiser  
 L1 > XXXX  
 L3 > ótimo:  
 L1 XX a < gente  
 L2 > /ai, aí/ é no dia anterior diz assim « quero acordar às x horas e quero um táxi < aqui às x  
 horas »  
 L3 > quanto tempo demora < daqui  
 L1 > é  
 L3 até ao: aeroporto  
 L2 vão como vão sair muito cedo dez quinze minutos no máximo  
 L1 ah é bem cedo  
 L3 < é:  
 L2 > não tem trânsito por isso  
 L3 está  
 L1 ah está pertinho  
 L2 dez quinze minutos sim: nós estamos a: essencialmente sete quilómetros do < do aeroporto  
 L1 > ah está  
 L2 é quase a mesma distância até ao centro da cidade  
 L3 beleza  
 L2 isso a essa hora não tem trânsito dez quinze minutos + está bem  
 L3 muito < obrigada  
 L2 > de nada um bom dia  
 L3 bom dia

## Dialogue 18 (hôtel 2)

Réceptionniste : L1 ; Client : L2

L1 ora bom dia + check-out só um segundo ++ está tudo certíssimo senhor \*C\* {prénom}  
 muito obrigado tudo certo  
 L2 < obrigado  
 L1 > obrigado: até à próxima

### Dialogue 19 (hôtel 3)

Réceptionniste : L2, L3 ; Client : L1

L1 boa tarde

L2 < boa tarde

L3 > boa tarde: {les deux réceptionnistes parlent de loin}

L2 + {la réceptionniste va à la réception} então como está + tudo bem

L1 cansado

L2 {rire}

L1 mas isso é: normal

L2 é normal {réceptionniste lui donne la clé de la chambre} olhe então aqui tem quarto novecentos e três < nono piso

L1 > obrigado

L2 o resto < já conhece {sourire}

L1 > está bom está obrigado

L2 até já:

### Dialogue 20 (hôtel 3)

Les mêmes participants du dialogue 19

L1 por acaso + eu não deixei cá + uma carteirinha com umas canetas não + < não /o, 0/ acho

L2 > XXX

L3 não

L1 não < vos /tratou, chegou/ de nada

L3 > deixe-me ver aqui atrás {la réceptionniste va au back office} + mas acho que não

L2 em que quarto é que ficou lembra-se + < em que dia

L1 > eu acho que

L2 lembra-se do dia em que cá estive

L1 eu acho que era o oitocento e três se eu me lembro bem

L2 mas lembra-se do dia

L1 é pois eu não eu desconfio eu não: se foi não foi no quarto

L2 ah OK

L1 eu deu-me a sensação: eventualmente com o tempo que eu passo aqui caiu e: elas devem ter caído da pasta ou aqui ou lá fora + se foi lá fora foi lá fora não foi no quarto eu no quarto normalmente + não me: não me recordo nada + e eu dou sempre a volta < e arrumo logo no quarto

L2 > pois

L1 as coisas

L2 convém

L1 ou foi aqui ou foi ali fora

L2 < olhe mas já não

L1 > a pasta ficou

L3 > não ficou nada apontado

L2 > XX

L3 que não: não foi < o que /acontece, XX/

L1 > isso eu sei concordo que efetivamente não era porque como disse a pasta virou-se aqui

L3 < ah pronto

L1 > portanto

L3 > claro  
L1 elas podem ter estado eh na pontinha e  
L2 < e cair logo pelo caminho  
L1 > e caíram daqui caíram daqui: até ao carro  
L3 no caminho < e nunca mais  
L2 > pois  
L3 < deu conta  
L1 > por isso é que:  
L2 não temos nenhuma anotação  
L3 olhe deixe lá  
L1 OK até já  
L2 < até já  
L3 > até já

### Dialogue 21 (hôtel 3)

Réceptionniste : L1, L2 ; Clients : L3, L4

L1 olá: boa tarde  
L2 boa tarde  
L3 olá  
L2 olá  
L3 \*C\* (prénom et nom) tenho uma reserva  
L2 tem sim senhora {elle parle bas pour sa collègue} quatrocentos e cinco  
L1 {elle parle bas} quatrocentos e cinco {bruit} + sim pode tirar  
L3 posso  
L2 {bruit} tem sim senhora {bruits}  
L1 quatrocentos e cinco  
L4 < sim  
L3 > sim  
L3 diga-me uma coisa o carro aqui à frente tem que se pôr parquímetro  
L1 até às sete  
L3 até às sete {bruit}  
L2 depois das sete da tarde às nove da manhã < já não paga  
L3 > não se paga pronto {musique}  
L2 fica até dia dezasseis não é  
L3 sim quinta-feira faço: check-out quinta-feira  
L2 OK  
L1 < ora então  
L3 > obrigada  
L1 aqui tem o seu quarto é o número quatrocentos e cinco no quarto piso  
L3 OK  
L1 o pequeno-almoço é servido no segundo piso das sete às dez e meia +  
L3 pois  
L1 aqui tem a password para a internet  
L3 ah OK  
L1 e no bar tem sempre água groselha água quente chá {bruit} fru- e frutas disponíveis gratuitamente a qualquer hora  
L3 está obrigada  
L1 para abrir a porta é só encostar o cartãozinho e colocar por dentro no interruptor para ter luz {bruit}  
L3 está vou só aqui pode-me: onde é que é o o: é longe ou não < pôr a moeda

L1 > o parquímetro  
L3 < sim  
L1 > é já é aqui em cima  
L3 OK  
L2 pode deixar aqui: {bruit}  
L3 XX pôr a mala

### Dialogue 22 (hôtel 3)

Réceptionniste : L1 ; Client : L2

L1 olá boa tarde  
L2 quarto seiscentos e doze se faz favor  
L1 por favor  
L2 obrigado  
L3 de nada até já

### Dialogue 23 (hôtel 3)

Réceptionniste : L1, L3 ; Client : L2

L1 boa tarde {le téléphone sonne}  
L2 boa tarde desmagnetizou  
L1 desmagnetizou  
L2 sesicentos e um  
L1 {le téléphone sonne} fazes-me um cartão do seiscentos e um {elle se dirige vers l'autre réceptionniste}  
L3 faço {la réceptionniste L1 répond au téléphone} ++ aqui tem {elle rend la clé au client}  
L2 obrigado  
L3 de nada:

### Dialogue 24 (hôtel 3)

Réceptionniste : L1 ; Client : L2

L1 olhe desculpe lá aquelas bolachas ali é possível abrir {la cliente se trouve à côté du bar qui est à côté de la réception}  
L2 sim sim  
L1 qual é o valor  
L2 {claquement de langue} é um euro dois pacotinhos  
L1 ah está bem ++ XXX buscar: sim  
L2 sim posso-lhe juntar ao quarto se quiser e depois paga tudo no final  
L1 XXX {des pas de la réceptionniste qui va au bar}  
L2 podia-me dizer qual é o número do quarto por favor  
L1 quatrocentos e XXX

### Dialogue 25 (hôtel 3)

Réceptionniste : L2, L3 ; Client : L1

L1 a porta não abre XX  
L2 qual é o número do quarto  
L1 quinhentos e seis  
L2 quinhentos e seis {la réceptionniste prend la clé de la cliente}  
L3 o que é este {elle parle très bas et pour elle-même}  
L2 pode ter desmagnetizado às vezes se estiver muito perto do telemóvel + < o cartão desmagnetiza  
L1 > ah: é isso com certeza ++ {la réceptionniste passe la carte sur une machine et la lui donne}  
L2 < aqui tem  
L1 > obrigada  
L2 de nada

### Dialogue 26 (hôtel 3)

Réceptionniste : L2 ; Client : L1, L3, L4

L1 olá:  
L2 olá boa tarde  
L1 somos da \*E\*  
L2 só um momento < por favor  
L1 > temos aí ++ três reservas  
L2 ora em nome de  
L1 < diga  
L3 > \*E\*  
L1 \*E\* sim  
L2 está sim senhor ++ é algum do- dos senhores é a primeira vez que fica connosco  
L3 aquele senhor  
L4 aí eu é a primeira XX  
L2 vou precisar de um documento de identificação por favor +++ {les clientes parlent entre eux à voix basse} obrigada  
L3 as campanhas {les clientes parlent entre eux à voix basse}  
L1 eu acho que se calhar XXX {les clients parlent entre eux}  
L3 não XXX {les clientes parlent entre eux} +++  
L2 já tem cá ficha  
L4 já + então se calhar já não é a primeira vez  
L2 pelos vistos não  
L4 pois para ter a ficha  
L2 {rire} obrigada {le client lui donne sa pièce d'identité, bruit d'un client qui frappe sa carte de crédit sur la table plusieurs fois}  
L4 não é {les client parlent entre eux}  
L1 yá  
L3 XX {les clients parlent entre eux}  
L1 pois  
L2 ora então + quatrocentos e: dois três e quatro {elle parle à voix basse et contrôle les clés} três e quatro

L3 {toux}  
 L2 quatrocentos e quatro {elle parle à voix basse} ++ /ficar, fica/ tudo no quarto piso ++ \*C1\*  
 {prénom et nom}  
 L1 hum hum  
 L2 quatrocentos e três  
 L1 hum hum  
 L2 \*C2\* {prénom et nom} quatrocentos e quatro e o senhor \*C3\* {prénom et nom} + ai  
 L3 < quatrocentos e dois  
 L2 > quatrocentos e dois peço desculpa < quatrocentos e quatro {rires}  
 L4 > pois já estava a pensar em quatrocentos e quatro e quatrocentos e quatro {éclats de rire}  
 L3 > {rire}  
 L2 > {rire} era < giro  
 L3 > o meu o meu caso é com este senhor não é com XX  
 L4 {éclats de rire} eu a comparar quatrocentos e quatro XXX {éclats de rire}  
 L1 < XXX  
 L2 > pequeno-almoço no segundo piso das sete às dez e meia {claquement de langue} têm a  
 password da internet no cantinho do: keycard  
 L3 sim  
 L2 e: aqui no bar têm sempre água groselha água quente chá e fruta disponíveis gratuitamente a  
 qualquer hora  
 L4 pronto  
 L1 obrigado  
 L2 até já

### Dialogue 27 (hôtel 3)

Réceptionniste : L2, L3 ; Client : L1

L1 /é, diga/ uma coisa  
 L2 sim  
 L2 há:: + boa tarde  
 L3 boa tarde  
 L1 XX esta noite  
 L2 esta noite  
 L1 sim esta noite  
 L2 quantas pessoas  
 L1 é uma pessoa fico eu +  
 L2 hoje:  
 L1 XXX no final do dia hoje XX {le téléphone sonne}  
 /// {le dialogue se trouve au bar et on n'entend pas la conversation en détail}  
 L2 {le téléphone sonne plusieurs fois} só um segundinho por favor {elle se dirige à d'autres  
 clients} XXX {la réceptionniste répond au téléphone}

## Dialogue 28 (hôtel 3)

Les mêmes participants du dialogue 27

L1 é:

L2 ora então

L1 eu tinha telefonado

L2 sim

L1 nisto XXX deram-me umas indicações e eu {il frappe sa pièce d'identité contre la table de la réception produisant un bruit qui peut signifier un déplacement}

L2 sim mas da- dali já estamos completos

L1 ah:: ++

L2 mas eh mas quer ficar é

L1 é porque < XXXXX

L2 > aqui + OK tem que ficar

L3 {rire}

L2 tem < que ser

L1 > /eu, 0/ na rua não fico

L2 pois

L1 XXXX + é que eu eu nem sequer marquei

L2 pois

L1 por isso é que eu telefonei mas: +++ eu queria fazer era o pagamento para amanhã não estar na fila

L2 com certeza + sim

L3 eu estava a ver o sete {bruit}

L2 vou precisar de um documento de identificação primeiro por favor {il le lui donne}

obrigada +++

L3 hum hum +++ XXX cinco seis sete

L2 muito obrigada vai desejar número de contribuinte na fatura

L1 não

L2 não +++ {des voix d'autres clients}

L3 olá: {la réceptionniste salue des clients} + já fizeste o cartão {elle parle bas en se dirigeant à sa collègue}

L2 não vou fazer {elle parle bas} + ora são oitenta no total por favor {le client donne sa carte bancaire et la réceptionniste la prend} ++ com licença {bruit de la machine des clés} + o seu quarto é o número mil e três

L1 mil e três é o décimo

L2 décimo andar exatamente + {bruit de voix} o pequeno-almoço é servido no segundo piso entre as sete e as dez e meia

L1 entre as

L2 sete {l'autre réceptionniste parle au téléphone} e as dez e meia

L1 ah + está no check-in

L2 confirme só senão ela vai desligar

L1 XXX

L2 pois + muito tempo

L1 pois

L2 eh: tem aqui a password da internet {l'autre réceptionniste parle au téléphone} + se quiser usar + e:: a- aqui no bar tem sempre água groselha água quente chá e fruta disponíveis gratuitamente a qualquer hora

L1 XX

L2 está bem + {bruit de la réceptionniste qui tappe sur le lecteur de carte bancaire} confirmar por favor {bruit du client qui tappe son code sur le lecteur} ++ para abrir a porta é só encostar o cartãozinho e colocar por dentro XXX que é para ter luz {bruit du lecteur de carte bancaire}



+++ {l'autre réceptionniste parle au téléphone} muito obrigada {le reçu sort du lecteur de carte bancaire et la réceptionniste le donne au client} quando descer eu já lhe dou a fatura

L1 diga

L2 {l'autre réceptionniste parle au téléphone} quando descer eu já lhe dou a fatura está bem

L1 não percebo

L2 {claquement de langue} eu quando descer: {elle parle plus lentement}

L1 sim

L2 já lhe entrego a fatura

L1 está bem

L2 está bem

### Dialogue 29 (hôtel 3)

Les mêmes participants des dialogues 27 et 28

L3 boa tarde + já quer a sua fatura + < já tirei

L1 > /ai, vai/ amanhã

L3 com certeza

L1 > até já

L3 até já obrigada

### Dialogue 30 (hôtel 3)

Réceptionniste : L2, L3 ; Client : L1 ; Autre client qui attendait à la réception : L4

L1 boa tarde eu tenho < uma reserva

L2 > boa tarde

L2 \*C\* {prénom et nom}

L2 ora eu vou precisar de um documento de identificação por favor + \*C\* {prénom et nom}

L1 sim + {bruit de feuilles de papier}

L2 obrigada {client lui donne sa pièce d'identité}

L1 {toux} ++ {bruit de feuilles de papier} +++

L3 olá boa tarde

L4 boa tarde

L2 espera aí {réceptionniste parle à voix basse avec l'autre réceptionniste qui vient d'arriver} + faz-me o voucher se faz favor {bruit de feuilles de papier} +++ paga aqui + já: já fez eh o cruzeiro

L1 sim

L2 ah OK

L4 /isto é, XXX/ {à voix très basse}

L2 ora trezentos e quatro {à voix basse} + o seu quarto é o número trezentos e quatro no terceiro piso {à voix haute pour le client}

L1 /sim, OK/ {à voix basse}

L2 OK o pequeno-almoço é servido no segundo piso entre as sete e as dez e meia {réceptionniste lui rend la clé de la chambre sous forme de carte} aqui tem a password da internet para abrir a porta é só encostar o cartãozinho e colocar para dentro no interruptor para ter luz aqui no bar tem sempre água groselha água quente chá e fruta disponíveis gratuitamente a qualquer hora

L1 está obrigada

L2 de nada

### Dialogue 31 (hôtel 4)

Réceptionniste : L1 ; Client : L2

L1 bom dia

L2 eh: eu tenho este quarto que é o quinhentos e dezanove

L1 sim:

L2 é o trezentos e dezanove perdão eh queria-lhe perguntar se seria possível alguém ir lá sintonizar a televisão porque aquilo está tudo dessintonizado

L1 trezentos e dezanove

L2 sim que alguém andou para lá e aquilo só tem XX

L1 muito bem

L2 está bem

L1 < obrigada

L2 > se for possível

L1 com certeza

L2 está bem

### Dialogue 32 (hôtel 4)

Réceptionniste : L2 ; Client : L1

L1 {bruit de la carte sur le banc}

L2 faz favor +++ {bruit de papiers} muito: obrigada

L1 XX

L2 boa viagem obrigada

### Dialogue 33 (hôtel 4)

Réceptionniste : L1 ; Client : L2

L1 queria: pagar

L2 sim +++ {le réceptionniste parle au téléphone et raccroche} o melhor é eu pagar agora eu vou para o shopping estouro o cartão

L1 ui::::: isso é que não {rires}

L2 eu vou pe- vou pedir o perdão da dívida {rires} ++

L1 e nem me vai trazer-me um presente {rire}

L2 {rires} ++

L1 /e, 0/ já vai sair

L2 não é só lá para as doze horas vou aí para o shopping

L1 < /está, 0/ bem

L2 > pegar umas malas também ver algumas coisas /ver, X/ {le réceptionniste parle au téléphone} +++

L1 fica em seu nome

L2 XX sim ++

L1 vai pagar como {client montre la carte de crédit} + posso: só ver aí uma coisa {le client lui donne sa carte, bruit de la machine de paiement pendant que le réceptionniste parle au téléphone} +++

L2 /dá, X/ para falar por favor

L1 < sim

L2 > demo- demora vinte e cinco /euros, XX/ para fazer os gastos o cálculo dos gastos XXX por favor + XXXXX acesso XXX {beaucoup de voix derrière}

L1 XXX acho que XX +++ {la réceptionniste raccroche}

L2 acho que dá XXXXX ainda dá para comprar algumas coisas para a família + vou só aí ao Dolce Vita

L1 está bem

L2 XXX + OK até já então

L1 até já::

### Dialogue 34 (hôtel 4)

Réceptionniste : L1 ; Client : L2

L1 olá bom dia ++ posso {bruit de la clé sur le comptoir} + OK obrigada então

L2 obrigado < bom dia

L1 > bom dia

### Dialogue 35 (hôtel 5)

Réceptionniste : L1 ; Clients : L2, L3

L1 olá: olá senhor \*C\* {prénom} < tudo bem

L2 > olá:

L3 > olá

L1 olá tudo bem

L3 tudo bem e consigo

L2 como está \*R\* {prénom}

L1 cá estamos

L2 ah

L1 mais um dia não é tem que ser

L3 está

L2 < obrigadinho

L3 > até logo

L1 até logo até logo

L3 até logo senhor \*R\* {prénom}

## Dialogue 36 (hôtel 5)

Réceptionniste : L2 ; Client : L1

- L1 boa noite  
L2 boa noite + ora: ah já cá esteve é verdade < agora  
L1 > eu já  
L2 assim de repente não + agora assim de repente não estava a < associar  
L1 > é: {rire}  
L2 mas < de repente caiu-me a ficha  
L1 > mas hoje só + hoje só venho dormir ao Porto  
L2 é:  
L1 é  
L2 mas vêm colegas seus também  
L1 vêm vimos todos < no XXXX  
L2 > é verdade hoje vêm-me fazer companhia que é para eu não me sentir < sozinho  
L1 > é isso  
L2 já viu  
L1 fazem-nos vir por um dia: imagine se isto < é XXX  
L2 > então para nós não é mau + é companhia  
L1 {rires}  
L2 pronto < duzentos e quatro {le réceptionniste lui donne la clé de la chambre}  
L1 > muito obrigada  
L2 {le client lui donne sa pièce d'identité} pode guardar < como já cá estava da outra vez  
L1 > eh:: já + ah OK < eh::  
L2 > vocês passando um: passando um: passando uma estadia já passam a ser clientes habituais  
< já são da casa  
L1 > XXX + muito obrigada  
L2 diga < coisas  
L1 > eh:: é de:: é de fumadores este < XXX  
L2 > prefere que seja de fumadores  
L1 < prefiro  
L2 > deixe-me ver se eu tenho disponível começa por aí + penso que sim mas deixe-me  
reconfirmar  
L1 eu e a: e a \*C1\* {prénom} que vem a seguir também  
L2 \*C1\* {prénom} ++  
L1 deve ter  
L2 eu não tenho ninguém com:  
L1 ai tem + e se não tem não + < eu sinceramente já  
L2 > acho que a única X acho que a única senhora é mesmo a dona \*C2\* {prénom} não tenho  
XX para mais  
L1 não::  
L2 deixe-me reconfirmar que é para não:  
L1 veja < lá  
L2 > não haver erro vamos primeiro < começar /pela, XX/ pessoa  
L1 > já a última vez lhe aconteceu a mesma coisa < não lhe marcaram  
L2 > aqui  
L1 não  
L2 ah:  
L1 no outro + XX  
L2 XXX ++ ora vai passar a ser o quatrocentos e cinco < não se importa que eu risque mesmo  
aqui  
L1 > peço desculpa  
L2 não: não tem que pedir + não se importa que eu risque < XXXXXX não é

L1 > não não não + quatrocentos e cinco  
 L2 é verdade  
 L1 é para a frente  
 L2 não para este lado + é mais < sossegadinho  
 L1 > para este + OK é que a minha colega a última vez também ficou para aqui mas XXX  
 L2 se é quem eu estou a pensar ela ficou no quatrocentos e três  
 L1 quatrocentos < e XX  
 L2 > ou dois  
 L1 foi foi foi o quatrocentos e dois ++ {bruit de la machine des clés}  
 L2 pronto + já está quatrocentos e cinco deixe-me reconfirmar se há se ela vem ou não  
 L1 vem vem que ela vem no comboio já portanto:  
 L2 /sim,0/ deixe-me: + agora também: quartos eu tenho + agora vamos é ver < se::  
 L1 > ai se não dorme comigo não há problema < as camas são duas  
 L2 > é cama de casal não: é cama de casal  
 L1 ai em vez de é de casal  
 L2 é:: mas este quatinho é mais simpático  
 L1 ai é {bruits} ++  
 L2 ora hoje {le réceptionniste vérifie sur l'ordinateur} ++ sabe qual é que é o apelido dela  
 L1 não sei só sei que /tinha, XX/ saído da Régua  
 L2 o \*C3\* {prénom} não  
 L1 eu tenho aqui a ficha de:  
 L2 /não, 0/ eu só tenho homens mesmo \*C4\* {prénom et nom}  
 L1 sim  
 L2 \*C5\* {prénom et nom}  
 L1 sim:  
 L2 < \*C6\* {prénom et nom}  
 L1 > \*C7\* {prénom}  
 L2 e o < \*C5\* {prénom et nom}  
 L1 \*C5\* {nom}  
 L2 não < tenho mais ninguém  
 L1 > \*C7\* {prénom et nom} \*C7\* {prénom et nom} e tem que ter a \*C1\* {prénom} + não me diga que não lhe voltaram XXXX a fazer o mesmo que lhe fizeram a outra semana  
 L2 deixe-me ver se ela não está é a chegar com chegada para amanhã + < talvez  
 L1 > não porque nós vamos embora amanhã + nós só vimos hoje entramos hoje e saímos amanhã  
 L2 estranho: + é só tenho mesmo a dona \*C2\* {prénom} a chegar de mulher só tenho mesmo a < dona \*C2\* {prénom}  
 L1 > /pronto, XX/ eu vou eu nem vou: eh < XXXXX  
 L2 > não é assim < ela quando vier  
 L1 > ela entra em pânico: XX < deixe-me ver se XXX  
 L2 > não não não + < não não não  
 L1 > depois porque ela vai ficar toda atrapalhada + é mais nova que eu mesmo < olhe  
 L2 > eu sei quem ela é eu lembro-me dela + < eh  
 L1 > XXXXXXXX eh  
 L2 eu vou ver de qualquer das formas + eh se::  
 L1 XX se me possa < XXX  
 L2 > consigo-lhe consigo é assim não vão ficar ao lado < mas:  
 L1 > não interessa  
 L2 consigo-lhe no mesmo < andar  
 L1 > e: eh se se ela por a- se ela XXX chegar por favor diz-me alguma coisa < está bem  
 L2 > eu ligo eu vou procurar aqui na: em na no nosso: < site de reservas  
 L1 < certo XXXXX  
 L2 a ver se encontro alguma coisa  
 L1 quer que eu lhe pergunte o apelido ++  
 L2 eh ela é: te- te- < não

L1 > /não, 0/ mas mas XX que eu não me limito a perguntar-lhe \*C1\* {prénom} quê  
 L2 pronto é < é XX isto é uma  
 L1 > XXXXXX ou é o /azul, XX/ + não sei  
 L2 estamos a XXX {il écrit sur l'ordinateur} ++ ela sem dormir não fica < /ou, X/ a gente resolve  
 L1 > ai eu XXX  
 L2 com o:: Viagens el Corte Inglés mas a gente resolve < eh::  
 L1 > muito bem  
 L2 ela tem o voucher + co- da mesma < forma que a dona:  
 L1 > creio que tem  
 L2 pronto pelo voucher depois a gente também consegue: fazer barulho {rire}  
 L1 OK  
 L2 está bem  
 L1 se não também se arranja e envia-se não há problema  
 L2 pronto mas  
 L1 / está, X/  
 L2 a solução há sempre não não se preocupe  
 L1 OK  
 L2 está bem  
 L1 muito obrigada  
 L2 não ora < essa  
 L1 > até já  
 L2 até já

### Dialogue 37 (hôtel 5)

Réceptionniste : L2 ; Client : L1, L4 ; Autre client qui attendait à la réception : L4

L1 temos uma reserva  
 L2 muito bem + {réceptionniste feuillète des papiers} ora penso que só isto é que é para mim + {bruit de feuilles de papier} eu penso que um é meu e outro é uma cópia para os senhores  
 L1 sim  
 L2 pronto cá está basta-me um passaporte + ora \*C1\* {nom} quarto triplo basta-me um passaporte exatamente {bruit} ++ hoje já estava com saudades de falar português é que hoje a maior parte dos  
 L3 {rire}  
 L1 < {rire}  
 L2 > dos clientes é tudo francês: {rire} ora bem /eu, 0/ vou só precisar por favor que me rubrique aqui {pointe avce le doigt} aqui também {pointe à nouveau} o seu contacto telefónico se puder facultar  
 L1 o seu XXXX por favor  
 L2 obrigado: {bruit de papier} +++ /// {les deux clients parlent entre eux et le réceptionniste se déplace au bar où il augmente le volume de la télévision}  
 L3 você não preenche \*C1\* (prénom)  
 L1 eu já preenchi aqui + {bruit d'une porte}  
 L2 ora cá está muito obrigado {bruit de papier}  
 L1 é um trico é um treco nós esquecemos o português que fomos para a Espanha  
 L2 {rire}  
 L1 estava com um amigo que falava um amigo que falava inglês: oh aí inglês < que tentava o espanhol  
 L2 > por acaso muitas vezes há: clientes brasileiros que chegam aqui « gracias » e nós ficamos < a olhar

L1 > {rire} é que chega da Espanha mal-acostumado  
 L2 {rire} ora bem eh a gente pô- eh eh a gente põe-vos na linha < pomo-vos  
 L1 > {rire}  
 L2 outra vez a falar português direito  
 L1 {rire}  
 L2 {rire} vá quarto cento e quatro no primeiro andar  
 L1 está  
 L2 deixe-me só ver se tenho mais alguma informação a dar que penso que sim: {bruit de papiers} por exemplo o horário do café-da-manhã que creio que está incluído: {bruit de papiers}  
 L1 sim  
 L2 exatamente das sete e meia até às dez e meia mesmo ao fundo deste corredor {geste qui indique la direction}  
 L1 está  
 L2 se quiserem usar a internet nós temos wireless disponível em todo o hotel o utilizador é \*H\* em letras minúsculas e a senha também é \*H\* em letras minúsculas  
 L1 certo  
 L2 pronto  
 L1 esse: {le cliente pointe une affiche avec un produit touristique} aqui < aonde a gente pega  
 L2 > os senhores ficam connosco até dia vinte e um não é  
 L1 é  
 L2 eu vou-lhe indicar aqui no mapa {réceptionniste présente une carte au client} este aqui pronto é assim tem um custo de vinte euros  
 L1 < sim  
 L2 > eh: portanto se quiser fazer o pacote completo {réceptionniste feuillete des papiers} que é o circuito do autocarro mais a visita às caves e mais o cruzeiro eh que idade é que tem {réceptionniste fait un geste vers un enfant qui assis sur le canapé} o < filhote  
 L1 > ele tem doze  
 L2 hessss eu penso que já paga como adulto  
 L1 ah  
 L2 penso que já paga como adulto é {réceptionniste feuillete les papiers} pronto nós estamos aqui {réceptionniste sur la carte} + e o autocarro é aqui {réceptionniste sur la carte} Praça da Batalha X vai encontrar três paragens a que está no meio e que diz Sightseeing Portugal {bruit de papier} aliás pode pegar < nisto  
 L1 > XXX  
 L2 é + se tiver este símbolo  
 L1 sim  
 L2 OK é onde vai ter que apanhar o autocarro está bem  
 L1 /valeu, XX/  
 L2 pronto é só descer a rua até ao final primeira à direita depois à esquerda e desce a rua Santa Catarina que é a rua comercial toda mesmo até ao final OK o bilhete compra connosco  
 L1 certo  
 L2 está bem pronto  
 L1 e essa rua é para cá {client fait un geste avec la main} é < para onde  
 L2 > é a descer  
 L1 é para lá  
 L2 depois corta na primeira à direita depois < corta  
 L1 > está  
 L2 à esquerda < e vai mesmo  
 L1 > quinze minutos andando mais ou menos  
 L2 vamos pôr vinte  
 L1 está  
 L2 está bem prefiro pôr sempre um bocadinho a < mais  
 L1 > sim  
 L3 {rire}

L2 do que a menos {rire}  
L1 < X  
L2 > está bem  
L1 muito obrigado  
L4 trinta e cinco  
L1 trinta e cinco  
L2 {rire}  
L1 é que ele era rápido  
L3 {rire}  
L1 não é {rire}  
L4 {rire} aí < fique com o /olho, XX/ XXX  
L1 > {rire}  
L3 > {rire}  
L2 > já estou habituado {rire}  
L3 {rire}  
L2 < pronto  
L1 > depois de uma semana andando para cima e para baixo < a gente já fi- fica cansado  
L2 > o o Porto tem  
L1 é  
L2 esse inconveniente que é sempre a subir e a descer está bem  
L1 não tem problema aceito foi bom  
L2 {rire}





# Annexe E : Corpus RECE - Questionnaire sur internet

O seguinte questionário tem como objetivo conhecer as práticas linguísticas dos rececionistas de hotel quando estão em diálogo com os clientes de língua portuguesa. Dirige-se a rececionistas que tenham o português como língua materna e que trabalhem atualmente em Portugal. Pedimos-lhe que responda às questões de acordo com o que é executado no seu quotidiano em língua portuguesa.

Esta investigação é desenvolvida no âmbito de um doutoramento de Sara Morgadinho Lopes na Universidade do Porto, em cotutela com a Université d'Aix-Marseille em França, e é financiada pelo Conselho de Reitores das Universidades Portuguesas (CRUP) e pela Conférence des Présidents d'Université (CPU).

Muito obrigada pela sua colaboração!



## 1. Com que frequência executa cada uma destas tarefas?

	1.Muito frequentemente	2.Frequentemente	3.Algumas vezes	4.Raras vezes	5.Nunca
Fazer um check-in.					
Receber um cliente sem reserva.					
Acompanhar um cliente ao quarto.					
Informar sobre serviços do hotel: internet, parque de estacionamento, etc.					
Aconselhar locais de interesse.					
Aconselhar restaurantes ou bares.					
Informar sobre serviços do bairro: supermercado, farmácia, etc.					
Fazer o small talk (conversar sobre o tempo, a saúde, etc.).					
Ouvir queixas.					
Fazer um check-out.					

**2. Que outro tipo de pedidos recebe dos clientes?**

--

**3. No check-in, como pede um documento de identificação? (apenas quando fala em português)**

Dê-me um documento de identificação, por favor.	
Pode dar-me um documento de identificação?	
Não se importa de me dar um documento de identificação?	
Vou precisar de um documento de identificação.	
Outro. Especifique: _____	

**4. No check-in, como pede ao cliente para assinar a ficha de registo? (apenas quando fala em português)**

Preciso de uma assinatura na ficha de registo.	
Precisava de uma assinatura na ficha de registo.	
Precisaria de uma assinatura na ficha de registo.	
Vou precisar de uma assinatura na ficha de registo.	
Outro. Especifique: _____	

**5. Como indica o número do quarto? (apenas quando fala em português)**

O seu quarto é o 35.	
O seu quarto será o 35,.	
O seu quarto vai ser o 35.	
O seu quarto irá ser o 35.	
Fica no quarto 35.	
Ficará no quarto 35.	
Vai ficar no quarto 35.	
Irá ficar no quarto 35.	
Outro. Especifique: _____	

**6. O que responde a um cliente que lhe pede um conselho sobre museus? (apenas quando fala em português)**

Tem de visitar o museu x que é muito interessante.	
Pode visitar o museu x que é muito interessante.	
Sugiro o museu x que é muito interessante.	
Outro. Especifique: _____	

7. **Imagine que um cliente lhe pede para marcar um táxi para o dia seguinte. O que lhe responde? (apenas quando fala em português)**

Diga-me a que horas quer marcar o táxi, por favor.	
Pode dizer-me a que horas quer marcar o táxi?	
Não se importa de me dizer a que horas quer marcar o táxi?	
Vou precisar de saber a que horas quer marcar o táxi.	
Outro. Especifique: _____	

8. **Imagine que um cliente se queixa de ter visto uma barata no quarto. O que lhe responde? (apenas quando fala em português)**

Desculpe.	
As nossas desculpas.	
Pedimos muita desculpa.	
Gostaríamos que nos desculpasse.	
Outro. Especifique: _____	

9. **No check-out, como pergunta se houve consumo de minibar a um cliente que vem pela primeira vez ao hotel ? (apenas quando fala em português)**

- a. A um homem, da sua idade ou mais velho: (uma opção para cada coluna)

	Homem da sua idade	Homem mais velho
Teve consumo de minibar?		
O senhor teve consumo de minibar?		
O senhor João Alves teve consumo de minibar?		
O doutor teve consumo de minibar ?		
Outro. Especifique: _____		

- b. A uma mulher, da sua idade ou mais velha: (uma opção para cada coluna)

	Mulher da sua idade	Mulher mais velha
Teve consumo de minibar?		
A senhora teve consumo de minibar?		
A senhora Ana Alves teve consumo de minibar?		
A doutora teve consumo de minibar ?		
Outro. Especifique: _____		

**10. Imagine que faz a mesma pergunta mas agora a um cliente que já esteve várias vezes no hotel. O que diz? (apenas quando fala em português)**

a. A um homem, da sua idade ou mais velho: (uma opção para cada coluna)

	Homem da sua idade	Homem mais velho
Teve consumo de minibar?		
O senhor teve consumo de minibar?		
O senhor Rui Saraiva teve consumo de minibar?		
O doutor teve consumo de minibar ?		
Outro. Especifique: _____		

b. A uma mulher, da sua idade ou mais velha: (uma opção para cada coluna)

	Mulher da sua idade	Mulher mais velha
Teve consumo de minibar?		
A senhora teve consumo de minibar?		
A senhora Marta Saraiva teve consumo de minibar?		
A doutora teve consumo de minibar ?		
Outro. Especifique: _____		

**11. Como oferece um chocolate a uma criança? (apenas quando fala em português)**

Queres um chocolate?	
Quer um chocolate?	
O menino quer um chocolate?	
Outro. Especifique: _____ -	

**12. Quando recebe clientes brasileiros, com que frequência utiliza termos ou estruturas próprios da Norma do Brasil em vez dos utilizados pela Norma de Portugal?**

	Muito frequentemente	Algumas vezes	Nunca
“café da manhã” em vez de “pequeno-almoço”			
“trem” em vez de “comboio”			
“ônibus” em vez de “autocarro”			
" A senhora <u>se</u> levanta a que horas?" em vez de "A senhora levanta- <u>se</u> a que horas?"			
"Já estou <u>escrevendo</u> no computador essa informação." em vez de "Já estou <u>a escrever</u> no computador essa informação."			
Outros. Especifique: _____ _____			

**13. Que episódios agradáveis já viveu enquanto rececionista?**

**14. Que episódios desagradáveis já viveu enquanto rececionista?**

**IDENTIFICAÇÃO:**

Género : Masculino  Feminino

Idade :

- 18-24 anos
- 25-34
- 35-44 anos
- mais de 45 anos

Língua(s) materna(s):

- Português
- Português e outra: (Especifique) \_\_\_\_\_

Nasceu ou viveu noutra país além de Portugal?

- Não
- Sim. Em que país(es)? Quanto tempo lá esteve? Quantos anos tinha?

\_\_\_\_\_

Habilitações académicas:

- Ensino Básico
- Ensino Secundário
- Bacharelato
- Licenciatura
- Mestrado
- Doutoramento

A sua formação é em Hotelaria ?

- Sim
- Não. Especifique : \_\_\_\_\_

Em que categoria de hotel trabalha atualmente?

- 5 estrelas
- 4 estrelas
- 3 estrelas
- 2 estrelas
- 1 estrelas
- Outro Especifique : \_\_\_\_\_

Em que distrito ou região trabalha?

- Aveiro

- Beja
- Braga
- Bragança
- Castelo Branco
- Coimbra
- Évora
- Faro
- Guarda
- Leiria
- Lisboa
- Portalegre
- Porto
- Santarém
- Setúbal
- Viana do Castelo
- Vila Real
- Viseu
- Açores
- Madeira

No passado, trabalhou noutros estabelecimentos hoteleiros?

- Não
- Sim. Especifique a(s) categoria(s) de hotel: \_\_\_\_\_

No total, há quanto tempo é rececionista ?

- < 1 ano
- >1 ano. Especifique: \_\_\_\_\_

## Annexe F : Corpus RECE - Résultats du questionnaire sur internet

1. Com que frequência executa cada uma destas tarefas?						
		1.Muito frequentemente	2.Frequentemente	3.Algumas vezes	4.Raras vezes	5.Nunca
1	Fazer um check-in.	85	9	0	1	0
2	Receber um cliente sem reserva.	23	39	29	4	0
3	Acompanhar um cliente ao quarto.	18	15	36	22	4
4	Informar sobre serviços do hotel: internet, parque de estacionamento, etc.	87	6	2	0	0
5	Aconselhar locais de interesse.	76	12	7	0	0
6	Aconselhar restaurantes ou bares.	77	13	2	3	0
7	Informar sobre serviços do bairro: supermercado, farmácia, etc.	46	28	15	5	1
8	Fazer o small talk (conversar sobre o tempo, a saúde, etc.).	33	36	22	4	0
9	Ouvir queixas.	23	26	32	14	0
10	Fazer um check-out.	80	8	2	4	1



## 2. Que outro tipo de pedidos recebe dos clientes?

### Resposta ao texto

Pedidos de surpresa aos companheiros, por ocasião de aniversários.

Pesquisar horários de transportes públicos ou chamar táxis ao hotel

.

Sugestao de hoteis similares ; restaurantes similares.

Bagagem

O que visitar na cidade, onde comer bem

Informações sobre transportes públicos, preços e horários

encontrar o contracto de um amigo ou familiar ou do serviço de apoio de alguma empresa (nomeadamente serviços moveis). aconselhamento onde ir quando um problema de saude surge.

.

Para Fazer Reservas, Reservas de Shuttle ou Taxi

serviços táxi, tours, transfer, entre outros

Indicações sobre moradas de empresas ou sedes

Pedidos de reservas para restaurantes. Pedir para reservar bilhetes para eventos musicais, desportivos.

Ajuda em questões de informatica

Tabaco

NENHUM

Tours, reservas de restaurantes, rent a car

Restaurantes perto e o que visitar na região

chamar taxi

Aluguer de táxis Marcação de restaurantes Pedidos para quartos (+ almofadas, papel higiénico, toalhas, etc)

Para além de todos os pontos referidos anteriormente, recebemos vários pedidos por parte dos nossos clientes, relacionados com vários aspectos, nomeadamente: alugueres de carros/motas; tours pela cidade de Lisboa, Fátima, Óbidos, Évora, entre outros; quais são as tradições e os pratos típicos portugueses (nesta altura muito frequente, devido aos Santos Populares). Por vezes quando estão a conversar connosco sobre assuntos em geral, perguntam qual o ordenado médio de um recepcionista em Portugal e quantas horas trabalhamos.

Tours, aluguer de carros

- Marcação de tours, táxis, comboio, entre outras; - Efetuar o check in online no site das companhias aéreas.

Wake up call

Pedidos para eventos especiais, tais como aniversários, bodas etc etc e extras relativos a tais eventos (flores, bolo, champagne..)

Recomendações de tours

Sugestões de outras zonas do país a visitar.

Ajudas com mapas e itinerários.

informações diversas

Upgrades de quartos.

TODO TIPO DE INFORMAÇÕES

Marcação de Consultas nas Termas.

NADA DE ESPECIAL

- Pedido de amenities - Actividades

passar a ferro etc

Os clientes fazem pedidos de todo o tipo, se aceitamos animais de estimação é

um exemplo.
<b>B</b>
Pedidos para organizar transferes do Aeroporto para o Hotel e vice-versa. Pedidos especiais em caso de aniversários ou outras celebrações dos hóspedes.
Impressão de bilhetes aéreos, Check in online, consulta de horários de comboios e autocarros
Password do Wifi, Actividades, se o hotel tem elevador.
Serviço de Bar
Reservas para passeios de barco, quintas e restaurantes.
<b>ASSEDIO MORAL</b>
Quartos melhores
Indicações; Opinião de localidades
--
Pedidos especiais aniversário, de casamento
Reservas em rent-a-car; ajuda com bagagens; estacionamento de viaturas
aquecer comidas, etc
Todo o tipo de pedidos possíveis, impossíveis e até inimagináveis!!!!
Pedido de informações sobre outras cidades (que irão visitar a seguir ao check-out); indicações de como chegar aos locais (seja de carro, a pé, transporte públicos); visitas guiadas; pedidos de ajuda para efectuar reservas noutros hotéis;....
envio de correio,
Pedir para chamar táxi. Informação sobre comida e doces Tipos e onde adquirir.
Ajuda com questões referentes à viagem: sobre SCUTS, rent-a-car, fazer check-in do voo, etc
<b>ALUGUER DE CARROS.</b>
Pedidos de informação sobre excursões /praias etc...
<b>CONFIRMAÇÃO PICK UPS</b>
Serviço de bar
Pedidos de táxis e aluguer de carros.
Pedido de late check-out por exemplo
reservas restaurantes, transfers, serviços de motorist privado, organização de tour e service de babysitting
Informações sobre festas temáticas. Informações sobre valores de época alta/época baixa.
Pedidos de direcções. Informações sobre Scuts, entre outros.
Oferta de spa e relaxamento.
Basicamente o que foi referido, informações em relação a locais de interesse, venda de visitas guiadas ou tours.
.
Informações como chegar da estação ou aeroporto ao hotel.
Pedidos para impressão, farmácia de serviço, distâncias e direcções de locais na região
Marcação de reservas em restaurantes; Envio de objetos deixados no quarto;
Aconselhamento de meios de transporte na cidade; Marcação de Tours: Roteiros, Cruzeiros, Autocarros Turísticos; No geral, toda a informação turística.
Despertares, Taxis
pedidos de informação sobre preços
Diversos
Pedidos de aluguer de veículos, pedidos de informação e marcação de passeios turísticos.
Marcação de taxis, confirmação de voos...

·  
**TUDO O TIPO, DESDE FAZER C-IN ONLINE DOS VOOS, A MARCAÇÃO DE RESERVAS EM RESTAURANTES E RENT A CAR**

·  
 pedidos de serviços extras.

**RESERVAS DE RESTAURANTE / TOURS / E PEDIDOS ESPECIAIS AO QUARTO (EX. ALMOFADAS EXTRA; SERVICOS AO QUARTO)**

Confirmação de transferes, reserva de excursões e passeios, reservas de parques aquáticos/temáticos.

Aluguer de veiculos

Basicamente são os temas acima mencionados.

·  
 Todo o tipo

Todo o tipo de pedidos normal para um Hotel.

·  
 "Há wifi?" "É grátis?" Os clientes costumam perguntar pela nossa opinião sobre locais a visitar.

pedidos de taxi, reservas de Tours

Vários

Informações sobre Viagens de barco, transfers, marcação de táxis

Os acima mencionados.

pedidos de reservas de restaurants, city tours, etc.

Passeios, levadas

Pedidos de trips e excursosoes

### **3. No check-in, como pede um documento de identificação ? (apenas quando fala em português)**

#	Resposta	Pergunta
1	Dê-me um documento de identificação, por favor.	3
2	Pode dar-me um documento de identificação?	4
3	Não se importa de me dar um documento de identificação?	16
4	Vou precisar de um documento de identificação.	48
5	Outro. Especifique:	21
	Total	92

Outro. Especifique:
Vou necessitar dos vossos documentos de identificação, por favor. Obrigada.
Pode fornecer-me um documento de identificação por favor, para procedermos com o check in
Vou necessitar de um a bilhete de indentidade ou cartão do cidadão por favor
Necessito dos documentos de identificação ou passaportes, por favor!
Agradecemos que nos faculte um documento de identificação de cada um dos Senhores. Podemos tirar uma fotocópia?
Peço desculpa, poderia facultar um documento de identificação pessoal?
Vou necessitar de um documento de indentificação por favor.
Eu vou necessitar do seu bilhete de identidade (cartão do cidadão), por favor.
Pode dar-me a sua Identificação por favor.
Vou precisar do seu documento de identificação, se faz favor.
Agradecia obter um documento de identificação, por favor.
PODERIA-ME FACULTAR UM DOCUMENTO DE IDENTIFICAÇÃO, POR FAVOR.
Pode dar-me um documento de Identificação? Se Faz Favor, Obrigado
VAMOS PRECISAR DO SEU BILHETE DE IDENTIDADE
Necessito do seu bilhete de identidade ou passaporte, por favor.
Vou precisar de um documento de identificação, por favor.
Preciso de um documento de identificação por favor
Precisamos de um documento de identificação por favor.
Vou necessitar de um documento de identificação por favor
Vou necessitar de um documento de identificação, por favor
vou precisar dos documentos de identificação, por favor.

#### 4. No check-in, como pede ao cliente para assinar a ficha de registo? (apenas quando fala em português)

#	Resposta	Pergunta
1	Preciso de uma assinatura na ficha de registo.	12
2	Precisava de uma assinatura na ficha de registo.	7
3	Precisaria de uma assinatura na ficha de registo.	4
4	Vou precisar de uma assinatura na ficha de registo.	36
5	Outro. Especifique:	33
	Total	92

Outro. Especifique:

Vou necessitar de uma assinatura na vossa ficha de registo por favor. Obrigada.  
clientes não assinam fichas de registo

Qualquer uma das anteriores mas acrescentando o Por Favor

Não se importe de assinar o cartão de registo, por favor

Não usamos ficha em formato papel

Pode, por favor, assinar a ficha de registo?

Não usamos esse formulário

...(descrição do que pretendo para além da assinatura)...e no final, necessito da(s)  
assinatura(s)

Queira por favor assinar a ficha de registo

Pode preencher esta ficha de registo para registo do hotel, por favor?

peço por favor que rubrique a ficha de inscrição

NAO E NECESSARIO ASSINAR

Só uma rubrica no final, por favor

Para confirmar o registonão se importa de confirmar os dados e assinar por favor

Agradeço a sua assinatura na ficha de registo

Importa-se de deixar uma assinatura na ficha de registo?

NÃO EXISTE

não temos ficha de registo.

Precisava da sua assinatura aqui e aqui (indicando os respectivos lugares de assinatura).

Vou precisar de duas assinaturas no registo de hóspede.

Normalmente os clientes não assinam ficha de registo

Nunca peço um assinatura

Se não se importa poderia assinar neste local, por favor?

Não temos ficha de registo, por tanto não temos a necessidade de pedir ao hospede para  
assinar.

é favor assinar a vossa ficha de registo

Não pedimos.

não é necessário

.

nao peço

Podéria assinar a ficha de registo, por favor

Seria Possivel assinar o registo, por favor.

Preciso da assinatura para juntar ao seu processo, por favor.

Pode por favor assinar a ficha de registo.

## 5. Como indica o número do quarto? (apenas quando fala em português)

#	Resposta		Pergunta
1	O seu quarto é o 35.		47
2	O seu quarto será o 35.		16
3	O seu quarto vai ser o 35.		4
4	O seu quarto irá ser o 35.		3
5	Outro. Especifique:		13
6	Fica no quarto 35.		1
7	Ficará no quarto 35.		2
8	Vai ficar no quarto 35.		2
9	Irá ficar no quarto 35.		4
	Total		92

### Outro. Especifique:

O seu/vosso quarto é o número 35. Por aqui, por favor.

aponto para o numero no cartao nao mencionando em voz alta

O Sr./Sra ficam no quarto 35

o quarto do senhor será o XXX

O quarto é o 35 no 1º Piso

O seu quarto é o nº 102 e fica no 1º andar

Não se diz em voz alta o nº do quarto do cliente. Indica-se o nº no cartão que contem a chave, que nos chamamos de Key-Holder. O cliente pode não querer que outros saibam o nº do quarto.

Irá ficar hospedado no quarto 35

Vai ficar no 3º andar, apontando para o nº de quarto

o seu quarto é o "x", fica no piso "Y", onde terá acesso pelas escadas ou pelo elevador.

O número do seu quarto é o 35 no x piso

O Sr. / Sra. irá ficar no quarto nº 35

O seu quarto é o 35, no 3º piso.

## 6. O que responde a um cliente que lhe pede um conselho sobre museus? (apenas quando fala em português)

#	Resposta		Pergunta
1	Tem de visitar o museu x que é muito interessante.		2
2	Pode visitar o museu x que é muito interessante.		20
3	Sugiro o museu x que é muito interessante.		64
4	Outro. Especifique:		5
	Total		91

Outro. Especifique:

Aqui perto tem o museu A, B, C... cada uma bora temas diferentes (explicar).

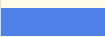




Recomendo vivamente este museu porque....(razões pelas quais estou a fazer essa sugestão)

Não existem museus nas imediações

sugiro o museu x se porque vai de encontro ao que procura ver.

Não temos museus.

## 7. Imagine que um cliente lhe pede para marcar um táxi para o dia seguinte. O que lhe responde? (apenas quando fala em português)

#	Resposta		Pergunta
1	Diga-me a que horas quer marcar o táxi, por favor.		34
2	Pode dizer-me a que horas quer marcar o táxi?		23
3	Não se importa de me dizer a que horas quer marcar o táxi?		11
4	Vou precisar de saber a que horas quer marcar o táxi.		8
5	Outro. Especifique:		15
	Total		91

Outro. Especifique:

Com certeza. Para que horas vai desejar?

A que horas pretender marcar o taxi para amanhã?

Claro! Para que hora pretende?

Pode, por favor, informar-me para que horas deseja o táxi?

Para que hora deverei marcar o taxi (e para onde)?

Para que horas pretende o táxi?

diga me por favor qual o horário que pretende o taxi e qual será o destino

Não se importa de informar para que oras deseja o mesmo.

A central de táxis não aceita reservas

5 MINUTOS ANTES DA HORA PODE PEDIR

Para que horas precisa que reservemos o taxi?





Com certeza, pode indicar-me a hora e o local para onde será a viagem?

NÓS NÃO RESERVAMOS TÁXI, TEMOS SEMPRE À SAÍDA DO HOTEL, VISTO QUE EM FRENTE É UMA PARAGEM DE TÁXI.

Por volta de que horas pretendia marcar o táxi?

"Quando você precisar do táxi, desce à recepção, que nós chamamos, é um minuto"

**8. Imagine que um cliente se queixa de ter visto uma barata no quarto. O que lhe responde? (apenas quando fala em português)**

#	Resposta		Pergunta
1	Desculpe.		0
2	As nossas desculpas.		29
3	Pedimos muita desculpa.		30
4	Gostaríamos que nos desculpasse.		4
5	Outro. Especifique:		28
	Total		91



Outro. Especifique:

Queira por favor desculpar. Vou chamar o staff de limpeza de imediato para que possamos tratar da situação.

Lamentamos muito pelo sucedido e desde ja as nossas Mais sinceras desculpas.

As nossas desculpas vou enviar alguém da manutenção e da limpeza a perceber o q se passa de errado

Pedimos imensa desculpa pelo sucedido.

pedimos desculpas

Pedimos Imensa Desculpa em nome pessoal e do Hotel, o que podemos fazer para melhorar a situação?

Vamos tomar medidas imediatas e pedimos as nossas sinceras desculpas

Pedimos desde já desculpa pelo sucedido!De facto não é de todo normal isso acontecer!

Vamos já vêr tomar as devidas precauções!

Pedimos, por favor, que aceite as nossas sinceras desculpas.

Apresento as nossas desculpas, e informo que alguém irá, assim que possível, retirá-la.

As nossas mais sinceras desculpas. Vou já arranjar-lhe outro quarto e encerrar esse.

peço desculpa. iremos verificar já a situação e informar os colegas competentes para tratar do assunto. e mais uma vez pedimos imensa desculpa. o que poderemos fazer para atenuar esse constrangimento?

Pedimos muitas desculpas pelo sucedido vamos averiguar o mais rápidamente o que se passa.

Agradeço que nos tenha reportado essa situação. Iremos ja enviar alguem ao seu quarto para tratar do assunto.

Peço imensa desculpa

É IMPOSSIVEL

LAMENTAMOS O SUCEDIDO. APRESENTO AS NOSSAS DESCULPAS.

Pedimos imensa desculpa

Por favor, aceite as nossas sinceras desculpa, vamos verificar o que se passou, pois tal fato nunca sucedeu.

LAMENTAMOS IMENSO, NÃO É DE TODO NORMAL, VAMOS JÁ AVERIGUAR.

Lamentamos o ocorrido, vamos verificar.

Pedimos imensa desculpa sugerimos a mudança de quarto e ofereçemos um vip ao cliente ( fruta, macarrons..)

iremos verificar imediatamente e proceder à resolução do problema, apresentamos desde já o transtorno que lhes estamos a causar.

Lamentamos toda a situação, iremos rapidamente solucionar o problema e chamar o nosso Diretor de Serviço.

NUNCA ACONTECEU

Lamento e peço desculpa, mas iremos muda-lo para outro quarto e averiguar o que se esta a passar.

Lamentamos a situação, pedimos desculpa pelo transtorno iremos imediatamente solucionar o problema

Pedimos desculpa pelo sucedido .

**9. a) A um homem, da sua idade ou mais velho: (uma opção para cada coluna)**

#	Barra	Homem da sua idade	Homem mais velho	Respostas
1	Teve consumo de minibar?	19	6	25
2	O senhor teve consumo de minibar?	28	29	57
3	O senhor João Alves teve consumo de minibar?	26	35	61
4	O doutor teve consumo de minibar ?	2	6	8
5	Outro. Especifique:	7	7	14

Outro. Especifique:

usou o mini-bar?

ausência de minibar

Sr. Alves, teve algum consumo de minibar?

Consumiu algo do mini bar hoje, e durante a estadia?

NAO HA MINI BAR

Consumiu alguma coisa do minibar a noite passada?

Não aplicável

NO MINIBAR? TEVE ALGUM CONSUMO?

Não temos minibar

NÃO SE APLICA

Não temos minibar.

**9. b) A uma mulher, da sua idade ou mais velha: (uma opção para cada coluna)**

#	Barra	Mulher da sua idade	Mulher mais velha	Respostas
1	Teve consumo de minibar?	17	6	23
2	A senhora teve consumo de minibar?	31	29	60
3	A senhora Ana Alves teve consumo de minibar?	25	33	58
4	A doutora teve consumo de minibar ?	1	5	6
5	Outro. Especifique:	7	7	14

Outro. Especifique:
usou o mini bar
ausência de minibar
Sra. Alves, teve algum consumo de minibar?
Consumiu algo do mini bar hoje, e durante a estadia?
NAO HA MINI BAR
Consumiu alguma coisa do minibar a noite passada?
Não aplicável
NO MINIBAR? TEVE ALGUM CONSUMO?
Não temos minibar
NÃO SE APLICA
Não temos minibar

**10. a) A um homem, da sua idade ou mais velho: (uma opção para cada coluna)**

#	Barra	Homem da sua idade	Homem mais velho	Respostas
1	Teve consumo de minibar?	10	5	15
2	O senhor teve consumo de minibar?	16	14	30
3	O senhor Rui Saraiva teve consumo de minibar?	43	47	90
4	O doutor teve consumo de minibar ?	1	4	5
5	Outro. Especifique:	7	7	14

Outro. Especifique:
tomou alguma coisa do mini bar?
ausência de minibar
Sr. Saraiva, teve algum consumo de minibar?
Consumiu algo do mini bar hoje, e durante a estadia?
NAO HA MINI BAR
Consumiu alguma coisa do minibar a noite passada?
Olá bom dia/boa tarde como está? O consumo de minibar foi o habitual? :)
Não aplicável
NO MINIBAR? TEVE ALGUM CONSUMO?
Não temos minibar
NÃO SE APLICA
Não temos minibar

**10. b) A uma mulher, da sua idade ou mais velha: (uma opção para cada coluna)**

#	Barra	Mulher da sua idade	Mulher mais velha	Respostas
1	Teve consumo de minibar?	10	5	15
2	A senhora teve consumo de minibar?	16	15	31
3	A senhora Marta Saraiva teve consumo de minibar?	42	46	88
4	A doutora teve consumo de minibar ?	1	3	4
5	Outro. Especifique:	7	7	14

**Outro. Especifique:**

tomou alguma coisa do mini bar?

ausência de minibar

Sra. Saraiva, teve algum consumo de minibar?

Consumiu algo do mini bar hoje, e durante a estadia?

NAO HA MINI BAR

Consumiu alguma coisa do minibar a noite passada?

Olá bom dia/boa tarde como está? O consumo de minibar foi o habitual? :)

NO MINIBAR? TEVE ALGUM CONSUMO?

Não temos minibar

NÃO SE APLICA

Não temos minibar

**11. Como oferece um chocolate a uma criança? (apenas quando fala em português)**

#	Resposta	Pergunta	%
1	Queres um chocolate?	44	52%
2	Quer um chocolate?	9	11%
3	O menino quer um chocolate?	20	24%
4	Outro. Especifique:	12	14%
	Total	85	100%

<b>Outro. Especifique:</b>
O menino/menina pode comer chocolate (olhar para os pais a pedir autorização)?
não há chocolates
depende da idade e da criança.
perguntar inicialmente aos pais se poderemos oferecer algo a criança. e so depois perguntar à criança
Perguntar aos pais se posso oferecer um chocolate a uma criança.
<b>POSSO DAR UM CHOCOLATE AO SEU FILHO</b>
olá fofinho(a), pergunta aos pais de te posso dar um chocolate?
Olá, queres 1 chocolate? Podemos perguntar à mãe/ pai/ avó se podes?
<b>NÃO OFEREÇO CHOCOLATE.</b>
nenhum
Gosta de chocolate? Acho que tenho aqui um..
Não oferecemos chocolate

## 12. Quando recebe clientes brasileiros, com que frequência utiliza termos ou expressões da Norma do Brasil em vez dos utilizados pela Norma de Portugal?

#	Barra	1.Muito frequentemente	2.Algumas vezes	3.Nunca	Respostas
1	“café da manhã” em vez de “pequeno-almoço”	30	23	32	85
2	“trem” em vez de “comboio”	19	19	47	85
3	“ônibus” em vez de “autocarro”	20	19	46	85
4	“A senhora se levanta a que horas?” em vez de “A senhora levanta-se a que horas?”	5	15	65	85
5	“Já estou escrevendo no computador essa informação.” em vez de “Já estou a escrever no computador essa informação.”	6	13	66	85
6	Outros. Especifique:	15	12	58	85

Outros. Especifique:
n/a
Parabenizar
nomes que se digam de forma diferente em brasileiro tento sempre corrigir para o cliente brasileiro entender do que se trata: exemplos: perfeitura, xicara, etc...
.....
Bondi em vez de eletrico
Falamos em Português
Bonde em vez de Elétrico. "Róssio" em vez de Rossio
Português de Portugal
Banheiro
" meia" em vez de 6
meia em vez de seis
Tratar os clientes brasileiros pelo nome (sentem-se valorizados e facilita o diálogo)
1
Por norma, não utilizamos expressões em brasileiro.
Em Portugal, Português de cá!
cep em vez de código postal
falo sempre em portugues
...???
NADA
termos coloquiais e gírias
.
--
nao utilizo o dialecto brasileiro
meia em vez de 6
No alentejo falamos no gerundio :)
O MÊTRO
nenhum em especial
Se o cliente não entende, especificamos, mas falamos portugues de Portugal
Está passando férias em Portuga? O está achando do nosso país?
FriGoBar em vez de Minibar, apartamento em vez de quarto
Em vez de seis, digo "meia".
Nada
.
Nada

### 13. Que episódios agradáveis já viveu enquanto rececionista?

#### Resposta ao texto

Foram bastantes. Já me trouxeram produtos de outras regiões, compotas caseiras... mas o melhor é no check-out quando nos tecem elogios, sejam eles individuais, ou ao conjunto do staff - sentimos que demos o nosso melhor e fomos reconhecidos.

Já vivi muitos, os mais agradáveis são os que dá para ver que as pessoas ficam satisfeitas com o nosso trabalho, nos valorizam, querem saber mais sobre nós e nos recompensam com sorrisos e gorjetas.

...

Receber elogios e gratidão por parte dos hóspedes por termos feito a diferença na estadia memorável dos mesmos, sempre prontos a ajudar.

Tratamento desrespeitoso por parte de um cliente

vários; quando se é simpático e acolhedor os clientes respondem da mesma forma tornando-se verdadeiros amigos.

.....

Pessoas a Reconhecerem o nosso trabalho, gratificações caricata: artesanato local como bonecas típicas coreanas, artesanato em madeira de uma região do Brasil, uma garrafa mini de tequilha de uns senhores argentinos....

Clientes que deixam uma lembrança ao rececionista. Clientes que enviam postais a agradecer a forma como foram tratados durante a sua estadia.

Ver a satisfação de um hóspede quando faz o check-in e calhar no dia de anos e dar-lhe os parabéns

Hóspedes chegaram tarde ao hotel e perguntaram onde podiam comer algo. Já passava da meia noite e não havia nada aberto. Acabei então por encomendar uma Pizza e dividi-la com os hóspedes. Uma hóspede emociona-se a falar da cidade de Lisboa.

Sempre que sou elogiado pelo profissionalismo, simpatia, disponibilidade e honestidade, são sempre bons momentos. aí sei que fiz um bom trabalho.

Ter conhecido pessoas de várias culturas

ELOGIOS AO SERVIÇO E AO STAFF

A satisfação e agradecimento dos clientes.

Sentir que somos reconhecidos pelo nosso empenho

Vários

Desempenho funções como rececionista à 4 anos, por isso já foram muitos os episódios passados. É sempre bom quando recebemos elogios por parte dos nossos clientes, sejam eles de que nacionalidade for. Por norma, salientam a minha simpatia e disponibilidade para lhes explicar tudo o que pedem; referem também a minha prestabilidade para os ajudar sempre que possível. Relativamente a episódios em concreto, já aconteceu estar de folga e receber uma chamada de uma colega apenas para me dizer que uma das clientes hospedadas no hotel fez check-out e deixou uma flor para mim como forma de agradecimento pelo meu atendimento. Já aconteceu diversas vezes deixarem produtos típicos dos seus países (tais como: chocolates, rebuçados, etc.) para mim na recepção. Mais recentemente temos tido clientes que ficam hospedados no hotel por períodos alargados, acabando por se acostumarem a ver-nos todos os dias e dar-nos os bons dias, ao ponto de dizerem que quando quisermos viajar até aos seus países irão receber-nos com todo o gosto.

1

Enquanto rececionista, é sempre muito agradável quando recebemos feedbacks positivos por parte dos clientes, bem como postais de agradecimento. Torna-se bastante reconfortante e desta forma, sabemos que fizemos bem o nosso trabalho.

Uma cliente escreveu no livro de reclamações, mas cerca de 1 hora depois retirou-a

devido a minha atitude que, segundo ela, foi de louvar  
Todas a vezes que sou elogiado pelo profissionalismo, boas dicas em relação a restaurantes, excursões, ou o que conhecer nas proximidades, fluência em línguas etc etc e ainda, quando uns clientes que nem conhecia, me congratularam pelo nascimento da minha filha.

- Agradecimento pelo o nosso trabalho / empenho

Já recebi em nome da equipa muitos elogios. Informação sobre outros países que vale a pena visitar.

Sempre que um cliente sai satisfeito e com vontade de voltar, é agradável.

desde hóspedes que se lembram de nos trazer algum mimo ou mesmo lembrarem-se do nosso nome ou algo mais pessoal.

..

**CONHECI IMENSA GENTE**

Ser elogiado pelos clientes (estrangeiros)

**SER ELOGIADO**

Elogios da parte do cliente para com o Hotel

convívio com clientes habituais e não habituais que são conversadores e animados, convites para participar em festas e em jantares de grupos de clientes, etc

Muitos clientes que voltam e nos reconhecem passados muitos anos, aqueles que ligam a perguntar por nós, ligações de amizade que perduram, entre outros...

.

O reconhecimento por parte dos clientes de um serviço de excelência da nossa parte.

Clientes que voltam ano após ano e que nos reconhecem assim como nos a eles. Em algumas situações já aconteceu o cliente sair do hotel bastante satisfeito com o serviço que lhe prestei e, recebi mais tarde prendas que me foram enviadas por correio, como forma de agradecimento.

Desde receber gratificações gordas até o reconhecimento do bom serviço por parte de hóspedes ilustres

Recebi um presente de um cliente que ficou connosco 12 dias em trabalho. Foi bom receber uma lembrança pelo trabalho que desempenhei

Os mais marcantes são aqueles em que os clientes habituais só querem falar connosco ao marcar reservas via telefone e aqueles que nos elogiam pelo nosso profissionalismo e simpatia no check-out.

Afeto dos hóspedes, reconhecimento de bom profissionalismo.

**NENHUM**

Quando os clientes reconhecem o nosso esforço e dedicação e transmitem-nos pessoalmente ou mesmo via comentários em sites (ex.: Booking; Tripadvisor)

Muitos

--

Conhecimento de novas culturas

Reconhecimento do meu trabalho em sites como a booking.com ou tripadvisor; os hóspedes gostarem da minha presença, da minha pessoa, de serem atendidos por mim, etc

Como os clientes, tb os recepcionistas gostam de ser reconhecidos pelo seu trabalho, sempre que acontece é um momento agradável.

Receber elogios, receber prenda de pessoas após o seu check-out: (uma vez os clientes fizeram o check-out, e passado cerca de 2 horas apareceram cá com um ramo de flores como forma de gratidão);

frequentemente os elogios ao serviço e ao Hotel

Um senhor pedir uma mota em vez de quarto.



Criar amizade com alguns clientes que vêm a trabalho com regularidade e ver o reconhecimento das pessoas pelo bom trabalho da equipa

TODOS AQUELES QUE OS CLIENTES FICAM SATISFEITOS COM A ESTADIA.

Muitos

N/A

Oferta de lembranças pelo atendimento e atenção prestadas as pessoas, bem como os clientes mandarem chamarem por mim para se despedirem-se.

Reconhecimento dos clientes.

De vez em quando há episódios agradáveis, é sempre muito bom quando reconhecem o nosso trabalho. é muito bom quando nos agradecem e prometem voltar. Fica o sentimento de dever cumprido.

Quando nos dizem que somos muito simpáticas.

Tivemos/temos clientes que foram/são bastante simpáticos e até criamos laços de amizade com eles.

Expressarem o gosto de terem estado no hotel e agradecerem o serviço prestado por todo o staff. Penso ser a melhor recompensa.

Já recebi ofertas e elogios de clientes que gostaram da minha prestação e serviço enquanto recepcionista, por me sempre disponível para que algo que necessitar poder contar connosco

.

Os Hospedes reconhecerem o nosso trabalho e elogiarem o hotel.

Sempre que recebemos um feed-back positivo pelos nosso serviços prestados, a titulo de trabalho "viveu" no Hotel um Senhor Inglês aproximadamente 2 Anos foi gratificante os laços de amizade criados durante esse tempo e posteriormente.

Recebimento de bombons e garrafas de vinho; Elogios profissionais; etc...

Reconhecimento do tabalho, cartas de despedida de clientes estrangeiros...

Quando os clientes nos recompensam com comentarios simpaticos

A SIMPATIA DE ALGUNS CLIENTES

Quando os clients reconhecem o nosso trabalho e ajuda.

Um bilhete de agradecimentos deixado por clientes a meu cuidado no check-out.

.

O reconhecimento do nosso trabalho

Sempre que um cliente nos agradece e fica satisfeito com o serviço

.

Ajudar a desenvencilhar qualquer problema que os clientes possam ter.

clientes satisfeitos que elogiam o serviço prestado pela recepção, que escrevem notas positivas e oferecem até pequenos presentes

Sobretudo com clients brasileiros, que quando atendoo telfone (chamada interna) e digo, Recepção, boa tarde. e o cliente responde. Conceição? ( o que acontece frequentemente); ou quando dizemos (por descuido) pequeno-almoço, os clientes dizem: não, a gente vai almoçar fora.

Muitas, mas principal: Clientes afirmando voltar ao hotel, pela qualidade do staff/atendimento.

## 14. Que episódios desagradáveis já viveu enquanto rececionista?

### Resposta ao texto

Destes felizmente não reza a história. Houve apenas dois casos em quase 4 anos de recepção - ambos os clientes estavam desagradados por alguma razão que nem eles próprios sabiam explicar.

Lidar com clientes difíceis que se sentem donos da razão e do hotel e que se não nos adaptarmos as suas exigências e mudarmos o funcionamento normal dos serviços ficam extremamente desagradados e fazem questão em partilha-lo com todo o mundo.

...

diferenças culturais.

Clientes que inundaram um quarto e culparam o mau estruturamento do chuveiro clientes descontentes com o quarto reservado (somos um hotel de 2 estrelas e por vezes o clientes não vêm o que estão a reservar) que descarregam em cima do rececionista sendo desagradáveis e mal educados. clientes aparentemente educados que depois se embebedam e/ou drogam e causam problemas.

.....

Falta de Educação, lidar com over bookings não é fácil e chega a ser perigoso e um atentado à segurança

Clientes que foram assaltados nos transportes públicos. Clientes que adoeceram durante a sua estadia.

Hospedes embriagados

Situações de Overbooking

não me lembro...é raro acontecer. Só se for mesmo ter que aturar clientes com mania de superioridade.

Trabalhar longos turnos

CLIENTES BEBADOS

As reclamações

O facto de nem darem bom dia ou boa tarde quando se dirigem á recepção

Vários

Relativamente aos episódios desagradáveis, foram também alguns, essencialmente porque as pessoas tendem a perder o respeito pelas pessoas que estão por trás de um balcão, seja em que área for. Já me aconteceu ter clientes aos gritos no lobby do hotel (ao ponto de se ouvir no piso de cima) apenas por situações em que estamos a cumprir os parâmetros que nos são exigidos, no entanto como os clientes não concordam com alguns deles (tais como: pedir os dados do Cartão de Crédito como garantia de extras ou mesmo de estadias que serão pagas apenas no check-out), acabam por descarregar na pessoa que está apenas a cumprir o que lhe é exigido. Já aconteceu também ser eu a ficar envergonhada com reclamações que recebo relacionadas com atitudes menos agradáveis de colegas (seja da mesma secção ou de outra) ou aspectos negativos do hotel, não sabendo como reagir e responder em certas situações, a não ser pedir imensas desculpas e acabar por dar razão ao cliente. Por último, já me aconteceu também situações em o cliente me convida para se encontrar comigo fora do local de trabalho ou situações em o cliente é tão desagradável e explícito ao ponto de termos de falar com os nossos chefes ou chefia directa, de forma a que sempre que o cliente se dirija à recepção não seja eu a atendê-lo (eu ou outra colega que passe pela mesma situação).

1

Como em todas as situações, não conseguimos agradar toda a gente e, por vezes, torna-se complicado gerir certas reclamações. No nosso hotel, os episódios desagradáveis que

temos são sobretudo sobre o barulho, pois como estamos no centro da cidade de Lisboa e especialmente durante os fins de semana, existem bastantes pessoas na rua, o que desagrada maioritariamente os nossos hóspedes.

Atendimento a clientes visivelmente embriagados

Muitos, infelizmente. A grande maioria deles deve-se, no meu entender, à má formação e falta de educação das pessoas (de qualquer nacionalidade) assim como a crescente falta de bom senso e falta de CONSCIÊNCIA. Reclama-se por tudo e por nada...tendo ou não tendo razão, o que importa é reclamar, pensar que se tem razão, e melhor de tudo (ironicamente falando) depois espalhar a estupidez pela internet (trip advisor e afins). É triste verificar que muitas pessoas saem de férias, não para descontraírem e relaxar, conhecer culturas e expandir horizontes, mas sim para tentar descarregar frustrações do seu dia a dia, em terceiros, humilhando, ofendendo...mentindo etc etc.

Clientes que reclamam "por tudo e por nada"

Nada a indicar.

O mais complicado é receber queixas de colegas, é tão desagradável ter que pedir desculpa, como ter que os confrontar com as situações.

tentar explicar uma promoção e o hóspede começar a refilar sem razão aparente

Ameaças de clientes.

**ALGUMAS RECLAMAÇÕES**

O Director Geral a discutir connosco frente aos clientes

**RECEBER CRITICAS SOBRE O HOTEL**

Clientes muito rudes/desagradáveis ao check in

reclamações umas com fundamento outras sem

Clientes muito mal formados, que saem sem pagar, clientes que querem fazer birra por tudo e por nada.

.

Clientes bastante zangados com algumas situações menos boas em que agredem verbalmente o rececionista.

Tirar um morto do quarto

Sermos acusados de termos ficado com uns chinelos de uma senhora que afinal os tinha noutra mala. No fim nem pediu desculpa...

Ouvir queixas constantes em relação ao mau serviço ou falta dele por parte de outras secções no Hotel, por exemplo: não terem toalhas no quarto, não terem amenities, não haver ninguém a servir no bar, não terem gostado do serviço no restaurante, etc. Tudo problemas que são descarregados no rececionista e que nos são completamente alheios.

Reclamações de serviços e não conseguir dar resposta a alguns dos problemas.

**TODOS OS DIAS**

Como

Nenhum

--

Ter falecido um hóspede muito querido dos rececionistas

Lidar com a arrogância de alguns clientes;

o director geral reclamar (gritar) comigo em frente a hóspedes

Todos em que o cliente demonstra falta de civismo.

As vezes não é simples lidar com todo o tipo de pessoas, mas até agora, o sorriso e a boa educação têm sido mostrados pelos melhores aliados neste caso. Cito apenas algumas situações desagradáveis: - uma delas é quando as pessoas não têm como pagar e começam com desculpas! Não é fácil resolver estas situações, por vezes com autorização da direcção saem mesmo sem pagar para não causar constrangimentos a outros hóspedes, visto que às vezes a forma que estas pessoas usam para se defender é

serem agressivas, fazerem-se de vítimas; - outra situação (única), foi uma altura que entrou aqui uma senhora de nacionalidade espanhola, que estava desorientada psicologicamente, e não aceitava ajuda. foi bastante complicado.

A reclamação de um cliente que resolveu fazer check in às 6 da tarde e não queria pagar a diária

um senhor desmaiar, quando conversava com um amigo

Lidar com 1 casal francês SUPER desagradável, mal-educados que com certeza apenas vieram ao hotel para tentar dormir à borla criando TODO o tipo de defeitos ao espaço e faltando ao respeito a quem falava com eles sendo necessário a intervenção do nosso director

**AQUELES QUE O HOTEL/SERVIÇOS NÃO CORRESPONDERAM ÀS EXPECTATIVAS DO CLIENTES.**

Alguns

N/A

Quando um casal entrou numa suite dada como limpa e pronta a ser utilizada e depara-se com um preservativo usado no chão e amenites usados e abertos (sem tampa) Queixas durante a madrugada.

Episódios menos agradáveis...Há clientes mais difíceis...mais exigentes, menos simpáticos há que tentar saber que tipo de cliente está a nossa frente, nem todos reagem da mesma forma às situações!! Quando há reclamações é sempre complicado, penso que ninguém gosta. Talvez o mais complicado tenha sido quando clientes saem sem pagar!!! Quando o cliente acha que a rececionista não sabe nada.

Acontece que há clientes que também conseguem ser bastante arrogantes e antipáticos o que nem sempre é fácil de lidar. Também lidar com as reclamações por parte dos clientes é sempre algo que não é fácil, no entanto sempre conseguimos gerir da melhor forma e os clientes ficam satisfeitos.

Fazerem escândalo quando se tem a recepção cheia de clientes.

Claramente nem sempre tudo corre bem e infelizmente em todos os hotéis há momentos menos bons que tentamos minimizar, mas nem sempre é possível porque fica guardado na mente dos nossos clientes, já aconteceu clientes reclamarem mas temos que manter a calma

.

Quando nos fazem reclamações.

recepção de grupos desorganizados, pessoas com má formação incomodando outras hospedadas no Hotel, agressões entre um casal, cliente com paragem de digestão com necessidade de intervenção de urgência Médica, etc.

Cliente apareceu no Hall da Recepção de boxers a gritar e a dar murros no balcão pelo barulho do quarto ao lado; Grupo que não quis pagar a entrada e que nos confrontou violentamente, tirando fotos e fazendo vídeos; Pessoas que utilizaram indevidamente a piscina do hotel, não estando hospedadas (não permitido) quase bateram na nossa Governanta Geral; etc...

ameaças de morte

Mandar um hospede para um quarto que já estava ocupado

**A MÁ EDUCAÇÃO DE ALGUNS CLIENTES**

Reclamações referentes ao hotel.

Ter de desalojar uma família com crianças (devido a overbooking)

.

As reclamações de todo o tipo de serviços no hotel



A morte de um hóspede no hotel

.





Não conseguir resolver qualquer problema que o cliente tenha.  
 clientes desagradáveis, que reclamam do serviço e das instalações, ou outros  
 clientes extremamente desagradáveis que quase nos insultam.  
 Reclamações, em que cliente tem razão e não há margem de manobra para ajudar.

## 17. IDENTIFICAÇÃO

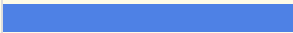

### 18. Género:

#	Resposta		Pergunta
1	Masculino		35
2	Feminino		41
	Total		76

### 19. Idade:

#	Resposta		Pergunta
1	18-24 anos		15
2	25-34 anos		37
3	35-44 anos		19
4	mais de 45 anos		5
	Total		76

### 20. Língua(s) materna(s):

#	Resposta		Pergunta
1	Português		68
2	Português e outra : (Especifique)		7
	Total		76

#### Português e outra : (Especifique)

Espanhol

espanhol

Inglês, Espanhol e Francês

Francês

Inglês/Castelhano/Francês

INGLES, FRANCES

ESPAÑHOL

Francês

ESPAÑHOL E INGLES

Inglês, Espanhol

BRASILEIRO

INGLES

francês

## 21. Nasceu ou viveu noutro país além de Portugal?

#	Resposta	Pergunta
1	Não.	69
2	Sim. Em que país(es)? Quanto tempo lá esteve? Quantos anos tinha?	7
	Total	76

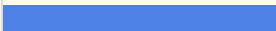

### Sim. Em que país(es)? Quanto tempo lá esteve? Quantos anos tinha?

Argentina , actualmente  
 Africa do Sul  
 1 ano em Itália quando tinha 21  
 Venezuela Colombia  
 França. até aos 13 anos  
 Tunisia--férias  
 venezuela  
 Vivi na Escócia durante 9 meses. Estive lá em 2007.  
 19 anos no Luxemburgo  
 Nasci no Brasil e vivi lá até os 27 anos  
 Hungria 6 meses Irlanda 6 meses  
 ESPANHA BRASIL CABO VERDE INGLATERRA  
 Reino Unido/3 anos/19 anos Estados Unidos/2 anos/24 anos  
 Nasci em Angola e vim para Portugal com 11 anos e nunca mais regresssei. Tenho nacionalidade Portuguesa  
 Nasci em França, vim muito pequena, no entanto tenho as 2 nacionalidades.  
 Nasci no Brasil e vivi lá 19 anos. Depois vim para portugal, onde estou até hoje  
 Venezuela. Nasci lá mas apenas com 3 meses vim para Portugal  
 Em Espanha. Tinha 20anos.  
 nasci em França e vivi lá até os meus 8 anos de idade.  
 2 anos, dos 20 aos 22  
 Republica Checa, 6 meses e Espanha, 3 meses. 20 e 22 anos respectivamente

## 22. Habilitações académicas:

#	Resposta	Pergunta
1	Ensino Básico	0
2	Ensino Secundário	30
3	Bacharelato	9
4	Licenciatura	36
5	Mestrado	1
6	Doutoramento	1
	Total	76

### 23. A sua formação é em Hotelaria?

#	Resposta		Pergunta
1	Sim.		65
2	Não. Especifique:		11
	Total		76

#### Não. Especifique:

Jornalismo e Comunicação - Comunicação Empresarial (Publicidade e Relações Públicas)

Informatica e gestão de empresas

historia da arte

Técnico de Turismo

Gestão de Turismo

Curso Tecnico de Turismo - Profissional de informação e animação Turistica

TURISMO

Informação

Professor de Português e Inglês

TURISMO

Gestão de Turismo

DIREITO

licenciatura em TOC e formação em hotelaria

Turismo

Turismo

GESTÃO DE EMPRESA . MBA MKT

Marketing Turístico

não tenho formação

Engenharia

Gestão e Informatica

Gestão e Planeamento em Turismo

NÃO TENHO QUALQUER TIPO DE FORMAÇÃO.

Turismo

Gestão de Recursos Humanos



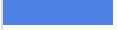

Não tenho formação especifica além do ensino secundario

DOCUMENTAÇÃO E ARQUIVISTICA

Turismo

Markting

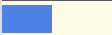





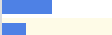


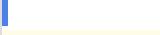






### 24. Em que categoria de hotel trabalha atualmente.?

#	Resposta		Pergunta
1	5 estrelas		14
2	4 estrelas		25
3	3 estrelas		24
4	2 estrelas		13
5	1 estrela		0
6	Outro. Especifique:		0
	Total		76



Outro. Especifique:

É 2 estrelas, mas só não tem 3 por falta de um segundo elevador

## 25. Em que distrito ou região trabalha?

#	Resposta		Pergunta
1	Aveiro		8
2	Beja		5
3	Braga		1
4	Bragança		0
5	Castelo Branco		1
6	Coimbra		1
7	Évora		1
8	Faro		8
9	Guarda		4
10	Leiria		6
11	Lisboa		16
12	Portalegre		1
13	Porto		12
14	Santarém		2
15	Setúbal		0
16	Viana do Castelo		0
17	Vila Real		1
18	Viseu		7
19	Açores		0
20	Madeira		2
	Total		76

## 26. No passado, trabalhou noutros estabelecimentos hoteleiros?

#	Resposta		Pergunta
1	Não.		40
2	Sim. Especifique a(s) categoria(s) de hotel.		36
	Total		76



Sim. Especifique a(s) categoria(s) de hotel.
4*
*****
4 e 5 Estrelas
hotel de 1 estrela e outro de 4 estrelas
Estoril Eden Hotel
5 estrelas
Hotel de Luxo
3
HOTEL 4 E 5 ESTRELAS
Cruzeiros, Pousadas de Portugal e Hoteis*****
3 estrelas
5 estrelas
5 estrelas
Relais Chateaux e Turismo Rural
3 estrelas
4 E 5
4 e 3 Estrelas
Hotéis de 4 e 5 estrelas
Doubletree by Hilton
4 ESTRELAS
4 estrelas
4 e 3 estrelas
3 e 4 estrelas
2 estrelas
HOTEL IBIS SALDANHA (RECEPCIONISTA), HOTEL IBIS LIBERDADE (RECEPCIONISTA), HOTEL MERCURE LISBOA (RECEPTIONISTA 1ª)
4 e 5 estrelas
4 estrelas
Rececionista de Restaurante / Empregada de mesa
hotel de 3 e 4 estrelas, bar
estágio curricular num de 3* e 5*
2* e 3*
4 estrelas
Pensão e Apartamentos
5 estrelas
2 estrelas

## 27. No total, há quanto tempo é rececionista?

#	Resposta	Pergunta
1	< 1 ano	17
2	> 1 ano. Especifique:	59
	Total	76

> 1 ano. Especifique:
3
1 ano e meio
nao exerce actualmente a funcao
1 ano e meio
4 anos
8 anos
12
5 anos
6 anos
5 ANOS
14 anos
10 anos
14
4 anos
4
10
3 anos
6
trabalho cerca de um ano. estagios curriculares 3 meses
7 anos
15
1 ano e meio
DESDE MAIO DE 2014
4 anos
6
20 anos
Ha 25 anos
10 anos
2 anos
6 anos e meio
13 MESES
6 anos
10
8 anos
4 anos
7 anos
23
5
demasiados
10 Anos
Desde 2006
À 12 ANOS
20 anos
5
15 anos
1 ano e 4 meses
4 anos.
1 ano e 2 meses
9

15
3 anos
16 anos
18 MESES
20
40 anos
6 anos

# Annexe G :

## Contributions à une unité didactique sur l'enregistrement<sup>152</sup>

### Transcrições dos textos orais

#### **Diálogo 1**

- Olá.
- Boa tarde.
- Boa tarde.
- Posso ajudar?
- Sim. Eu tenho uma reserva para hoje.
- Em que nome é que está a reserva?
- Margarida Almeida.
- São duas noites em quarto individual com pequeno-almoço incluído, correto?
- Sim.
- Vou só precisar de um documento de identificação, por favor.
- Pode ser a carta de condução?
- Sim, sim. Também é possível. Obrigado. Então aqui tem a chave do quarto. O seu quarto é o trinta e dois, no terceiro piso.
- OK.
- Ora o pequeno-almoço é servido no rés-do-chão entre as sete e as dez e meia. Aqui tem a palavra-passe para a internet. É só procurar a rede do hotel, Hotel Avenida, e introduzir o código que está neste papel.
- A internet é gratuita?
- Sim, é gratuita, é gratuita.
- Disse que era no terceiro andar, não foi?
- Sim, o seu quarto é no terceiro piso. O elevador é mesmo aqui à sua direita. O meu colega vai levar as suas bagagens ao quarto.
- Está. Muito obrigada. Está tudo então?
- Sim está tudo. Boa estadia, Senhora Margarida Almeida.
- Muito obrigada.
- Disponha.
- Boa tarde.
- Boa tarde, obrigado.

#### **Diálogo 2**

- Boa noite.
- Boa noite.
- Bem-vindos. Em que posso ser útil ?
- Nós temos um quarto para esta noite. Está no meu nome, Sérgio Andrade.
- É uma reserva para uma noite em quarto duplo, certo?
- Sim, é isso.

---

<sup>152</sup> La plupart de ces propositions font partie de la formation en ligne sur le portugais de l'hôtellerie que nous avons créé pour l'institut *Camões, I.P.*

- Então vou só precisar de um documento de identificação, por favor.
- Dos dois ou só do meu?
- Só de uma pessoa é suficiente. Com licença.
- Nós também queríamos cama de casal, se faz favor.
- Todos os nossos quartos têm cama de casal. Já não temos quartos apenas com cama de solteiro.
- OK.
- Aqui tem a ficha de registo. Confirme só se está tudo correto, Senhor Sérgio Andrade.
- Está tudo certo.
- Vou precisar de uma assinatura aqui, por favor.
- Aqui?
- Sim. Vou só precisar de um cartão de crédito para garantia dos extras. É apenas uma formalidade.
- OK.
- Com licença.
- Qual é que é o número do quarto?
- O seu quarto é o número mil e seis, no décimo andar. Aqui tem.
- Décimo andar.
- O pequeno-almoço é servido aqui no rés-do-chão entre as oito e as dez.
- Está bem.
- O meu nome é Andreia, se precisarem de mais alguma coisa, disponham.
- Obrigado.
- Obrigada nós. Boa estadia!
- Boa noite. Até amanhã.
- Obrigada, boa noite.

### Atividades

1. A que é que corresponde esta imagem ? Para que é que serve este objeto? Quem é que o possui? Quando é que é utilizado em hotelaria?



([https://www.consuladoporugalparis.org/servconsular/cartao\\_cidadao.php](https://www.consuladoporugalparis.org/servconsular/cartao_cidadao.php))

2. Ouça os documentos. Identifique o tipo de documento e diga de que é que se está a falar.
3. Escolha a melhor alternativa para completar as frases sobre os diálogos.
  - a) Estes dois diálogos passam-se na...
    - rua.
    - receção de um hotel.
    - sala de aula.
  - b) Nos dois diálogos, os participantes são...

- rececionistas e clientes.
- rececionistas, clientes e o diretor do hotel.
- clientes e o diretor do hotel.
- c) Nos dois documentos, os clientes pedem para...
  - fazer check-in.
  - reservar uma mesa no restaurante.
  - fazer check-out.
- d) Nos dois diálogos, a relação entre os participantes é...
  - muito próxima, pois eles já se conhecem há muitos anos.
  - próxima, pois já é a terceira vez que os clientes vêm ao hotel.
  - distante, pois eles nunca se viram antes.
- e) O registo utilizado nos diálogos é...
  - formal, pois é muito frequente nas transações comerciais.
  - informal, pois é normal nos primeiros contactos em língua portuguesa.
  - familiar, pois é o mais usado com os clientes.

4. Faça corresponder cada frase do rececionista a cada sequência dos diálogos.

<b>Sequências dos diálogos</b>	<b>Frases dos rececionistas</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Receber o cliente</li> <li>• Identificar a reserva do cliente</li> <li>• Registrar o cliente</li> <li>• Dar informações sobre a estadia do cliente</li> <li>• Despedir-se do cliente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>O seu quarto é o trinta e dois, no terceiro piso.</i></li> <li>• <i>Em que nome é que está a reserva?</i></li> <li>• <i>Vou só precisar de um cartão de crédito para garantia dos extras.</i></li> <li>• <i>Boa tarde.</i></li> <li>• <i>O meu colega vai levar as suas bagagens ao quarto.</i></li> <li>• <i>É só procurar a rede do hotel, Hotel Avenida, e introduzir o código que está neste papel.</i></li> <li>• <i>Obrigada, boa noite.</i></li> <li>• <i>São duas noites em quarto duplo com pequeno-almoço incluído, correto?</i></li> <li>• <i>Posso ajudar?</i></li> <li>• <i>O meu nome é Andreia, se precisarem de mais alguma coisa, disponham.</i></li> <li>• <i>Bem-vindos.</i></li> <li>• <i>Então aqui tem a chave do quarto</i></li> <li>• <i>Vou só precisar de um documento de identificação, por favor.</i></li> <li>• <i>Boa estadia.</i></li> <li>• <i>O pequeno-almoço é servido no segundo piso entre as sete e as dez e meia.</i></li> </ul>

5. Ouça novamente os diálogos e complete-os com as frases abaixo.

- a. só de uma pessoa é suficiente
- b. introduzir o código
- c. aqui tem a ficha de registo
- d. é gratuita, é gratuita
- e. é mesmo aqui à sua direita
- f. é apenas

- g. com licença
- h. o seu quarto é no terceiro andar
- i. é só procurar a rede do hotel
- j. vou precisar de uma assinatura

Diálogo 1

- Então aqui tem a chave do quarto. O seu quarto é o trinta e dois, no terceiro piso.
- OK.
- Ora o pequeno-almoço é servido no rés-do-chão entre as sete e as dez e meia. Aqui tem a palavra-passe para a internet. \_\_\_\_\_, Hotel Avenida, e \_\_\_\_\_ que está neste papel.
- A internet é gratuita?
- Sim, \_\_\_\_\_.
- Disse que era no terceiro andar, não foi?
- Sim, \_\_\_\_\_. O elevador \_\_\_\_\_.

Diálogo 2

- Vou só precisar de um documento de identificação, por favor.
- Dos dois ou só do meu?
- \_\_\_\_\_. Com licença.
- Nós também queríamos cama de casal, se faz favor.
- Todos os nossos quartos têm cama de casal. Já não temos quartos apenas com cama de solteiro
- OK.
- \_\_\_\_\_. Confirme só se está tudo correto, Senhor Sérgio Andrade.
- Está tudo certo.
- \_\_\_\_\_ aqui, por favor.
- Aqui?
- Sim. Vou só precisar de um cartão de crédito para garantia dos extras. \_\_\_\_\_ uma formalidade.
- OK.
- \_\_\_\_\_.

6. Encontre, nos diálogos, as frases que correspondem a cada ação do rececionista.

Ação	Diálogo 1	Diálogo 2
Começar a conversa		
Desejar as boas vindas		
Propor ajuda ao cliente		

Perguntar o nome em que está a reserva		
Recapitular as informações sobre a reserva		
Pedir um documento de identificação		
Pedir para assinar a ficha de registo		
Pedir um cartão de crédito para garantia		
Indicar o número do quarto e o andar		
Entregar a chave do quarto		
Entregar a palavra passe para a internet		
Indicar o horário e o local do pequeno-almoço.		
Dar instruções sobre o quarto (internet, ter luz no quarto)		
Indicar que um funcionário do hotel leva as malas ao quarto		
Mostrar-se disponível para outros pedidos		
Desejar boa estadia		
Terminar a conversa		

7. Observe o momento em que o rececionista recebe os clientes e depois o momento em que se despede deles. Para cada momento indique: o número de intervenções de cada pessoa e o conteúdo de cada uma.

8. Observe a frase utilizada pelos dois rececionistas para pedir um documento pessoal:

*Vou só precisar de um documento de identificação, por favor.*

*Vou precisar de uma assinatura aqui, por favor.*

*Vou só precisar de um cartão de crédito para garantia dos extras.*

a) Retire a palavra “só” e a expressão “por favor” e verifique se as frases continuam a fazer sentido.

b) Verifique se o verbo se mantém igual nas três frases.

c) Imagine agora o diálogo entre um filho que pede à mãe:

1. o cartão do cidadão dela

2. a assinatura dela na caderneta do aluno

3. o cartão de crédito dela para ir comprar roupa

Análise as frases que construiu, compare com as frases acima e encontre as diferenças.



9. Observe o excerto seguinte:


- *É uma reserva para uma noite em quarto duplo, certo?*
- *Sim, é isso.*
- *Então vou só precisar de um documento de identificação, por favor*

a) Identifique as palavras que o rececionista utiliza para:

1. pedir uma confirmação ao cliente da informação dada
2. passar de um assunto a outro, indicando que o primeiro já está concluído

b) Encontre, no diálogo 1, duas palavras com a mesma função das palavras identificadas em a).

10. Leia o seguinte texto.



**OPINIÃO**

## **Morte aos doutores!**

RUI TAVARES  
30/11/2015 *Público*

Segundo ouvi na rádio, não foram mencionados os títulos académicos dos novos ministros e secretários de Estado durante a tomada de posse do novo Governo. Tentei depois procurar confirmação na imprensa escrita, mas não vi qualquer menção a este facto.

A ser verdade, é uma revolução. Por ter acontecido e por não ter sido notado, o que significa que pode estar em vias de normalização o tratamento igualitário e republicano pelo nome próprio.

Ainda há semanas, na tomada de posse do penúltimo Governo, tive pena dos fugazes ministros e secretários de Estado cujos nomes foram precedidos, na leitura protocolar, por extensos professores e doutores e professores doutores engenheiros. Em vez de enobrecer os futuros governantes, a pompa e titulatura tornava-os ridículos. Demoraram mais tempo a ser empossados do que a conhecer os *dossiers* do ministério.

A utilização excessiva de títulos académicos em Portugal é não só desnecessária como perniciosa. Remete para um tempo em que o título académico era raro e servia como forma de distinção para uma elite que, ao invés de puxar a maioria do país para cima, o empurrava para baixo. Com a democratização do ensino superior, essa mesma elite queixava-se até que havia “doutores a mais”, o que dificultava a tal distinção, ao passo que nos ambientes profissionais o resto da população utilizava “doutores e engenheiros” como uma forma veladamente insultuosa de destratar os superiores hierárquicos todos por igual. A insistência nos títulos como forma de tratamento é servil, trabalhosa e repetitiva. É, além disso, uma marca de que se preza o estudo e o conhecimento não por si mesmos mas por todas as razões erradas.

Nunca nada recomendou este costume mas, com a generalização do acesso ao ensino superior, ele é simplesmente impossível de seguir. Talvez por isso, os títulos passaram agora a ser dispensados por

comentadores e jornalistas através de critérios já não académicos mas de geração, poder ou reverência, com ou sem intenção política, mas de forma cada vez mais arbitrária. Marcelo Rebelo de Sousa, que tem um doutoramento, é “o Professor Marcelo”. Mas António Sampaio da Nóvoa, que tem dois doutoramentos, é simplesmente “Sampaio da Nóvoa”. Há uns tempos fui a debates com Marinho Pinto e Joana Amaral Dias. Marinho Pinto, que é advogado, era tratado por “o Doutor Marinho e Pinto”. Joana Amaral Dias, psicóloga, era “a Joana”. Vamos simplesmente acabar com isto, e de uma vez por todas?

O herói que teve “razão antes de tempo” nesta história foi o ex-Ministro da Economia do antepenúltimo Governo, Álvaro Santos Pereira, cuja insistência em ser tratado somente por “Álvaro” lhe valeu na altura uma risada geral. Como se se tratasse de um idiota um homem que queria, honra lhe seja feita, deixar bem claro que não era mais do que os outros.

Já que esse bom exemplo não transitou do antepenúltimo Governo para o penúltimo, ao menos que o sinal dado pelo agora Governo na sua tomada de posse se torne regra e faça história também neste particular. Teremos assim a primeira ministra negra, a primeira secretária de Estado cega, o primeiro secretário de Estado cigano — e o primeiro Governo sem doutores.

- a. Construa um quadro com as várias formas de tratamento formais em português.
- b. Identifique traços da cultura portuguesa sobre o tratamento.
- c. Compare agora com o tratamento em situação formal realizado na sua língua materna. Encontra diferenças?
- d. Identifique as formas de tratamentos dos diálogos 1 e 2 e compare-as com a sua tabela.

11. Agora preencha os quadros de acordo com as suas conclusões sobre a linguagem a usar no check-in. Escreva:

- a. As frases para:

Desejar as boas vindas	
Propor ajuda ao cliente	
Perguntar o nome em que está a reserva	
Recapitular as informações sobre a reserva	
Pedir um documento de identificação	
Indicar o número do quarto e o andar	
Entregar a chave do quarto	
Indicar o horário e o local do pequeno-almoço.	
Dar instruções sobre o quarto	
Mostrar-se disponível para outros pedidos	
Desejar um bom período no hotel	

- b. As palavras ou estruturas que mostram delicadeza.
- c. As palavras que :
  - i. pedem uma confirmação ao cliente
  - ii. permitem organizar o nosso discurso
- d. As formas de tratamento.

12. Com o seu colega, imagine a sequência em que o rececionista recebe cada um dos seguintes clientes<sup>153</sup>.



Imagem 1



Imagem 2



Imagem 3



Imagem 4



Imagem 5

13. Dê um nome a cada cliente do exercício 12 e construa a sequência em que se despede de cada um.

14. A partir das fichas de reserva abaixo construa falas com o seu colega. Deve:
- a. perguntar o nome em que está a reserva
  - b. pedir a confirmação dos dados da reserva
  - c. pedir a documentação necessária para fazer o check-in
  - d. indicar o número do quarto e do andar

<b>Ficha de reserva 1</b>	
Nome do cliente	Armando Oliveira
Data de chegada	13.10.2018
Data de saída	14.10.2018
Ocupação do quarto	individual
Pequeno-almoço	incluído
Número do quarto	502

<sup>153</sup>

Imagem

1

<http://www.luizmotivador.com/materia/familia/16177/A+import%C3%A2ncia+da+Fam%C3%ADlia;>

Imagem 2: <https://planningmytravels.wordpress.com/tag/turista-em-paris/>

Imagem 3: <https://room4d.wordpress.com/2009/10/20/10-coisas-para-aplicar-hoje-e-ser-um-executivo-melhor/>

Imagem 4: <http://www.strutureproducoes.com.br/categorias/casamento/page/4/>

Imagem 5: <http://sentirbem.uol.com.br/index.php?modulo=novidades&id=802&tipo=>

Ces images avaient déjà utilisés dans Lopes (en parution) mais avec un autre type d'activité.

<b>Ficha de reserva 2</b>	
Nome do cliente	Carmo Morgado
Data de chegada	20.7.2018
Data de saída	24.7.2018
Ocupação do quarto	triplo
Pequeno-almoço	não incluído
Número do quarto	810

15. Ouça as frases do cliente e responda oralmente<sup>154</sup>. Siga o exemplo.

Exemplo: Frase: *Onde fica o elevador?*

Resposta: *O elevador fica mesmo aqui à sua direita.*

16. Em pequenos grupos, construam um diálogo oral com a simulação de um check-in na receção de um hotel. Terão de definir:

- a. o hotel : a categoria, a localização, o número de quartos, o tipo de turismo e os horários
- b. a data: dia da semana e altura do ano
- c. o rececionista : o género, a idade, os anos de experiência e a personalidade
- d. os cliente(s): o número, o género, a idade, os motivos da estadia e a personalidade
- e. o produto reservado: o tipo de quarto ou suíte, a ocupação, e a data de chegada e de saída

Têm 15 minutos para definir os parâmetros de a), b), c) d) e e) e 25 minutos para construir o diálogo.

---

<sup>154</sup> O professor apresenta à turma uma gravação com as seguintes frases: 1) *Queria saber onde era a sala dos pequenos-almoços.*; 2) *Tenho uma reserva para hoje.*; 3) *Como é que faço para ir à internet?*; 4) *Aqui é que é a receção do hotel?*; 5) *Acho que reservei um quarto com vista mar.*; 6) *Qual é que é o meu quarto?*; 7) *Precisa do meu passaporte?*; 8) *Já me deu a chave do quarto?*; 9) *Obrigada, boa noite!*; 10) *Este é o meu cartão de crédito.* Esta atividade também pode ser realizado numa sala de informática em que cada aluno ouve a frase no seu computador e responde para um microfone. As respostas poderão ser gravadas e, em seguida, corrigidas individualmente pelo professor.