

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ,
МОЛОДІ ТА СПОРТУ УКРАЇНИ**

**ХАРКІВСЬКА НАЦІОНАЛЬНА АКАДЕМІЯ
МІСЬКОГО ГОСПОДАРСТВА**

ЗБІРНИК ТЕКСТІВ І ЗАВДАНЬ

**з дисципліни «Друга іноземна мова»,
«Друга іноземна мова*»**

(французька мова)

**для організації практичної роботи
студентів 1 – 2 курсів денної форми навчання
за напрямом підготовки
«Готельно-ресторанна справа»**

Харків
ХНАМГ
2013

Збірник текстів і завдань з дисципліни «Друга іноземна мова», «Друга іноземна мова*» (французька мова) для організації практичної роботи студентів 1-2 курсів денної форми навчання за напрямом підготовки «Готельно-ресторанна справа» / Харк. нац. акад. міськ. госп-ва; уклад.: Н. П. Юр'єва. – Х.: ХНАМГ, 2013. – 110 с.

Рекомендовано кафедрою іноземних мов,
протокол № 5 від 1.02.2013 р.

Unité 1. Premiers contacts.

I. LE PERSONNEL

<p>- Bonjour et bienvenue à l’Hôtel Métropole, je suis Madame Raymond, la directrice.</p> <p>- Bonjour mademoiselle, bonjour monsieur et bienvenue. Je suis Claude André, le chef de réception. Voici Isabelle Moreau, c’est la réceptionniste de l’hôtel.</p> <p>- Bonjour, je suis Olivia, Olivia Pascal. Je travaille comme serveuse au restaurant.</p>	<p>Saluer et se présenter</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prendre contact Bonjour madame/mademoiselle/monsieur Bonsoir mesdames/bonsoir messieurs Bienvenue à l’Hôtel Métropole ! • Se présenter Moi, je suis Marie Carré. Je suis gouvernante. Je m’appelle Isabelle Moreau. Je travaille comme réceptionniste. • Présenter quelqu’un Voici/Voilà Kévin Saurin. Il est plongeur. Je vous présente mon équipe. Lui, c’est le valet de la chambre. Elles, ce sont les femmes de chambre.
--	--

GRAMMAIRE : conjugaisons

HABITER	ETRE	AVOIR	S’APPELER	ACCUEILLIR
j’habite	je suis	j’ai	je m’appelle	j’accueille
tu habites	tu es	tu as	tu t’appelles	tu accueilles
il/elle /on habite	il/elle/on est	il/elle/on a	il/elle/s’appelle	il/elle/on accueille
nous habitons	nous sommes	nous avons	nous nous appelons	nous accueillons
vous habitez	vous êtes	vous avez	vous vous appelez	vous accueillez
ils/elles habitent	ils/elles sont	ils/elles ont	ils/elles s’appellent	ils/elles accueillent

Exercice 1.

Complétez avec **je / j’** :

1. habite à Marseille.
2. m’appelle Yves.
3. ai des bagages.
4. suis allemande.
5. travaille en France.
6. aime la cuisine française.
7. parle anglais et italien.
8. suis pilote à Air France.
9. présente mes amis.
10. cherche la valise.

Exercices 2.

Complétez avec **il / elle** :

1. est portugaise.
2. s’appelle Jean-Louis.
3. Paul est belge ; a 32 ans.
4. est étudiante.
5. s’appelle Anna.
6. Paule ? habite rue Victor.
7. étudie l’allemand.
8. Martin ? est en vacances.
9. est directrice de l’hôtel.
10. voyage avec son mari.

Organigramme de l'Hôtel Métropole

Anne Raymond, directrice

ADMINISTRATON

Nicole Dumont, secrétaire	Robert Charlebois, comptable
---------------------------	------------------------------

L'HÔTEL

LE RESTAURANT

Le hall	Les étages	La cuisine	La salle
Claude André, chef de réception	Marie Carré, gouvernante	Eric Loiseau, chef de cuisine	Paul Vatel, maître d'hôtel
Isabelle Moreau, réceptionniste	Simone Palo, Fanta Kaba, femmes de chambre	Rachid Barka, commis de cuisine	Olivia Pascal, commis de salle
	Arthur Rigal, valet	Kévin Saurin, plongeur	Victor Chique, commis de salle

Exercice 3. Complétez avec les verbes au présent de l'indicatif : **être - arriver - avoir - travailler - accueillir - préférer - diriger - organiser - contrôler.**

1. Bonjour, je _____ Isabelle Moreau, la réceptionniste. Mon bureau, c' _____ la réception. Je réponds au téléphone, j' _____ les clients quand ils _____ à l'hôtel. Mon chef, c'est Claude André.
2. Je _____ Kévin Saurin. J' _____ vingt ans. Je _____ en cuisine. Je fais la plonge... Je fais la vaisselle si vous _____. Je suis plongeur.
3. Bonjour, Paul Vatel, maître d'hôtel. Je _____ dans la salle de restaurant. J' _____ les clients, je prends les commandes et je _____ deux serveurs.
4. Moi, je suis dans les étages. J' _____ et je _____ le travail des deux femmes de chambre et d'Arthur Rigal. Tout doit être parfait. Je _____ Marie Carré, la gouvernante.

Exercice 4. Des employés de l'Hôtel Métropole parlent de leur métier. Consultez l'organigramme ci-dessus. Lisez et dites qui parle.

1. Je dirige l'Hôtel Métropole. J'ai beaucoup de responsabilités. – C'est ...
2. J'organise et je contrôle le travail de deux femmes de chambre et d'Arthur Rigal, notre valet. Tout doit être parfait. – C'est ...
3. Au restaurant de l'Hôtel Métropole, je suis cuisinier. J'aide le chef, Monsieur Loiseau. – C'est ...

4. Mon bureau, c'est la réception. Je réponds au téléphone, j'accueille les clients quand ils arrivent à l'hôtel. – C'est ...

GRAMMAIRE : masculin / féminin

Règle générale : féminin = masculin + e

Observez :

C'est un journaliste espagnol.
Il est célibataire.
Il est *italien*.

C'est *une* journaliste espagnole.
Elle est célibataire.
Elle est *italienne*.

Avec les noms :

Avec les adjectifs :

Masculin/féminin identiques :
Un **journaliste**
Une **journaliste**

Masculin/féminin identiques :
Il est **célibataire**.
Elle est **célibataire**.

Masculin/féminin différents à l'écrit :
Un **Espagnol**
Une **Espagnole**
Même prononciation à l'oral.

Masculin/féminin différents à l'écrit :
Il est **turc**.
Elle est **turque**.
Même prononciation à l'oral.

Masculin/féminin différents à l'écrit :
Un **Italien**
Une **Italienne**
Prononciation différente à l'oral.

Masculin/féminin différents à l'écrit :
Il est **anglais**.
Elle est **anglaise**.
Prononciation différente à l'oral.

Avec les **articles** : un une
 le la

Avec les **pronoms personnels** : il elle
 ils elles

Exercice 5. Dites si c'est un homme (H), une femme (F) ou si on ne peut pas savoir (?) qui a écrit ces petits textes : H F ?

	H	F	?
1. Je m'appelle Claude. Je suis suisse.			
2. Je suis secrétaire. Je suis mariée et j'ai deux enfants.			
3. J'adore le football.			
4. Je travaille comme réceptionniste, je suis française.			
5. Je suis coiffeuse pour hommes.			
6. Je suis née en Pologne.			
7. J'ai 57 ans, je suis veuve.			
8. Je suis élève au lycée de jeunes filles de Sainte-Marie.			
9. Je suis championne du monde de boxe thaïlandaise.			
10. Je suis chef de réception très compétent.			

Exercice 6.

- a. Présentez-vous à votre voisin de classe, en utilisant : Je m'appelle ... Je suis ... J'étudie ... Je parle... J'aime ...
- b. Présentez à l'écrit votre voisin de classe : Il/Elle s'appelle... Il/Elle est ...

Exercices 7. Présentez des employés de l'Hôtel Métropole. Donnez leur profession, leur lieu de travail dans l'hôtel et leurs tâches professionnelles.

GRAMMAIRE : pluriel

Règle générale : pluriel = singulier + s

Attention !

- les noms et les adjectifs terminés par **-s, -x, -z** ne changent pas : le/les prix, le/les tapis ;
- les noms terminés par **-au, -eau, -eu, -al, -ail** et les adjectifs qui se terminent en **-al, -eau** prennent un **-x** : des bateaux, des jeux, des journaux, des travaux, les nouveaux restaurants, des canaux internationaux ;
- 2 formes des adjectifs au masculin : **beau/nouveau/vieux** devant consonne et **bel/nouvel/vieil** devant voyelle et **h** muet ;
- certains adjectifs de couleur sont invariables. Ce sont des noms employés comme adjectifs : une valise **marron**/ des valises **marron**, un sac de voyage **orange**/ des sacs de voyage **orange**.

Exercice 8. Complétez avec des adjectifs puis mettez au pluriel.

Satisfait : un client _____, une touriste _____, un voyageur _____.

Régional : un plat _____, une cuisine _____.

Sucré : un dessert _____, une tarte _____, un gâteau _____.

Complet : un hôtel _____, une auberge _____, une visite _____.

Nouveau : le _____ restaurant, le _____ hôtel, la _____ auberge, le _____ musée, le _____ aéroport, la _____ agence.

Long : un _____ moment, une _____ attente, un _____ voyage.

Dernier : le _____ appel, la _____ commande, la _____ croisière.

Bon : un _____ potage, une _____ soupe, un _____ guide.

Fonctionnel : un meuble _____, une chambre _____.

Egyptien : un monument _____, une pyramide _____.

Exercice 9. Dites le contraire.

Une petite chambre ≠ _____

Le mauvais temps ≠ _____

Des entrées chaudes ≠ _____

Un hôtel moderne ≠ _____

Les longs séjours ≠ _____

Du poisson cuit ≠ _____

Les pays froids ≠ _____

Les voyages individuels ≠ _____

Les petits hôtels ≠ _____

Les villes modernes ≠ _____

Les clients mécontents ≠ _____

La première commande ≠ _____

Les prix élevés ≠ _____

Les vieilles maisons ≠ _____

Exercices 10. Accordez.

1. De votre chambre, vous avez une (beau) _____ vue sur la mer.
2. Notre chef vous propose une (nouveau) _____ entrée très (raffiné) _____ à base de fruits de mer (frit) _____ avec des tomates (mi-cuit) _____ (frais) _____.
3. Je dépose au vestiaire une veste (neuf) _____, (marron) _____ et une (vieux) _____ valise (orange) _____ et (blanc) _____.
4. Dégustez cette spécialité (français) _____ : la tarte Tatin. C'est une tarte (sucré) _____ avec des pommes (caramélisé) _____. Les pommes sont (recouvert) _____ d'une (fin) _____ couche de pâte. Vous servez cette tarte (tiède) _____ avec de la crème (frais) _____.
5. Découvrez l'Inde du Sud : de (beau) _____ paysages, d'(immense) _____ plantations de thé et de café et une (bon) _____ cuisine (épicé) _____.

<p>Exercice 11. Complétez avec : c'est, ce sont, il est, ils sont, elle est, elles sont.</p> <ol style="list-style-type: none">1. Je vous présente Paul Vatel. _____ maître d'hôtel. _____ le maître d'hôtel de l'Hôtel Métropole.2. Qu'est-ce que c'est ? _____ les clés de Mademoiselle Dupré.3. Saori et Michiko sont japonaises. _____ réceptionnistes.4. Qui est-ce ? _____ Max Thomas. _____ le directeur de l'hôtel. _____ un directeur très compétent.5. Qu'est-ce que c'est ? _____ les passeports des touristes espagnols.	<p style="text-align: center;">C'est/ Il est</p> <p>C'est Marie Carré. Elle est gouvernante.</p> <p>Qu'est-ce que c'est ? Ce sont les bagages de Monsieur Martin.</p> <p>Qui est-ce ? C'est Monsieur Durand. C'est un client de l'hôtel. Il est français.</p>
--	--

Indicatif présent des verbes en -ER

1. Les verbes en **-cer** prennent une **cédille** devant les lettres **a** et **o** : (commen**cer**) nous commen**çons**.
 2. Les verbes en **-ger** prennent un **e** après le **g** devant les lettres **a** et **o** : (dirig**er**) nous dirig**eo**ns.
 3. Les verbes en **-yer** changent l'**y** en **i** devant un **e** muet : (employ**er**) Air France employ**o**ie.
- !!! accueillir** (j'accueille), **offrir** (tu offres), **ouvrir** (on ouvre), se conjuguent comme **travailler**.

II. L'ÉTABLISSEMENT

Descriptif de l'Hôtel de la Paix

HÔTEL DE LA PAIX

☆ ☆ ☆

PARIS

Coordonnées

15, rue Soufflot

75005 PARIS

Tél. : 01 42 79 00 95

Fax : 01 42 79 00 95

Mél : hoteldelapaix@club-net.fr

Site Internet : www.hoteldelapaix.com

Ouvert toute l'année

Catégorie

Hôtel 3 étoiles

Localisation

L'hôtel est situé en centre ville dans une rue calme et résidentielle. Il se trouve à proximité des monuments historiques.

Clientèle

Il accueille une clientèle de loisirs et d'affaires. Il reçoit aussi des groupes de touristes.

Les chambres

- Il y a 40 chambres climatisées :
 - 17 chambres avec lits jumeaux (2 chambres sont aménagées pour l'accueil des personnes à mobilité réduite) ;
 - 20 chambres avec grand lit ;
 - 3 appartements : grandes chambres avec un grand lit et un canapé convertible 2 places.
 - Les chambres sont équipées d'une télévision par satellite, d'un téléphone direct, d'un minibar, d'un coffre individuel et d'une connexion Internet.
 - Les chambres ont une salle de bains complète avec baignoire ou douche.
 - Orientation : 20 chambres avec vue sur rue et 20 chambres avec vue sur jardin.

Les équipements

L'hôtel possède :

- un parking gratuit de 20 places
- un restaurant de 50 couverts, ouvert de 12 h à 14 h et de 19 h à 23 h
- une salle de réunion d'une capacité de 50 places

Exercice 1. Un client pose des questions au réceptionniste de l'Hôtel de la Paix. Lisez les questions et répondez.

1. Combien d'étoiles a votre hôtel ?
2. Vous avez un site Internet ?
3. Quel est le numéro de fax de l'hôtel ?

4. Avez-vous une adresse électronique ?
5. Où est situé votre hôtel ?
6. Votre numéro de téléphone c'est bien le 01 42 49 06 17 ?
7. L'hôtel est ouvert toute l'année ?
8. L'hôtel se trouve bien rue de la Paix ?

Les nombres cardinaux

0 zéro					
1 un	11 onze	21 vingt et un		↑ et un	70 soixante-dix
2 deux	12 douze	22 vingt-deux		↑ -deux	71 soixante et onze
3 trois	13 treize	23 vingt-trois	trente	↑ -trois	72 soixante-douze, etc.
4 quatre	14 quatorze	24 vingt-quatre	quarante	↑ -quatre	80 quatre-vingts
5 cinq	15 quinze	25 vingt-cinq	cinquante	↑ -cinq	81 quatre-vingt-un
6 six	16 seize	26 vingt-six	soixante	↑ -six	82 quatre-vingt-deux,...
7 sept	17 dix-sept	27 vingt-sept		↑ -sept	90 quatre-vingt-dix
8 huit	18 dix-huit	28 vingt-huit		↑ -huit	91 quatre-vingt-onze,
9 neuf	19 dix-neuf	29 vingt-neuf		↑ -neuf	douze, treize, etc.
10 dix	20 vingt				100 cent

- **Mille** : Il est toujours invariable. **Vingt** et **cent** : Ils prennent un **s** quand ils sont multipliés (quatre-vingts, deux cents) mais sont invariables quand ils sont suivis d'un autre chiffre (quatre-vingt-douze, deux cent trois).

Coordonnées des hôtels	Lire les coordonnées d'un hôtel
<p>Hôtel du Louvre ☆☆☆ place André Malraux 75001 Paris tél. : (33) 01 44 58 38 38 fax : (33) 01 44 58 38 01 Mél : hoteldulouvre@hoteldulouvre.fr www.hoteldulouvre.com</p> <p>Hôtel Métropole ☆☆☆ 31 place de Brouckère 1000 Bruxelles tél. : (32) 02.217.23.00 fax : (32) 02.218.02.20 Mél. : info@metropolehotel.be</p> <p>Hôtel Le Saint-Sulpice ☆☆☆ 414 rue Saint-Sulpice Montréal, Québec tél. (1-514) 288.1000 fax : (1-514) 288.0077 Courriel : info@lesaintsulpice.ca www.lesaintsulpice.com</p>	<p>- Pour les numéros de téléphone (tél.) ou de télécopie (fax) français, lire deux par deux : <i>01 42 79 00 95</i> – zéro un, quarante-deux, soixante-dix-neuf, zéro zéro, quatre-vingt-quinze</p> <p>- Pour l'adresse électronique (mél, e-mail ou courriel) : hoteldelapaix@club-net.fr – hôtel de la paix arobase club tiret net point [ɛf] [ɛr]</p> <p style="text-align: center;">Présenter un hôtel</p> <p>Localisation Le restaurant se trouve dans un quartier calme. L'hôtel est situé à 5 minutes de la gare. Les chambres offrent une vue sur la mer.</p> <p>Equipement de l'hôtel met à votre disposition un parking. L'hôtel possède un restaurant. Dispose de 40 chambres.</p> <p>Equipement des chambres Les chambres sont équipées d'un minibar.</p>

Exercices 2. Prenez connaissance des coordonnées des hôtels ci-dessus et répondez aux questions des clients.

1. Combien d'étoiles a l'Hôtel Le Saint-Sulpice ?
2. Quel est le numéro de fax de l'Hôtel Métropole ?
3. Où se trouve l'Hôtel Métropole ?
4. L'Hôtel du Louvre a-t-il une adresse électronique ?
5. Quel est le site Internet de l'Hôtel Métropole ?
6. Avez-vous le numéro de téléphone de l'Hôtel Le Saint-Sulpice ?
7. Quelle est l'adresse de l'Hôtel du Louvre ?
8. L'Hôtel Métropole est un hôtel de quelle catégorie ?
9. Quelle est l'adresse du site Internet de l'Hôtel du Louvre ?

Exercice 3. Consultez les coordonnées de l'Hôtel de la Paix et lisez le texte ci-dessous. Il y a des erreurs. Trouvez-les.

Vous êtes en communication avec le répondeur téléphonique de l'Hôtel de la Paix, établissement quatre étoiles. L'Hôtel de la Paix se trouve : 75 rue Soufflot, 75005 Paris.

Téléphone : 01 42 79 00 85, Télécopie 01 42 79 00 97, Adresse électronique : hoteldelapaix@club-net.fr, Site Internet : www.hoteldelapaix.fr. L'Hôtel de la Paix est ouvert toute l'année.

GRAMMAIRE : conjugaisons

POUVOIR	VOULOIR	FAIRE	DIRE	PRENDRE
je peux	je veux	je fais	je dis	je prends
tu peux	tu veux	tu fais	tu dis	tu prends
il/elle/on peut	il/elle/on veut	il/elle/on fait	il/elle/on dit	il/elle/on prend
nous pouvons	nous voulons	nous faisons	nous disons	nous prenons
vous pouvez	vous voulez	vous faites	vous dites	vous prenez
ils/elles peuvent	ils/elles veulent	ils/elles font	ils/elles disent	ils/elles prennent

Exercice 4. Consultez le descriptif de l'Hôtel de la Paix et dites si les affirmations sont vraies ou fausses.

1. L'hôtel se trouve à l'extérieur de Paris.
2. Les clients de l'hôtel peuvent garer leur voiture à l'hôtel.
3. Le restaurant de l'hôtel peut accueillir 50 clients.
4. Il n'y a pas de salle de réunion.
5. L'Hôtel de la Paix se trouve à proximité des monuments historiques.
6. Toutes les chambres sont équipées d'une douche.
7. Les clients peuvent dîner à l'hôtel.
8. Les chambres sont climatisées.

GRAMMAIRE : articles, négation

Articles				Négation
Articles définis	Nom singulier		Nom pluriel	Ne (n') + verbe + pas n' : devant voyelle ou h muet. <i>Il n'est pas maître d'hôtel.</i> <i>Il ne travaille pas à l'hôtel.</i> Ne (n') ... plus Ne (n') ... rien Ne (n') ... personne Ne (n') ... jamais Mode infinitif : ne pas + verbe à l'infinitif. <i>Ne pas fumer.</i>
	Masculin	Féminin		
simples	le, l'	la, l'	les	
contractés	(à + le) au (de + le) du		(à+les) aux (de+les) des	
Articles indéfinis	un	une	des	
Articles partitifs	du de l'	de la de l'	des	

Exercice 5. Répondez par la négative.

1. Vous aimez le vin blanc ? 2. Vous avez un numéro de réservation ? 3. Vous réglez toujours en euros ? 4. Vous avez encore des bagages ? 5. Vous avez quelque chose au vestiaire ? 6. Vous prenez toujours du café le matin ? 7. Vous êtes satisfait de votre séjour à l'Hôtel de la Paix ? 8. Le groupe veut encore partir en excursion ? 9. Est-ce qu'il y a quelqu'un pour porter les bagages ?

Exercices 6.

a. Complétez avec : *le, la, les*.

- Ce client aime ____ golf, ____ cuisine japonaise, ____ soirées en discothèque.
- Cette cliente apprécie ____ service, ____ piscine, ____ restaurant marocain, ____ excursions.
- ____ femme de chambre, ____ gouvernante, ____ chef de cuisine, ____ directeur, ____ valet de chambre, ____ serveuse, ____ brigade de cuisine, ____ personnel du hall, ____ réceptionnistes, ____ sommelier, ____ lingère, ____ métiers, ____ profession.
- ____ réception, ____ hall, ____ cuisine, ____ étages, ____ restaurant, ____ toilettes, ____ chambres, ____ sanitaires, ____ vestiaire, ____ consigne, ____ bagagerie, ____ caisse, ____ standard.

b. Complétez avec : *un, une, des*.

- Nous avons réservé ____ suite avec ____ salon, ____ chambre double avec ____ lits jumeaux, ____ salle de bains avec baignoire et ____ douche dans ____ hôtel 4 étoiles.
- ____ petit-déjeuner continental : ____ jus de fruits, ____ boisson chaude, ____ œuf brouillé, ____ gâteau au chocolat, ____ viennoiserie, ____ petit pain.

c. Complétez avec l'article convenable s'il est nécessaire.

1. _____ Hôtel Tokyo se trouve au cœur de _____ ville de Nagoya. C'est _____ hôtel international. Il offre _____ service de qualité.
2. Ce client cherche _____ hôtel 4 étoiles dans _____ quartier calme avec _____ chambres confortables et _____ salle de sport.
3. _____ personnel de _____ hôtel accueille _____ clients dans _____ hall et pas dans _____ étages !
4. Vous avez _____ coordonnées de l'Hôtel de la Paix sur _____ Internet ?
5. Il n'y a pas de _____ minibar dans _____ chambres mais l'hôtel possède _____ bar.

Exercice 7.

a. Présentez les deux hôtels suivants.

Nom de l'hôtel	Hôtel de l'Europe	Elounda Palace
Catégorie	**	****
Nombres de chambres	50 chambres	235 chambres, 24 suites
Ouverture	toute l'année	d'avril à novembre
Situation	centre ville	2 minutes de la plage
Restaurant(s)	1	3 restaurants, 2 bars
Salle(s) de conférence	Non	Oui

b. Présentez un hôtel de votre choix. Donnez des informations sur la localisation, l'équipement de l'hôtel et des chambres.

Exercice 8. Répartissez les métiers de l'hôtellerie et de la restauration donnés ci-dessous selon les groupes suivants :

Le personnel de l'hôtel			Le personnel du restaurant	
Le hall	La réception	Les étages	La salle de restaurant	La cuisine

Le maître d'hôtel - la gouvernante – le/la réceptionniste de nuit – le concierge/le responsable du hall – le plongeur – le/la chef de réception – le sommelier – le groom – le voiturier – le/la réceptionniste – le chef de rang – le commis de salle/le serveur/la serveuse – le caissier/la caissière – le chef de cuisine – la femme de chambre/le valet de chambre – le bagagiste – le portier – le second de cuisine – le chef entremétier – le/la standardiste – le chef garde-manger – le liftier – le chef poissonnier – le chasseur – le chef rôtiisseur – la lingère – le chef saucier – les commis de cuisine – le chef pâtissier.

Exercices 9. Que font-ils ? Choisissez la bonne réponse.

1. *Le sommelier* **A.** C'est le spécialiste du vin.
 B. Il garde l'hôtel de nuit.
2. *Le garde-manger* **A.** Il est responsable des plats et sauces froids.
 B. Il est responsable des réfrigérateurs.
3. *Le chasseur* **A.** Il est chargé des courses à l'intérieur de l'hôtel pour les clients.
 B. Il est chargé des courses à l'extérieur de l'hôtel pour les clients.
4. *Le liftier* **A.** Il gare les voitures des clients au garage.
 B. Il actionne les ascenseurs.
5. *La standardiste* **A.** Elle reçoit les appels téléphoniques et transmet les messages
 B. Elle prend les réservations des clients.
6. *La lingère* **A.** Elle lave et repasse les draps.
 B. Elle range les vêtements des clients.

Exercice 10. Qui parle ?

1. Nous accueillons les clients quand ils arrivent à l'hôtel et nous répondons au téléphone et présentons la note. 2. J'organise le travail des femmes de chambre. 3. J'accueille et conseille les clients au restaurant, je surveille le service. 4. Je conseille les clients sur les vins et boissons qui accompagnent les plats choisis. 5. Je suis en contact avec les clients et veille à la propreté des chambres.

Exercice 11. Le contenu des phrases correspond-il à la réalité ? (Vrai ou faux).

1. Quand on arrive avec sa voiture devant un hôtel, on donne les clés au voiturier.
2. Dans le hall de l'hôtel, le concierge accueille le groupe de touristes.
3. Le commis explique au chef de rang comment mettre la table.
4. Au bistrot, l'agent de voyages sert le café avec un verre d'eau.
5. Le contrôleur contrôle la liste des arrivées et des départs et répond aux appels téléphoniques.
6. La gouvernante s'occupe de la décoration intérieure de l'hôtel.
7. L'hôtesse de l'air fait le service des chambres.

Exercice 12. Vous faites visiter votre établissement hôtelier à un groupe de stagiaires. Présentez-leur quelques employés au travail.

Exemple : Hébergement : Etage : Madame Vigner.

 Réception : Mademoiselle Jacquin

 Hall : Monsieur Latour ...

Restauration : Salle : Monsieur Esposito

 Cuisine : Monsieur Ferrier ...

→ Je vous présente madame Vigner. Elle est femme de chambre dans cet hôtel. Elle travaille à l'étage et fait les chambres tous les matins.

Unité 2. Réservation.

I. RÉSERVATION PAR TÉLÉPHONE.

Isabelle Moreau, la réceptionniste de l'Hôtel de la Paix, répond au téléphone.

- Hôtel de la Paix, Isabelle Moreau. Bonjour.
- Bonjour mademoiselle. Je voudrais réserver une chambre s'il vous plaît.
- Oui, pour quelle date, monsieur ?
- Pour les nuits du 24 et du 25 novembre.
- Pour combien de personnes ?
- Pour deux personnes.
- Souhaitez-vous une chambre avec bain ou une chambre avec douche ?
- Je préfère une chambre avec bain.
- Bien... Je peux vous proposer une chambre avec bain à 150 € petit-déjeuner compris.
- C'est parfait !
- Souhaitez-vous réserver maintenant ?
- Oui, s'il vous plaît mademoiselle.
- Quel est votre nom monsieur ?
- Durand, D-U-R-A-N-D.
- Est-ce que vous avez le numéro de téléphone ?
- Oui, c'est le 06 55 88 27 99.
- Je récapitule votre réservation Monsieur Durand : une chambre avec bain à 150 € petit-déjeuner compris pour les nuits du 24 et du 25 novembre soit au total de 300 € pour les deux nuits. Ça vous convient ?
- C'est parfait.
- Bien, merci pour votre réservation et à bientôt Monsieur Durand.
- A bientôt.

Exercice 1. Lisez le dialogue et complétez la fiche de réservation.

FICHE DE RÉSERVATION

Nom du client : _____ Téléphone du client : _____
Date d'arrivée : _____ Nombre de nuits : _____
Nombre de personnes : _____
Type de chambre : Chambre bain Chambre douche
Tarif : _____

GRAMMAIRE : conjugaisons

ALLER	VENIR	SAVOIR	CONNAITRE	SERVIR
je vais	je viens	je sais	je connais	je sers
tu vas	tu viens	tu sais	tu connais	tu sers
il/elle/on va	il/elle/on vient	il/elle/on sait	il/elle/on connaît	il/elle/on sert
nous allons	nous venons	nous savons	nous connaissons	nous servons
vous allez	vous venez	vous savez	vous connaissez	vous servez
ils/elles vont	ils/elles viennent	ils/elles savent	ils/elles connaissent	ils/elles servent

Exercice 2. Isabelle Moreau est une professionnelle. Elle sait prendre une réservation. Lisez le dialogue, notez ce qu'elle dit à chaque étape.

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

GRAMMAIRE : interrogation

Question sur toute la phrase	Question sur une partie de la phrase
- Intonation (<i>familier</i>) : Vous avez un numéro de téléphone ? - Est-ce que (qu') (<i>courant</i>) : Est-ce que vous avez un numéro de téléphone ? - Inversion sujet/ verbe (<i>soutenu</i>) : Avez-vous un numéro de téléphone ?	- Combien ? Quand ? Où ? Comment ? Pourquoi ? <i>Quand</i> pensez-vous arriver ? Pour <i>combien</i> de personnes ? - Qui/ Qui est-ce qui ? - Que (qu')/ Qu'est-ce que (qu') ? <i>Que</i> souhaitez-vous comme chambre ? (<i>soutenu</i>) <i>Qu'est-ce que</i> vous souhaitez comme chambre ? (<i>courant</i>) - Quel (le) (s) ? <i>Quel</i> type de chambre souhaitez-vous ?

Exercice 3. Ecrivez les questions de trois manières différentes. Mettez les verbes à l'indicatif présent.

Ex. : où/ils/travailler ? → Où est-ce qu'ils travaillent ? → Où travaillent-ils ?
 → Ils travaillent où ?

1. Quand/ il/ conformer la réservation ?
2. Quelle entrée/ vous/ choisir ?
3. Comment/ vous/ écrire votre nom ?
4. Quand/ vous/ prendre votre petit-déjeuner ?
5. Pourquoi/ ce client/ être mécontent ?
6. Combien/ cette chambre/ coûter ?
7. Comment/ vous/ payer ?

Exercice 4. Complétez avec : *quel, quelle, quels, quelles*.

1. _____ est votre site Internet ?
2. _____ sont vos coordonnées ?
3. _____ est votre profession ?
4. _____ sont vos numéros de chambre ?
5. De _____ équipements disposez-vous ?

Exercice 5. Quelles questions peut poser le professionnel pour obtenir les réponses suivantes ?

A l'hôtel

Au restaurant

- _____ ? - Une chambre double. _____ ? - Une table pour 4 personnes.
_____ ? - En demi-pension. _____ ? - Vendredi soir pour dîner.
_____ ? - Si, nous avons un chien. _____ ? - Au nom de Hanoun.
_____ ? - Non, nous arrivons vers 15 heures. _____ ? - A 20 h 30.

Exercice 6. Choisissez le mot entre parenthèses qui convient.

1. (Quel/ quelle) type de chambre souhaitez-vous ?
2. (Combien/ Comment) coûte une chambre simple avec douche ?
3. (Quoi/ Qui) prend votre réservation ?
4. (Comment/ Combien) va-t-on au musée d'histoire naturelle ?

Exercice 7. Mettez les phrases suivantes à la forme interrogative (3 formes).

1. Elles ont un numéro de téléphone.
2. Il désire une chambre avec salle de bains.
3. Le petit-déjeuner n'est pas compris.
4. Il y a un restaurant dans l'hôtel.

Exercice 8. Isabelle Moreau sait poser les bonnes questions. Pour chaque question, trouvez la réponse du client.

Question de la réceptionniste	Réponses du client
1. Pour quelle date, monsieur ?	a. Oui, c'est le 06 55 88 27 99.
2. Pour combien de personnes ?	b. Le soir, à 19 heures ou 20 heures.
3. Souhaitez-vous une chambre avec bain ou une chambre avec douche ?	c. Durand, D – U – R – A – N - D.
4. Souhaitez-vous réserver maintenant ?	d. C'est parfait.
5. Quel est votre nom, monsieur ?	e. Oui, s'il vous plaît.
6. Est-ce que vous avez un numéro de téléphone ?	f. Pour les nuits du 24 et du 25 novembre.
7. Ça vous convient ?	g. Je préfère une chambre avec bain.
8. Quand pensez-vous arriver ?	h. Pour deux personnes.

Exercice 9.

a. Un client téléphone à l'Hôtel Alboro pour réserver deux chambres. Complétez le dialogue entre le client et le chef de réception.

<p><i>Chef de réception</i> : _____</p> <p><i>Le client</i> : Bonjour, monsieur, je voudrais réserver deux chambres s'il vous plaît.</p> <p><i>Chef de réception</i> : _____</p> <p><i>Le client</i> : Pour le week-end du 12 décembre.</p> <p><i>Chef de réception</i> : _____</p> <p><i>Le client</i> : Pour deux nuits.</p> <p><i>Chef de réception</i> : _____</p> <p><i>Le client</i> : Pour quatre personnes.</p> <p><i>Chef de réception</i> : _____</p>	<p><i>Le client</i> : Deux chambres double avec bain.</p> <p><i>Chef de réception</i> : _____</p> <p><i>Le client</i> : Martin, M – A – R – T – I – N.</p> <p><i>Chef de réception</i> : _____</p> <p><i>Le client</i> : Oui, c'est le 04 93 45 90 08</p> <p><i>Chef de réception</i> : Bien, je récapitule votre réservation Monsieur Martin : _____</p> <p><i>Le client</i> : C'est parfait.</p> <p><i>Chef de réception</i> : _____</p> <p><i>Le client</i> : A bientôt.</p>
---	---

b. Vous êtes à la réception d'un hôtel de votre pays. Un client téléphone pour réserver. Posez les questions et informez le client afin de conclure une réservation.

L'expression du temps

<ul style="list-style-type: none"> • L'heure Quelle heure est-il ? Il est vingt heures trente/ il est huit heures et demie. A quelle heure déjeunez-vous ? A midi. Nous servons de midi à deux heures. • Le jour/ la date Je voudrais réserver une table pour lundi. Pour quelle date souhaitez-vous réserver ? Pour le premier octobre/ le deux octobre. Notre restaurant est ouvert dimanche (ce dimanche)/ le dimanche (tous les dimanches) 7 jours sur 7/ 24 heures sur 24. • Le mois : L'hôtel est complet en janvier/ au mois de janvier. • La saison : Le restaurant est fermé en été/ au printemps/en hiver/en automne. • La durée - pendant /durant (durée effective) : j'ai attendu mon dessert pendant une demi-heure. - pour (durée prévue) : Monsieur Bazin souhaite séjourner à l'Hôtel de la Paix pour une semaine. - en (durée nécessaire pour accomplir une action) : Paola fait la chambre en 10 minutes. - depuis (durée non achevée avec le point de départ dans le passé) : J'attends une table depuis une heure. 	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Heure officielle</th> <th>Heure langue parlée</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>00:00 zéro heure</td> <td>minuit</td> </tr> <tr> <td>00:10 zéro heure dix</td> <td>minuit dix</td> </tr> <tr> <td>01:15 une heure quinze</td> <td>une heure et quart (du matin)</td> </tr> <tr> <td>12:00 douze heures</td> <td>midi</td> </tr> <tr> <td>12:30 douze heures trente</td> <td>midi et demi</td> </tr> <tr> <td>13:45 treize heures quarante-cinq</td> <td>deux heures moins le quart</td> </tr> <tr> <td>23:30 vingt-trois heures trente</td> <td>onze heures et demie (du soir)</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Jours de la semaine</th> <th>Mois de l'année</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Lundi</td> <td>Janvier</td> </tr> <tr> <td><i>avant-hier</i></td> <td>Février</td> </tr> <tr> <td>Mardi</td> <td>Mars</td> </tr> <tr> <td><i>hier</i></td> <td>Avril</td> </tr> <tr> <td>Mercredi</td> <td>Mai</td> </tr> <tr> <td><i>aujourd'hui</i></td> <td>Juin</td> </tr> <tr> <td>Jeudi</td> <td>Juillet</td> </tr> <tr> <td><i>demain</i></td> <td>Août</td> </tr> <tr> <td>Vendredi</td> <td>Septembre</td> </tr> <tr> <td><i>après-demain</i></td> <td>Octobre</td> </tr> <tr> <td>Samedi</td> <td>Novembre</td> </tr> <tr> <td>Dimanche</td> <td>Décembre</td> </tr> </tbody> </table>	Heure officielle	Heure langue parlée	00:00 zéro heure	minuit	00:10 zéro heure dix	minuit dix	01:15 une heure quinze	une heure et quart (du matin)	12:00 douze heures	midi	12:30 douze heures trente	midi et demi	13:45 treize heures quarante-cinq	deux heures moins le quart	23:30 vingt-trois heures trente	onze heures et demie (du soir)	Jours de la semaine	Mois de l'année	Lundi	Janvier	<i>avant-hier</i>	Février	Mardi	Mars	<i>hier</i>	Avril	Mercredi	Mai	<i>aujourd'hui</i>	Juin	Jeudi	Juillet	<i>demain</i>	Août	Vendredi	Septembre	<i>après-demain</i>	Octobre	Samedi	Novembre	Dimanche	Décembre
Heure officielle	Heure langue parlée																																										
00:00 zéro heure	minuit																																										
00:10 zéro heure dix	minuit dix																																										
01:15 une heure quinze	une heure et quart (du matin)																																										
12:00 douze heures	midi																																										
12:30 douze heures trente	midi et demi																																										
13:45 treize heures quarante-cinq	deux heures moins le quart																																										
23:30 vingt-trois heures trente	onze heures et demie (du soir)																																										
Jours de la semaine	Mois de l'année																																										
Lundi	Janvier																																										
<i>avant-hier</i>	Février																																										
Mardi	Mars																																										
<i>hier</i>	Avril																																										
Mercredi	Mai																																										
<i>aujourd'hui</i>	Juin																																										
Jeudi	Juillet																																										
<i>demain</i>	Août																																										
Vendredi	Septembre																																										
<i>après-demain</i>	Octobre																																										
Samedi	Novembre																																										
Dimanche	Décembre																																										

Exercice 10. a. Complétez avec l'heure qui convient : - *une heure du matin – midi et quart – 8 heures – onze heures et demie – six heures et demie – une heure moins le quart - minuit.*

1. Nous servons le dîner à _____.
2. Nous acceptons des clients jusqu'à _____.
3. Vous pouvez prendre un petit-déjeuner buffet à partir de _____.
4. Le déjeuner est servi à _____.
5. Il réserve une table pour quatre à _____.
6. Désolé, il est _____, le service ne commence que dans une demi-heure.
7. Le soir, les restaurants sont ouverts jusqu'à _____.

b. Exprimer le temps. Complétez les phrases suivantes.

1. Le restaurant est ouvert _____ février, _____ dimanche _____ 19 h _____ 23 h 30.
2. Vous pouvez réserver une table pour 10 personnes _____ 3 avril _____.
3. _____ été, _____ mois d'août, le bar travaille 24 heures _____ 24, 7 jours _____ 7.

Exercice 11. Répondez aux questions des clients.

Ex. : L'hôtel est-il ouvert en avril ? (non/ fermé 15/04-30/04) → Non, l'hôtel est fermé du 15 avril au 30 avril.

1. Le restaurant est-il ouvert en octobre ? (non/ fermé 01/10-20/10).
2. A quelle heure servez-vous le dîner ? (19 h 00 – 23 h 00).
3. Nous voulons réserver une table pour 6 le lundi 4 mai. (désolé/ travaux 29/04 – 21/05)
4. Servez-vous le petit-déjeuner dans les chambres ? (bien sûr/ 7 h 30 – 10 h 30).

<p>Enregistrer une réservation au restaurant</p> <p>1. Poser les bonnes questions au client</p> <ul style="list-style-type: none"> - Quand/ A quelle date/ Quel jour souhaitez-vous venir ? Pour quel jour ? Pour quelle date ? - Souhaitez-vous déjeuner ou dîner ? - Combien de personnes êtes-vous ? C'est pour combien de couverts ? - Pour quelle heure ? A quelle heure déjeunez-vous ? - La réservation est à quel nom, s'il vous plaît ? - Pouvez-vous épeler votre nom, s'il vous plaît ? <p>2. Récapituler la réservation pour vérifier que tout est exact.</p> <p>3. Remercier et saluer le client.</p>	<p>Répondez aux questions concernant votre pays.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Quelles sont les heures des principaux repas ? 2. A l'hôtel, à quelle heure peut-on prendre le petit-déjeuner ? 3. Quelles sont les horaires d'ouverture des restaurants pour le déjeuner ? 4. A quelle heure ferment les restaurants le soir ? 5. Y a-t-il un jour de fermeture des restaurants ? 6. Pour manger au restaurant, faut-il toujours réserver une table ?
--	---

Exercice 12. Vous êtes maître d'hôtel dans un restaurant de votre pays. Un client téléphone pour se renseigner sur les horaires et réserver une table. Informez le client et posez les questions afin de conclure une réservation.

Exercice 13. Lisez le texte, décrivez les points clés du déroulement d'une prise de réservation et les spécificités d'une réservation groupe.

La procédure de réservation

La réservation doit être précise, efficace et agréable. Le réceptionniste ne doit pas oublier que c'est **la première impression** de l'hôtel pour le client. Il doit :

- décrocher avant la troisième sonnerie de téléphone,
- énoncer un message d'accueil au ton enjoué en précisant l'identité de l'établissement et sa propre identité : « Hôtel Sofitel, Nicolas Mercier, bonjour. »,
- s'il est occupé, faire patienter le client (moins de 30 secondes) ou proposer de le rappeler,
- mémoriser le nom du client qui l'appelle,
- enregistrer les dates d'arrivée et de départ,
- poser des questions pour mieux comprendre les besoins du client,
- proposer si possible au moins 2 types de chambres avec le tarif correspondant,
- utiliser le nom de l'interlocuteur au minimum 2 fois pendant la conversation,
- demander si nécessaire une confirmation écrite ou une garantie financière (numéro de carte bancaire ou arrhes),
- récapituler l'ensemble de la réservation,
- saluer le client et le remercier de sa demande.

Le déroulement de la procédure de **réservation d'un groupe** suit le même processus que pour le client individuel : évaluer les disponibilités, prendre la commande, enregistrer la commande, classer le dossier du client.

Cependant, pour un groupe, le réceptionniste doit se poser quelques questions supplémentaires :

- Quel est l'organisme responsable de ce groupe ? Un tour-opérateur, une entreprise, une association, etc.
- Quelles sont les prestations à facturer à l'organisme émetteur ?
- Quels sont les extra facturés aux clients ?
- Le prix est-il donné par personne ou par chambre ?
- Y a-t-il des gratuités pour le chauffeur ou les accompagnateurs ?
- La demande de réservation fait-elle partie d'un contrat de contingent ou allotement ? (*un allotement* : accord passé entre une agence de voyages et un hôtel et qui définit un quota de chambres mis à la disposition de cette agence pendant une période donnée.)
- De quelle formule d'hébergement bénéficie ce groupe ? (chambre + petit-déjeuner, demi-pension ou pension complète)
- Quels sont les noms des clients qui occuperont des chambres ?

II. RÉSERVATION PAR INTERNET.

<p>Voici des extraits de courriers électroniques. Complétez les mentions manquantes. Plusieurs réponses sont parfois possibles.</p> <ol style="list-style-type: none">1. _____ de répondre avant le 30 août.2. Vous trouverez _____ nos tarifs.3. _____ salutations.4. _____-vous m'envoyer vos conditions de réservation ?5. _____ de votre demande de réservation et de votre intérêt pour notre établissement.6. _____ de nous indiquer vos préférences.	<p>Ecrire un courrier électronique</p> <ul style="list-style-type: none">• Pour prendre contact Bonjour, Madame, Monsieur, (si vous ne connaissez pas le destinataire) Mademoiselle Guillaume,• Pour demander Pouvez-vous... Pourriez-vous... Veuillez... Prière de... Merci de... + verbe à l'infinif• Pour annoncer une pièce jointe Ci-joint.../Vous trouverez en pièce jointe...• Pour saluer Meilleures salutations/ Cordiales salutations/ Salutations Bien à vous/ Bien à toi
---	---

Claude André, le chef de réception, reçoit un courriel.

De : Lorelei Tour – Service production – Ursula Müller

A : Hôtel de la Paix – Service réservation

Objet : Demande de réservation

Madame, Monsieur,

Nous sommes une agence de voyages allemande. Nous organisons un circuit en France pour un groupe de 20 personnes.

Nous souhaitons réserver 10 chambres doubles avec petit-déjeuner pour 3 nuits du 12 au 15 janvier.

Merci de nous répondre avant le 15 novembre.

Meilleures salutations.

Ursula Müller

Service production

Exercice 1. Vrai ou faux ?

1. L'expéditeur est : Lorelei Tour.
2. Le destinataire est une agence de voyages.
3. Claude André et Ursula Müller se connaissent.
4. L' « Objet » donne le motif du message.
5. Ursula Müller confirme une réservation.
6. Le deuxième paragraphe présente Lorelei Tour.
7. Le 15 janvier, le groupe dort à l'hôtel de la Paix.
8. Ursula Müller attend une réponse à son message.

Exercice 2. Claude André répond à l'agence de voyages allemande Lorelei Tour.

a. Les phrases sont dans le désordre. Mettez-les dans l'ordre.

De : Claude André – Chef de réception – Hôtel de la Paix – Paris

A : Ursula Müller - Service production - Lorelei Tour.

Objet : Votre demande de réservation

Pièce jointe : contrat de réservation

Nos chambres avec lits jumeaux ou grand lit sont équipées d'une salle de bains avec baignoire ou douche. Merci de nous indiquer vos préférences.

Pour confirmer votre réservation, veuillez nous retourner le contrat de réservation en pièce jointe. Merci de votre demande de réservation et de votre intérêt pour notre établissement. Meilleures salutations.

Notre établissement peut accueillir votre groupe du 12 au 15 janvier pour 3 nuits.

Voici nos tarifs par personne et par nuit : 100 €, petit-déjeuner inclus. Nous offrons une gratuité pour l'accompagnateur du groupe.

Madame,

Claude André, Chef de réception

b. Trouvez dans le message des mots qui signifient : notre hôtel, une chambre gratuite, nos prix, prière de nous renvoyer, ci-joint, lits identiques.

Exercice 3. Vous travaillez au service production d'une agence de voyages dans votre pays.

a. Faites une demande de réservation par courrier électronique des clients francophones à un établissement hôtelier de votre ville.

- Présentez votre agence de voyages.
- Précisez les dates de séjour, le nombre de personnes et les prestations.
- Demandez les tarifs et les conditions de réservation.
- Demandez une réponse et saluez.

b. Répondez par mél au nom d'un établissement hôtelier de votre ville. Informez les clients francophones sur les tarifs, les prestations et les conditions de réservation.

Les adjectifs possessifs					
L'adjectif possessif s'accorde avec le nom et varie avec le possesseur			Singulier		Pluriel
			Masculin	Féminin	
(à moi) mon courrier ma chambre mes tarifs	(à toi) ton adresse ta lettre tes valises	(à lui/à elle) son hôtel sa réponse ses messages	<i>mon</i>	<i>ma/mon*</i>	<i>mes</i>
			<i>ton</i>	<i>ta/ton*</i>	
(à nous) notre hôtel nos tarifs	(à vous) votre groupe vos dates	(à eux/à elles) leur voyage leurs questions	<i>notre</i> <i>votre</i> <i>leur</i>		<i>nos</i> <i>vos</i> <i>leurs</i>
* Devant une voyelle ou un h muet : <i>mon</i> entrée, <i>ton</i> adresse, <i>son</i> hôtel					

Exercice 4. Complétez avec des adjectifs possessifs.

Voici quelques conseils qui facilitent _____ séjour dans _____ hôtel :

Pour protéger _____ objets de valeur : un coffre est à _____ disposition dans _____ chambre.

Pour préserver _____ santé : _____ établissement dispose de deux infirmiers. _____ rôle est de vous donner les premiers soins. N'hésitez pas à contacter _____ infirmiers.

Pour garder _____ enfants : Nous pouvons vous donner les coordonnées d'une baby-sitter. Vous lui payez directement _____ prestation.

Exercice 5. Les adjectifs possessifs.

a. Transformez selon le modèle.

*Ex. : Les courriers électroniques des agences. → **Leurs** courriers électroniques.*

1. L'adresse de l'Hôtel des Deux-Iles. → _____ adresse.
2. Les tarifs de l'Hôtel des Deux-Iles. → _____ tarifs.
3. Le planning de réservation des réceptionnistes. → _____ planning de réservation.
4. La chambre de Monsieur David. → _____ chambre.

b. Complétez les phrases extraites d'un mél de confirmation de réservation.

1. Ci-joint _____ tarifs groupe et _____ conditions de réservation.
2. _____ établissement est heureux d'accueillir _____ groupe.

L'adjectif démonstratif		
Singulier		Pluriel
Masculin	Féminin	
<i>ce</i> ce menu <i>cet*</i> cet hébergement	<i>cette</i> cette valise <i>cette</i> cette entrée	<i>ces</i> ces jus de fruit ces hôtels ces clientes ces eaux minérales
* Devant une voyelle ou un h muet		

Exercice 6. Complétez à l'aide de l'adjectif démonstratif qui convient.

1. _____ dépliant, _____ carte et _____ itinéraire vous aideront à trouver notre établissement.
2. _____ entrée, c'est pour la table 12 et _____ apéritif pour la 14.
3. _____ prestations ne sont pas comprises.
4. Pouvez-vous refaire _____ facture ?
5. _____ groupe a un tarif préférentiel.
6. J'ai visité _____ continent, _____ pays, _____ région, _____ ville, _____ station, _____ village, _____ endroit, _____ site, _____ îles.
7. A qui est _____ valise, _____ sac, _____ appareil photo, _____ passeport, _____ argent ?
8. A qui sont _____ billets d'avion, _____ lunettes ?

La réservation électronique dans l'hôtellerie

Conception :

Un tel système comprend en général 3 départements : le centre de réservation, l'hôtelier et le client. Le tout relié à un réseau de transmission spécialement conçu.

Centre de réservation :

Ces centres ont deux fonctions : être à la disposition des clients pour effectuer leurs réservations et permettre à l'hôtelier de présenter ses offres et de modifier son contingent de base.

Les renseignements ou données de base fournis par un hôtel sont programmés dans l'ordinateur. Celui-ci reçoit aussi les modifications de prix, adresses, facilités, etc.

Clientèle :

Dans tous les pays affiliés, le département « client » est chargé de prendre contact avec les organisateurs de voyages, les compagnies aériennes, les offices du tourisme, les agences de voyages, les grandes entreprises, etc. Il propose à ces clients potentiels d'effectuer leurs réservations par téléphone ou par mél.

Hôtelier :

L'hôtelier intéressé par une collaboration avec le système électronique est contacté par le centre de réservation qui enregistre les données fixes (adresse, numéro de téléphone et de fax, date de fermeture, haute saison, basse saison, installations, etc.) ainsi que les données qui peuvent être modifiées instantanément (contingent de chambres d'une réservation).

Déroulement d'une réservation :

Le futur client téléphone à un centre de réservation pour demander une chambre dans la localité où il désire se rendre. L'ordinateur donne le nom des hôtels qui ont des chambres disponibles et le client peut alors faire son choix.

Travaux à la réception de l'hôtel :

À la réception, on veille à ce que, dans le planning, les chambres qui ont été mises à la disposition du système de réservation soient effectivement disponibles. Si l'on prévoit déjà quelques mois à l'avance des périodes complètes (séminaires, congrès, etc.), le réceptionnaire doit immédiatement avertir le centre de réservation pour que l'opératrice puisse « fermer » ou diminuer le contingent de chambres enregistré.

Paiement :

Le client ne payera pas ce service, mais c'est à l'hôtelier de verser au centre de réservation une commission variant selon le type de chambre et la durée de séjour.

Conditions de réservation :

Les chambres réservées sont maintenues normalement jusqu'à 18 ou 19h (heure locale). Pour les arrivées plus tardives il est nécessaire de garantir le paiement comme suit :

- Envoyer : - un dépôt d'agence de voyages ; - une garantie de paiement de la société en question ; - une garantie « carte de crédit ».
- Un retard éventuel doit être signalé par téléphone auprès de l'hôtel concerné, le jour même avant 19h.
- Toute réservation non annulée sera facturée au client.

III. CONFIRMER OU REFUSER UNE RÉSERVATION

Expéditeur →
Logo de
l'entreprise

Références →
V/Réf. :références
de la lettre reçue.
N/Réf. :références
de la lettre qu'on
écrit.

Objet →
Indication très
brève du motif de
la lettre

PJ Pièces jointes
Nombre et nature
des documents
jointes à la lettre

Titre de civilité
Ne mentionnez
pas le nom

Signature →
Manuscrite avec
nom et titre du
signataire

Expéditeur →
Coordonnées et
informations
juridiques

H Ô T E L
DE LA PAIX
☆☆☆
P A R I S

V/Réf.:
N/Réf.: BC/MP/CR 219

Objet : Confirmation de réservation
PJ : 0

Mademoiselle,

Nous accusons réception de votre courrier
du 14 janvier. Nous vous remercions de votre intérêt
pour notre établissement.

Nous confirmons votre réservation comme
suit :

- **Date d'arrivée** : vendredi 15 mars
- **Date de départ** : dimanche 17 mars
- **Nombre de nuit(s)** : 2
- **Nombre de chambre(s)** : 1 chambre à lits
jumeaux avec bain
- **Nombre de personnes** : 2 personnes
- **Prix** : 150 € par nuit, petit-déjeuner inclus.
- **Réservation au nom de** : Mademoiselle Cécile
Leroy

Si vous acceptez cette proposition, veuillez
nous adresser des arrhes d'un montant de 150 € pour
rendre ferme et définitive votre réservation.

Nous restons à votre disposition pour tout
renseignement complémentaire.

Dans l'attente du plaisir de vous accueillir
à l'Hôtel de la Paix, nous vous prions de recevoir,
Mademoiselle, nos salutations distinguées.

Claude André
Chef de réception

15, rue Soufflot – 75005 PARIS – Tél. :01 42 79 00 95 –
Télécopie : 01 42 79 00 97
Site Internet : www.hoteldelapaix.com – Mél. :
hoteldelapaix@club-net.fr
RCS Paris B 378 912 158 – Siret 378 912 158 000 11 – APE
551A

Mademoiselle LEROY
73, avenue Foch
69006 LYON

Paris, le 21 janvier 2008

← **Destinataire**
Nom et adresse

← **Lieu et date**
Ecrivez le mois en
lettres et sans
majuscule

← **Introduction**
L'expéditeur fait
référence à ce qui
s'est passé

Développement
Reprenez les
éléments de la
réservation. Soyez
précis et clair.

← **Conclusion**
Fréquente, mais
pas obligatoire

← **Formule de
politesse**
Reprenez le titre
de civilité

GRAMMAIRE : conjugaisons

REPENDRE	METTRE	ECRIRE	DEVOIR	CHOISIR
je réponds	je mets	j'écris	je dois	je choisis
tu réponds	tu mets	tu écris	tu dois	tu choisis
il/elle/on répond	il/elle/on met	il/elle/on écrit	il/elle/on doit	il/elle/on choisit
nous répondons	nous mettons	nous écrivons	nous devons	nous choisissons
vous répondez	vous mettez	vous écrivez	vous devez	vous choisissez
ils/elles répondent	ils/elles mettent	ils/elles écrivent	ils/elles doivent	ils/elles choisissent

Exercice 1. Lisez la lettre de confirmation de réservation.

a. Dites, si c'est vrai ou faux ?

1. Le nom et l'adresse du destinataire sont en haut à droite.
2. Claude André signe la lettre à la main.
3. Pour indiquer l'objet, il emploie un nom sans article.
4. Il met un point après le titre de civilité.
5. Dans cette lettre, il y a un seul paragraphe.
6. Il écrit le mois et la date en lettres et sans majuscule.

b. Complétez.

1. C'est une lettre de _____ de réservation.
2. Claude André répond à la lettre du 14 _____ de Mademoiselle Leroy.
3. BC/MP/CR 219 : ce sont les _____ de la lettre de Claude André.
4. Claude André confirme la réservation d'une _____ pour _____ personnes du _____ au _____ mars.
5. Mademoiselle Leroy doit envoyer 150 € d'_____ à l'Hôtel de la Paix.
6. Le prix total du séjour est de _____ €.

Exercice 2. La lettre suivante possède des erreurs de présentation et de rédaction.

a. Quelles sont ces erreurs ? **b.** Réécrivez cette lettre corrigée.

Hôtel des Voyageurs

69006 LYON

Lyon, le 09 juin 20...

Monsieur LEROY

59, Boulevard Joffre

06000 NICE

N/Réf. : CC/CLF 74807

Objet : Une confirmation de réservation

Monsieur LEROY,

Nous avons le plaisir de confirmer la réservation suivante : date d'arrivée : lundi 06 juillet, date de départ : mercredi 08 juillet, nombre de nuit(s) : 2, nombre de chambre(s) : 1 chambre double à grand lit, nombre de personnes : 2 personnes, prix : 75 € par nuit, petit-déjeuner inclus, réservation au nom de : Monsieur LEROY Jules.

Nous restons à votre disposition pour tout renseignement complémentaire.

Salutations Monsieur LEROY.

Cécile COCHET, Chef de réception

Refuser une réservation	La forme négative
<ul style="list-style-type: none"> • Commencez ainsi : Je m'excuse/ Je regrette monsieur... Je suis désolé(e) / Je suis navré(e) madame... • Justifiez votre refus ... mais l'hôtel est complet/ fermé. ... mais nous sommes complets/ fermés. ... mais nous n'avons plus de chambre double. Toutes les chambres sont réservées/ occupées. • Proposez une solution : Je peux vous proposer une autre date. Nous avons encore des suites de libre/ de disponible. 	<p>- Avez-vous une table de libre ? Non, je n'ai pas de table de libre.</p> <p>- Avez-vous encore une chambre ? Non, nous n'avons plus de chambre.</p> <p>- L'hôtel est-il toujours ouvert à Noël ? Non, l'hôtel n'est jamais ouvert à Noël.</p> <p>- L'hôtel est complet. Nous n'avons rien à vous proposer.</p>

Exercice 3. Lisez les dialogues suivants. Répondez aux questions suivantes.

1. Que demande le client ?
2. Quel est le problème ?
3. Le réceptionniste/ le maître d'hôtel propose-t-il la solution ?
4. Si oui, laquelle ? Si non, quelle(s) solution(s) pouvez-vous proposer ?

Dialogue 1. *Client* : Bonjour, je voudrais réserver une chambre avec jacuzzi.

Isabelle Moreau : Excusez-moi monsieur, nous n'avons pas de chambre avec jacuzzi.

Dialogue 2. *Cliente* : Allo, je suis bien à l'Hôtel de la Paix ?

Claude André : Oui madame, que puis-je faire pour vous ?

Cliente : Je voudrais réserver une chambre double à lits jumeaux pour demain soir.

Claude André : Je regrette madame, nous n'avons plus de chambre avec lits jumeaux pour demain. Je peux vous proposer une chambre double avec un grand lit.

Dialogue 3. *Clientes* : Bonsoir, peut-on encore dîner, nous sommes trois... ?

Paul Vatel (maître d'hôtel) : Je m'excuse mesdemoiselles, mais à minuit les cuisines sont fermées. Je n'ai rien de chaud, mais je peux vous proposer un sandwich.

Dialogue 4. *Réceptionniste* : Hôtel Lutétia, Marie Guillebert. Bonsoir.

Client : Bonsoir madame, je voudrais réserver une suite pour le week-end de Noël s'il vous plaît.

Réceptionniste : Ah, je suis désolé, l'hôtel n'est jamais ouvert à Noël.

Client : Pardon ?

Réceptionniste : Nous sommes toujours fermés à Noël !

Client : Ah bon...

Exercice 4. Vous travaillez à la réception d'un hôtel de votre pays. Un(e) client(e) se présente. Vous ne pouvez pas satisfaire sa demande. Excusez-vous, justifiez-vous et proposez une solution.

1. Un client veut réserver une chambre avec bain. Il n'y a plus de chambre avec bain de libre.
2. Un client veut garer sa voiture au parking de l'hôtel. Le parking de l'hôtel est complet.
3. Un client veut réserver une table pour 4 personnes au restaurant de l'hôtel. Le restaurant de l'hôtel est fermé ce jour-là.

Exercice 5. Répondez négativement aux demandes.

1. Le restaurant est-il ouvert dimanche soir ?
2. Est-ce que vous servez le déjeuner avant midi ?
3. Avez-vous encore une table de libre ?
4. Pouvons-nous avoir une chambre avec douche ?
5. Donnez-moi la clef de la chambre de Monsieur Reiner, s'il vous plaît.
6. Avez-vous une autre chambre ?

Exercice 6. Lisez les deux courriers électroniques.

Bonjour, Nous sommes l'agence Europe Tour à Zurich. Veuillez réserver 5 chambres doubles avec bain + petit-déjeuner pour 4 nuits du 20 au 23 avril. Merci de confirmer. Salutations. Franck Weisbar, responsable service groupe.	Monsieur, Nous sommes désolés, mais du 20 au 23 avril, nous n'avons plus de chambre double avec bain. Nous pouvons vous proposer 5 chambres doubles avec douche. Merci de confirmer. Cordialement. Claude André, chef de réception.
--	--

a. Répondez aux questions suivantes.

1. Qui est le client ? Que demande-t-il ?
2. Quel est le problème ?
3. Que propose Claude André ?
4. Le client doit-il répondre à Claude André ?

b. Rédiger la réponse de Claude André par courrier électronique en suivant les annotations.

Bonjour Claude,

Nous sommes l'agence Osiris au Caire. Pouvez-vous prolonger de deux nuits la réservation référence MP 303, Cordialement.

Fatima, service groupes

Hôtel complet. Impossible de prolonger la réservation MP 303. Proposer réservation dans un autre hôtel à proximité.

IX. MODIFIER OU ANNULER UNE RÉSERVATION

Modifier ou annuler une réservation

Les modifications et annulations sont possibles en fonction du délai qui reste à courir avant la date d'arrivée. Si l'hôtelier estime qu'il n'a pas le temps de relouer les chambres, il peut refuser une modification ou retenir les arrhes versées à titre de dépôt de garantie pour une annulation.

Les délais généralement admis dans l'hôtellerie en France sont les suivants.

- **Pour un client individuel**

- 7 jours pour un hôtel situé en ville,
- 14 jours pour un hôtel en zone touristique en basse saison et un mois en haute saison.

- **Pour les groupes**

- 14 jours pour une annulation de moins de 50% de la commande,
- 21 jours pour une annulation de plus de 50% de la commande.

Modifier une réservation	Le passé composé																								
<p>1. Identifier le client La réservation est à quel nom, s'il vous plaît ? Avez-vous un numéro de réservation ?</p>	<p>Le passé composé exprime un fait accompli à un moment du passé.</p>																								
<p>2. Rappeler le contenu de réservation Vous avez téléphoné le 2 novembre et vous avez réservé une chambre double du 24 au 26 novembre.</p>	<p>Auxiliaire être ou avoir au présent + participe passé du verbe conjugué</p>																								
<p>3. Noter les modifications et vérifier les disponibilités Vous souhaitez modifier vos dates de séjours. Vous ne voulez pas réserver une chambre double mais une chambre simple.</p>	<p>Les verbes conjugués avec l'auxiliaire être sont : les verbes pronominaux, <i>nous nous sommes assis (s'asseoir)</i> ; les verbes de déplacement (<i>aller, venir, arriver, partir, entrer, sortir, monter, descendre, passer, tomber</i>) ; les verbes d'état (<i>rester, devenir, naître, mourir</i>).</p>																								
<p>4. Vous donnez une réponse</p>	<table><tr><td>Je suis</td><td>allé(e)</td><td>J' ai</td><td>réservé</td></tr><tr><td>Tu es</td><td>parti(e)</td><td>Tu as</td><td>annulé</td></tr><tr><td>Il/elle est</td><td>venu(e)</td><td>Il/elle a</td><td>eu</td></tr><tr><td>Nous sommes</td><td>resté(e)s</td><td>Nous avons</td><td>fini</td></tr><tr><td>Vous êtes</td><td>retourné(e)s</td><td>Vous avez</td><td>fait</td></tr><tr><td>Ils/elles sont</td><td>rentré(e)s</td><td>Ils/elles ont</td><td>été</td></tr></table>	Je suis	allé(e)	J' ai	réservé	Tu es	parti(e)	Tu as	annulé	Il/elle est	venu(e)	Il/elle a	eu	Nous sommes	resté(e)s	Nous avons	fini	Vous êtes	retourné(e)s	Vous avez	fait	Ils/elles sont	rentré(e)s	Ils/elles ont	été
Je suis	allé(e)	J' ai	réservé																						
Tu es	parti(e)	Tu as	annulé																						
Il/elle est	venu(e)	Il/elle a	eu																						
Nous sommes	resté(e)s	Nous avons	fini																						
Vous êtes	retourné(e)s	Vous avez	fait																						
Ils/elles sont	rentré(e)s	Ils/elles ont	été																						
<p>- positive : Vous avez de la chance, nous avons encore une chambre simple de libre/ de disponible. C'est possible. / C'est entendu. / C'est d'accord. / C'est noté. / C'est enregistré.</p> <p>- négative : Je suis désolé(e)/navré(e) madame, je n'ai plus rien de libre/de disponible. Je regrette/ Je m'excuse monsieur mais c'est impossible.</p>	<p>Indicateurs temporel du passé : hier, avant-hier, il y a trois jours, la semaine dernière, le mois dernier.</p>																								

<input type="checkbox"/> Modification		<input type="checkbox"/> Annulation	
Nom du client : JOFFARD		Nombre de personnes : 2	
Date d'arrivée prévue	Chambre prévue	Date de départ prévue	
Le 24 novembre	Simple <input type="checkbox"/> Avec douche <input type="checkbox"/> Double <input checked="" type="checkbox"/> Avec bain <input checked="" type="checkbox"/> Tarif : 150 euros par nuit petit-déjeuner compris	Le 26 novembre (2 nuits)	
Nouvelle date d'arrivée	Nouvelle chambre	Nouvelle date de départ	
_____	Simple <input type="checkbox"/> Avec douche <input type="checkbox"/> Double <input type="checkbox"/> Avec bain <input type="checkbox"/> Tarif : _____	_____	

Exercice 1. Lisez la conversation.

Isabelle Moreau : Hôtel de la Paix, Isabelle Moreau, bonsoir.

Mademoiselle Leroy : Oui, bonsoir mademoiselle. Je suis Mademoiselle Leroy. Je voudrais annuler la réservation.

Isabelle Moreau : Pouvez-vous épeler votre nom, s'il vous plaît ?

Mademoiselle Leroy : Leroy, L-E-R-O-Y, Cécile Leroy.

Isabelle Moreau : Mademoiselle Leroy, nous avons confirmé votre réservation par courrier le 21 janvier. Vous avez réservé une chambre double du 15 au 17 mars pour 2 nuits et vous avez versé 150 euros d'arrhes. Aujourd'hui nous sommes le 14 mars et vous voulez annuler votre réservation, n'est-ce pas ?

Mademoiselle Leroy : Oui, je suis désolée, mais j'ai eu un accident la semaine dernière. Je suis tombée. Je voudrais annuler ma réservation.

Vrai ou faux ?

1. Mademoiselle Leroy téléphone à l'Hôtel de la Paix pour annuler sa réservation.
2. Elle a réservé une chambre pour 3 nuits du 15 au 18 mars.
3. Elle téléphone à l'Hôtel de la Paix le 14 mars.
4. Mademoiselle Leroy a versé 250 euros d'arrhes.
5. Mademoiselle Leroy a eu un accident. Elle est tombée.

Exercice 2. Conjuguez les verbes entre parenthèses au passé composé à la forme affirmative, négative et interrogative.

1. Je (réserver) _____ une chambre lundi dernier.
2. Je (venir) _____ au restaurant hier.
3. Je (avoir) _____ un numéro de réservation.
4. Je (finir) _____ son petit-déjeuner.

Exercice 3. Mettez les verbes au temps qui convient.

L'année dernière, nous (aller) _____ à Paris. Nous y (séjourner) _____ 4 jours. On (être) _____ très contents de découvrir cette ville. Nous (descendre) _____ à l'Hôtel de la Paix. Nous (faire) _____ de belles excursions. Nous (prendre) _____ beaucoup de photos.

Cette année, nous (ne pas partir) _____ à l'étranger. Nous (prendre) _____ nos vacances ici en Suisse avec nos amis.

• **La situation dans le temps et la durée**

- **de ... à ...** : De 7 h 30 à 10 h 30, nous servons le petit-déjeuner.
- **au bout de** (après un temps précis) : **Au bout d'**une heure, il n'y avait toujours pas de table de libre.
- **il y a** (moment du passé où l'action a eu lieu) : J'ai réservé une chambre **il y a** une semaine.
- **dans** (moment du futur où l'action aura lieu) : Le bagagiste vous apporte vos bagages **dans** cinq minutes.
- **pendant/durant** (durée effective) : J'ai attendu mon dessert **pendant** une demi-heure.
- **depuis** (durée non achevée avec point de départ dans le passé) : J'attends une table depuis 20 minutes.
- **pour** (durée prévue) : Madame Wang souhaite séjourner à notre hôtel pour une semaine.

Exercice 4. Complétez.

1. Claude André est réceptionniste _____ quinze ans.
2. J'attends au téléphone _____ 10 minutes, c'est inadmissible !
3. J'ai réservé une chambre à l'Hôtel de la Paix _____ deux semaines.
4. Notre hôtel a été rénové _____ deux ans.

Exercice 5. Un mois avant son arrivée, un client téléphone à l'Hôtel de la Paix pour modifier sa réservation. Jouez cette situation à deux (le réceptionniste et le client)/ Aidez-vous des informations du tableau ci-dessous.

<input type="checkbox"/> Modification		<input type="checkbox"/> Annulation
Nom du client : REISER		Nombre de personnes : 2
Date d'arrivée prévue	Chambre prévue	Date de départ prévue
le 15 avril	Simple <input type="checkbox"/> Avec douche <input type="checkbox"/> Double <input checked="" type="checkbox"/> Avec bain <input checked="" type="checkbox"/> Tarif : 150 euros par nuit petit-déjeuner compris	le 19 avril (4 nuits)
Nouvelle date d'arrivée	Nouvelle chambre	Nouvelle date de départ
le 3 mai	Simple <input type="checkbox"/> Avec douche <input checked="" type="checkbox"/> Double <input checked="" type="checkbox"/> Avec bain <input type="checkbox"/> Tarif : 150 euros par nuit petit-déjeuner compris	le 6 mai

Exercice 6. Vous travaillez à la réception d'un hôtel dans votre pays. Vous recevez le courrier électronique ci-dessous.

De : Madame Morel Véronique

A : Service réservation

Date : Jeudi 10 août

Madame, Monsieur,

Il y a deux mois, j'ai réservé une chambre simple du 15 au 25 août dans votre hôtel. Malheureusement, j'ai eu des problèmes professionnels. J'ai perdu mon travail et cherche un nouvel emploi. Je souhaite donc annuler ma réservation dans votre hôtel. Pouvez-vous rembourser mes 225 euros d'arrhes ?

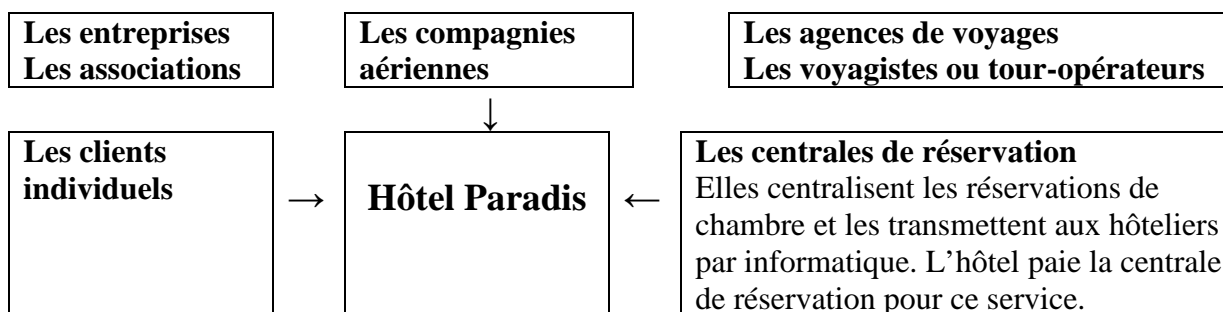
Merci de votre compréhension. Salutations.

Véronique Morel

Ecrivez une réponse par courriel. Utilisez les expressions suivantes : Nous sommes navrés pour .../ Nous annulons... mais nous ne pouvons pas rembourser vos... / Vous devez annuler votre réservation... semaines avant la date d'arrivée. / Bon courage dans votre recherche d'emploi.

La réservation hôtelière

Qui réserve ?



Comment réserver ?

- **La visite**

Elle permet un premier contact direct avec le personnel et l'établissement.

- **Le téléphone**

C'est le moyen le plus rapide. La confirmation écrite avec versement d'arrhes ou la demande d'un numéro de carte bancaire est indispensable pour garantir la réservation.

- **La lettre**

La lettre présente les garanties nécessaires à la réservation et permet de promouvoir l'hôtel en joignant des publicités.

- **La télécopie ou fax**

C'est un moyen rapide et direct de faire passer des écrits. La télécopie peut être une lettre ou un message court.

- **Le courrier électronique ou e-mail via Internet**

C'est un moyen très utilisé par les particuliers et les professionnels. La réservation est faite soit directement auprès de l'hôtelier, soit par l'intermédiaire d'une centrale de réservation.

- **Le télex**

Il est de moins en moins utilisé, il est remplacé par le courrier électronique. Pourtant l'Internet offre moins de garantie en cas de litige.

- **Le bon d'agence ou « voucher »**

C'est une sorte de fiche de réservation envoyée par une agence de voyages attestant d'un accord entre hôtelier et l'agence.

Réservation Mode d'emploi

Décrocher le téléphone avant la troisième sonnerie.

Être disponible et accueillant.

Énoncer un message d'accueil en souriant. Se présenter.

Poser des questions pour mieux servir le client.

Remplir complètement la fiche de réservation.

Récapituler clairement la réservation du client avant de raccrocher.

Trouver une solution de remplacement si on ne peut pas satisfaire le client.

Les expressions de la correspondance hôtelière

La correspondance est l'image de l'entreprise. Une lettre mal présentée, sale ou avec des fautes de frappe ou d'orthographe est du plus mauvais effet sur la clientèle. Il faut donc apporter le plus grand soin à la rédaction et à la présentation de la lettre.

1. Les principales qualités d'une lettre commerciale sont :

- **La précision** (ne confirmez pas une chambre pour le 29 avril mais pour le *dimanche* 29 avril).

- **La concision** (n'écrivez que ce qui est nécessaire et évitez le style télégraphique, affecté ou pompeux).

- **La clarté** (donnez des précisions au client pour éviter tout malentendu ultérieur).

2. Les 10 conseils qui vous aideront à donner l'image positive de votre établissement auprès de la clientèle :

1. Prenez un papier à lettre à en-tête de bonne qualité.
2. Répondez le plus rapidement possible aux lettres que vous avez reçues.
3. Adoptez un ton aimable mais pas familier.
4. Donnez une impression de sincérité.
5. Répondez aux questions posées.
6. Envoyez ce qui est demandé.
7. Donnez des instructions précises sur ce que doit faire le destinataire.
8. Donnez au destinataire le sentiment qu'il est une personne importante.
9. Relisez et corrigez votre lettre. N'oubliez pas de la signer à la main.
10. Assurez-vous que vous aimeriez recevoir la lettre que vous venez d'écrire.

3. Le plan de la lettre

L'introduction

La prise de contact avec le destinataire de la lettre rappelle éventuellement une correspondance, une conversation ou une communication téléphonique. Il faut retenir l'attention du destinataire.

Lettre de prise de contact

- Pourriez-vous nous dire si vous souhaitez...
- Nous vous serions reconnaissants de nous faire savoir...

Lettre réponse

- Nous vous remercions de votre lettre du ... nous informant...
- Nous accusons réception de votre lettre du ... et vous en remercions.
- Nous avons pris bonne note de votre lettre du ... et ...

Confirmation d'une lettre sans réponse

- Nous nous permettons de vous rappeler notre lettre du...
- Dans une récente lettre ci-jointe, nous vous prions de ...
- Vous trouverez ci-inclus une photocopie de notre lettre du ...

Le développement

Le motif de la lettre doit être exposé sans perdre de temps. Le développement peut compter plusieurs idées. Par exemple, pour une réservation, il faudra indiquer le confort, l'exposition, le type de chambre, son prix et la durée de séjour.

Correspondance à propos de réservation de chambres

- Nous vous informons que ...
- Nous avons le plaisir de confirmer ...
- Nous vous confirmons votre réservation comme suit ...

- Nous sommes heureux de vous informer que nous avons pu modifier votre réservation...
- Nous avons le regret de vous informer que ...

Type de chambre

- ... chambre(s) à grand lit avec bain ...
- ... chambre(s) à deux lits du vendredi 3 septembre au dimanche 5 septembre...

Exposition/Confort

- ... toutes nos chambres sont situées ... et donnent sur ...
- ... les chambres sont pourvues de ...
- Pour tout autre détail, vous trouverez ci-joint le dépliant de notre hôtel ...

Prix

- ... notre prix par personne et par jour comprend ...
- ... un supplément de ... euros est compté pour ...
- ... les réductions pour les enfants ne sont pas accordées en haute saison ...

Cas particuliers

- Notre hôtel est fermé/complet aux dates demandées ...
- En raison du grand nombre de réservations à la période désirée, nous vous demandons ...
- Nous serions heureux de recevoir à partir du ... jusqu'au ...

La conclusion

La conclusion permet de proposer des solutions au client et de donner les dernières informations de la lettre.

Demande de garanties

- Les réservations étant nombreuses à ces dates, nous vous prions de nous verser ... euros d'arrhes. Cette somme sera bien sûr déduite de votre note.
- Afin de/Pour confirmer votre réservation, veuillez nous régler la somme de ... euros d'arrhes.
- Nous maintenons votre réservation jusqu'à ... (18 h)
- Veuillez vous présenter à la réception de notre hôtel avant 19 heures.

Finales

- Nous espérons avoir le plaisir de vous accueillir bientôt et ...
- Nous regrettons de n'avoir pu donner suite à votre demande ...
- Nous sommes heureux de vous réserver les chambres demandées. Dans l'attente de votre confirmation, ...
- Nous vous remercions de l'intérêt que vous portez à notre hôtel ...

- Nous vous assurons que nous ferons tout notre possible pour rendre votre séjour agréable ...

Les formules de politesse

C'est la prise de congé. Elle dépend du début de la lettre car elle reprend le titre de civilité. Exemple : titre de civilité « Monsieur », formule de politesse « Veuillez agréer, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées ».

A un supérieur

- Veuillez agréer, M ..., l'expression de mes sentiments respectueux.

A un égal

- Recevez, M ..., l'assurance de mes sentiments les meilleurs.

A un client

- Veuillez agréer, M ..., l'expression de nos sentiments dévoués.

Autres possibilités pour les lettres

- Je vous prie d'agréer, Monsieur le Directeur, l'expression de mes salutations respectueuses.
- Nous vous prions d'agréer, Mademoiselle Duclos, l'expression de nos salutations distinguées.

Formules brèves pour les télécopies ou les courriers électroniques

- Salutations distinguées
- Sincères salutations
- Salutations
- Cordialement

4. Abréviations utiles

Monsieur	M.	PS	Post Scriptum (Ecrit après)
Madame	Mme	NB	Nota bene (Notez bien)
Mademoiselle	Mlle	SVP	S'il vous plaît
Messieurs	MM. ou MM	RSVP	Répondez s'il vous plaît
Mesdames	Mmes	SGL	Chambre pour une personne
Mesdemoiselles	Milles	DBL	Chambre pour deux personnes à un lit
Directeur	Dir	Twin	Chambre avec lits jumeaux
Président	Pt	PD (pd)	Petit-déjeuner
Docteur	Dr	HB ou DP	Demi-pension
Sté	Société	FB ou PC	Pension complète
PJ	Pièces jointes	PAX	personne, passager

Unité 3. Accueil

I. ACCUEILLIR UN CLIENT

La procédure d'accueil des clients individuels

La première impression perçue à l'arrivée à l'hôtel influence durablement l'opinion du client. L'accueil est courtois, si possible personnalisé, et l'enregistrement rapide.

Que faire ?	Comment faire ?
Prendre contact Saluer et souhaiter la bienvenue au client	Levez la tête à l'arrivée du client, souriez. Ne parlez jamais assis à un client. Prononcez une phrase d'accueil adaptée à la situation : « Bonjour madame, Bonjour monsieur. Puis-je vous aider. », « Bonjour Mademoiselle Lacroix, bienvenue à l'Hôtel Sofitel. »
Prendre en charge Questionner et écouter le client pour connaître ses besoins et ses attentes. Reformuler les souhaits du client.	Si le client ne l'exprime pas, faites lui préciser si une réservation a été faite : - Si non, notez toutes les informations concernant sa demande. - Si oui, assurez-vous que les prestations demandées correspondent bien au souhait du client.
Assurer la continuité Proposer une chambre au client qui corresponde à ses attentes.	Faites remplir une fiche de police pour les clients étrangers ou une fiche d'accueil dans tous les cas. Attribuez une chambre. Enregistrez le numéro de carte bancaire si nécessaire.
Prendre congé Vérifier que le client n'a plus besoin de vos services. L'assurer de votre disponibilité en cas de besoin.	Remettez la clef au client. Indiquez-lui où se trouve sa chambre ou accompagnez-le à sa chambre. Faites éventuellement la promotion des services de l'hôtel. Souhaitez un agréable séjour au client.

Les documents de l'accueil

La fiche de police ou fiche de voyageur

Chaque touriste étranger passant une nuit dans un hôtel en France doit remplir une fiche de police indiquant son identité, son domicile habituel et le numéro de sa pièce d'identité. Les fiches ainsi établies doivent être remises chaque jour par l'hôtel aux autorités de police.

La fiche d'accueil

Ce document est remis au client au même temps que la clé de sa chambre ou la carte magnétique qui permet également d'ouvrir la porte de sa chambre.

Cette fiche d'accueil reprend l'identité du client, les modalités de son séjour ainsi que des informations concernant les services de l'hôtel.

Le fichier client ou Cardex

Le fichier clients, à présent informatisé, est surtout utilisé dans les hôtels de luxe ou ceux accueillant une clientèle de séjour d'habitues. Il permet d'améliorer et de personnaliser l'accueil en connaissant, par exemple, les habitudes de la clientèle, leurs goûts et leurs exigences.

La fiche client

INFORMATIONS CLIENT	INFORMATIONS SÉJOUR
<input type="checkbox"/> Mme / <input type="checkbox"/> Mlle / <input type="checkbox"/> M	Arrivée : _____
Nom : _____ Prénom : _____	Départ : _____
Nationalité _____	Nombre de nuits : _____
Adresse : _____	Nombre de personnes : _____
_____	Chambre n° : _____
Téléphone : _____	Formule :
Carte d'identité/Passeport n° :	<input type="checkbox"/> Petit-déjeuner
délivré le : _____ à : _____	<input type="checkbox"/> Demi-pension
<input type="checkbox"/> Individuel / <input type="checkbox"/> Groupe	<input type="checkbox"/> Pension complète
<input type="checkbox"/> Affaires / <input type="checkbox"/> Loisirs	Règlement chambre et repas : _____
<input type="checkbox"/> Entreprise / <input type="checkbox"/> Agence : _____	Règlement des extras : _____

Exercice 1. Une cliente se présente à la réception de l'Hôtel de la Paix. Claude André, le chef de la réception, l'accueille.

a. Complétez le dialogue avec les expressions suivantes.

- on monte votre valise – une chambre simple avec douche – les extras sont à votre charge – un bon séjour – une chambre – Vous avez la chambre 34 au troisième étage – deux nuits en demi-pension – Avez-vous une pièce d'identité, Madame Lombart ?

- Bonsoir madame, bienvenue à l'Hôtel de la Paix, que puis-je faire pour vous ?

- Bonsoir monsieur, je suis Madame Lombart de l'entreprise BTG, j'ai réservé _____.
- Un instant s'il vous plaît, je regarde... Lombart... voilà, _____ pour une personne.
- C'est cela.
- Vous restez bien _____, n'est-ce pas ?
- Oui, deux nuits, je repars mercredi matin, le premier avril.
- Vous savez que votre entreprise paie la chambre et les repas mais _____.
- Oui oui, je suis au courant.
- _____.
- Oui bien sûr, voici mon passeport.

Claude André rend à Madame Lombart son passeport.

- Voilà, votre passeport Madame Lombart, je vous remercie. _____, c'est une belle chambre avec vue sur jardin. Voici la clé. Avez-vous des bagages ?
- Oui, une valise.
- Bien, on vous accompagne tout de suite et _____ Je vous souhaite _____ à l'Hôtel de la Paix.

b. Complétez la fiche client de Madame Lombart.

GRAMMAIRE : conjugaisons

SUIVRE	PARTIR	VOIR	ATTENDRE	RECEVOIR
je suis	je pars	je vois	j'attends	je reçois
tu suis	tu pars	tu vois	tu attends	tu reçois
il/elle/on suit	il/elle/on part	il/elle/on voit	il/elle/on attend	il/elle/on reçoit
nous suivons	nous partons	nous voyons	nous attendons	nous recevons
vous suivez	vous partez	vous voyez	vous attendez	vous recevez
ils/elles suivent	ils/elles partent	ils/elles voient	ils/elles attendent	ils/elles reçoivent

Exercice 2. Vous êtes réceptionniste à l'hôtel. Vous remettez à différents clients la

Bienvenue à l'Hôtel Aurore
Nom du client : VIGNOLI Leo
Arrivée : 26/04 **Départ :** 05/05
Chambre n° : 68 6^e étage
Le jour du départ, les clients sont priés de libérer la chambre à midi

carte pour ouvrir la porte de leur chambre. Que dites-vous ? *Ex. → Voici la carte de votre chambre, Monsieur Vignoli. Vous êtes arrivé le vingt-six avril. Vous partez le cinq mai. Le numéro de votre chambre est le soixante-huit et c'est au sixième étage.*

1. Nom du client : LEMONT Marie. Arrivée : 01/06 Départ 03/06 Chambre n° : 75
2. Nom du client : SUZUKI Aya Arrivée : 18/08 Départ : 02/09 Chambre n° : 2115 21^e étage
3. Nom du client : ULANECKI Branca Arrivée : 23/10 Départ : 27/10 Chambre n° : 11 1^{er} étage

Exercice 3. Vous êtes réceptionniste à l'hôtel. Que dites-vous pour accueillir un client ? Faites correspondre les conseils de la colonne A avec les phrases de la colonne B.

A	B
1. Saluer et souhaiter la bienvenue.	a. Je vous souhaite un bon séjour à l'Hôtel de la Paix Madame Lombart et je reste à votre disposition.
2. Proposer ses services au client.	b. Que puis-je faire pour vous ?/Je peux vous aider ?/Je peux vous être utile ?/Vous désirez un renseignement ?
3. Vérifier les données de la réservation.	c. Vous avez la chambre 34, c'est une belle chambre au troisième étage avec vue sur le jardin. Voici/voilà votre clé.
4. Donner le numéro et la clé de la chambre avec quelques explications.	d. Nous avons noté (enregistré) /Vous avez réservé une chambre double avec douche pour 4 nuits en pension complète.
5. Diriger le client vers sa chambre et l'aider à porter ses bagages.	e. Notre bagagiste vous accompagne tout de suite et monte vos bagages.
6. Souhaiter un bon séjour au client.	f. Bonjour madame, bienvenue à l'Hôtel de la Paix. (<i>client inconnu</i>) Bonsoir Monsieur Lefort, nous sommes heureux de vous revoir. (<i>client connu</i>)

Accorder un adjectif qualificatif	
Masculin	Féminin
Un bel hôtel calme, luxueux , raffiné et fonctionnel. gros/ épais bon/nul fonctionnel/pareil/parisien réceptif/neuf étranger/ premier accompagnateur/ prometteur spacieux public beau (bel)/nouveau (nouvel)* vieux (vieil)* * 2 formes au masculin : beau/nouveau/vieux devant consonne et bel/nouvel/vieil devant voyelle et h muet.	Une belle chambre calme, luxueuse , raffinée et fonctionnelle grosse/ épaisse bonne/nulle fonctionnelle/pareille/parisienne réceptive/neuve étrangère/première accompagnatrice/prometteuse spacieuse publique belle/nouvelle vieille
Singulier	Pluriel
Un petit hôtel local avec une vue merveilleuse.	Des petits hôtels locaux . Des chambres propres et spacieuses.

Exercice 4. Voici l'équipement d'une chambre d'hôtel.

une penderie	un traversin	un matelas	une lampe
un cintre	un oreiller	un sommier	une fenêtre
un porte-bagages	une taie d'oreiller	un téléphone	une porte
un miroir	une table de chevet	un couvre-lit	des rideaux
une commode	une couverture/	une chaise	un bureau
un téléviseur	une couette	un fauteuil	un interrupteur
une prise électrique	un drap	un tapis	un lit

a. Trouvez ci-dessous l'expression indiquant l'utilisation de chaque objet et faites une courte phrase selon le modèle : Une penderie sert à *ranger les vêtements*.

Poser les bagages - reposer la tête quand on dort - protéger le lit et décorer - suspendre les vêtements - poser les objets à la tête du lit - se regarder - décorer les sols et isoler du plancher - brancher et alimenter des appareils électriques – ranger le linge plié – communiquer à distance instantanément – regarder des émissions – s'asseoir à une table – dormir – avoir chaud quand on dort – allumer ou éteindre la lumière - protéger l'oreiller – s'asseoir confortablement pour se reposer – éclairer artificiellement – dormir confortablement sans avoir mal au dos – protéger de la lumière du jour et des regards extérieurs – écrire – isoler du sol et soutenir le matelas – éclairer naturellement, aérer la chambre et regarder au dehors – avoir chaud et s'isoler des couvertures et du matelas - ouvrir ou fermer la communication entre deux pièces.

b. Décrivez une chambre d'hôtel en utilisant les expressions de localisation :
- *se trouve/se situe/ est – devant/derrière – à côté de/près de – en face de – à gauche de/à droite de – sur/sous – au fond de/au centre de – entre ... et – au-dessus de/au-dessous de – avec vue sur...*

c. Accordez les adjectifs qualificatifs.

Notre hôtel dispose de chambres (*spacieux*) et (*calme*) avec une vue (*exceptionnel*) sur un (*petit*) jardin en plein cœur de Paris. La décoration est (*soigné*) et (*élégant*). Nos chambres sont dotées d'une (*nouveau*) literie (*confortable*) et de meubles (*fonctionnel*).

Exercice 5. Corrigez les 10 fautes d'orthographe dans l'écriture des adjectifs en gras.

Les Français recherchent avant tout une chambre d'hôtel dotée d'une literie de **bonnes** qualité. La chambre doit être propre, **fonctionnel** et bien équipée. Un téléviseur, un téléphone ou un accès Internet sont **indispensable**.

Les Français veulent aussi une décoration soignée, **élégant, originaux** ou raffinée mais surtout pas **banal** ou standardisée. Attention également au bruit, ils exigent une chambre calme et bien **insonorisées**.

Enfin, ils apprécient une salle de bains **spacieux** et bien agencée. Ils n'aiment pas les toilettes dans la salle de bains. Ils préfèrent une chambre avec une **bel** douche à une chambre équipée d'une **petit** baignoire.

Exercice 6. Mettez au passé composé les phases suivantes.

1. Arthur Rigal, valet et bagagiste à l'Hôtel de la Paix, accompagne un client dans sa chambre. 2. Il frappe à la porte pour vérifier que la chambre est vide. 3. Il ouvre la fenêtre et montre la vue sur le jardin. 4. Il montre au client les prises d'accès Internet. 5. Il ouvre le réfrigérateur du minibar et montre les boissons. 6. Il remet la clé de la chambre au client. 7. Il pose la valise du client sur le porte-bagages. 8. Il indique au client où sont la couverture et les oreillers supplémentaires. 9. Pour des raisons de sécurité, il entre le premier dans la chambre et allume la lumière. 10. Il montre la salle de bains au client.

Accueillir un client au restaurant	Les prépositions	
<p>1. Arrivée du client</p> <ul style="list-style-type: none"> - Saluer le client avec le sourire. - Demander au client s'il a réservé. - Si le client n'a pas réservé, faites préciser le nombre de personnes : <p><i>Vous voulez une table pour combien de personnes ? C'est pour deux couverts ?</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Prendre le vestiaire : <p><i>Puis-je vous débarrasser ? Puis-je prendre votre manteau ? Voulez-vous déposer vos affaires au vestiaire ?</i></p> <p>2. Proposer une table et installer le client</p> <p><i>Cette table vous convient-elle ?</i> <i>Par ici, s'il vous plaît. / Si vous voulez me suivre.</i></p> <p>3. Donner la carte et proposer un apéritif</p> <p><i>Désirez-vous boire un apéritif ?</i></p>	Au	rez-de-chaussée premier étage
	En	terrasse/ salle
	A	cette table ronde
	derrière/ devant	le bar
	Dans	un salon privé
	Sous	un parasol
	avec vue sur	l'océan
	près /à proximité/ loin /à coté/ en face	du vestiaire
	à l'intérieur/ à l'extérieur/ au milieu/ au centre/ à l'entrée/ au fond	de la salle
	à l'abri	des courants d'air
	au bord	de la piscine
	Les articles contractés	
	masculin	masculin et féminin
à + le = au de + le = du	à + les = aux de + les = des	

Exercice 7. Paul Vatel, maître d'hôtel, accueille une cliente. Ecrivez ses répliques.

Paul Vatel : _____ ?

Mlle Martin : Non, je n'ai pas réservé.

Paul Vatel : _____ ?

Mlle Martin : Pour une personne.

Paul Vatel : _____ ?

Mlle Martin : Non, c'est trop près de la porte d'entrée... Et cette table en face, elle est réservée ?

Paul Vatel : Non, elle est libre. _____

Mlle Martin : Oui, tenez voilà mon imperméable.

Paul Vatel : Bien, suivez-moi.

Exercice 8. Choisissez la bonne réponse.

1. Vous voulez manger (*en/à*) terrasse ? Oui, bien sûr, suivez-moi, s'il vous plaît.
2. Une table pour deux. J'ai cette table très tranquille (*au/du*) fond de la salle.
3. Désolé, je n'ai plus de table avec vue (*dans/sur*) la mer.
4. En zone fumeur, il me reste une table (*près de/sous*) la cheminée.
5. Vous avez aussi la possibilité de dîner (*en/au*) premier étage.
6. Un instant s'il vous plaît, messieurs. Je vous installe tout de suite (*sur/à*) cette table.

Exercice 9. Qu'est-ce que vous déposez au vestiaire ? De quelle couleur est-il (elle) ?

Un manteau _____ Un parapluie _____ Des sacs _____ et _____ Une
poussette _____ Deux sacs à dos _____ Une paire de gants _____ Une
veste _____ et une écharpe _____ Un sac à main _____ Un chapeau
_____ et une casquette _____ Un imperméable _____

Exercice 10. Vous êtes maître d'hôtel dans un restaurant. Vous accueillez des clients, vous prenez leur vestiaire, vous proposez une table et vous les installez. Jouez les situations.

- a. Un homme d'affaires souhaite déjeuner à une table tranquille. Il a réservé au nom de
- b. Deux personnes âgées ont réservé une table pour six au nom de Elles sont arrivées en avance. Elles préfèrent une grande table ronde.
- c. Un couple demande à manger près d'une fenêtre. Ce couple n'a pas réservé.

II. ACCUEILLIR UN GROUPE

L'accueil d'un groupe nécessite une organisation parfaite avant et lors de son arrivée.

Avant l'arrivée du groupe

- Vous **vérifiez** la liste des voyageurs (la rooming-list) et vous **déterminez** le nombre de chambres nécessaires. Vous **établissez** la liste des numéros de chambres à offrir aux clients.
- Puis vous **procédez** à un pré-enregistrement pour gagner du temps. Vous **préparez** une enveloppe au nom de chaque participant du groupe avec à l'intérieur : la clé de la chambre, une carte de bienvenue ou un dépliant de l'hôtel.

A l'arrivée du groupe

- Vous **faites** entrer les clients dans l'hôtel et vous les **installez** dans un salon ou dans le hall. Vous **regroupez** les bagages dans la bagagerie pour éviter les vols. Vous **disposez** assez de sièges pour permettre à tout le monde de se reposer.
- Il n'y a pas d'enregistrement individuel pour un groupe, vous **remplissez** les formalités avec le responsable du groupe. Vous **vérifiez** la liste des voyageurs et la répartition des chambres. Puis le personnel de la réception ou le responsable du groupe distribue les chambres. Vous **expliquez** aussi au groupe comment arriver aux chambres (escalier, ascenseur, étage...). Enfin, vous **donnez** des informations sur la distribution des bagages, les repas et l'heure de départ.

L'expression du futur	
<p>Indicateurs temporels du futur : demain, après-demain, dans trois jours, la semaine prochaine, le mois prochain, l'année prochaine.</p>	
Le futur proche	Le futur simple
<p>aller (à l'indicatif présent) + verbe à l'infinitif</p> <p>Le futur proche exprime un événement immédiat. Il est surtout employé à l'oral.</p> <p>Je vais monter vos bagages Tu vas monter les bagages Il/elle/on va monter vos bagages Nous allons monter vos bagages Vous allez monter les bagages Ils/elles vont monter vos bagages</p>	<p>verbe à l'infinitif + -ai, -as, -a, -ons, -ez, -ont</p> <p>Certains verbes ont les formes spécifiques pour le futur simple :</p> <p>→j'aurai (avoir) je serai (être) je ferai (faire) j'irai (aller) je viendrai (venir) je pourrai (pouvoir) je voudrai (vouloir) je verrai (voir) je devrai (devoir) je recevrai (recevoir) j'accueillerai (accueillir) je saurai (savoir) Ex. : Nous servirons le dîner à 7 heures.</p>

Exercice 1. Lisez le texte sur l'accueil du groupe.

a. Les affirmations suivantes sont-elles vraies ou fausses ? Pourquoi ?

1. Avant l'arrivée du groupe, le réceptionniste ne connaît pas les voyageurs.

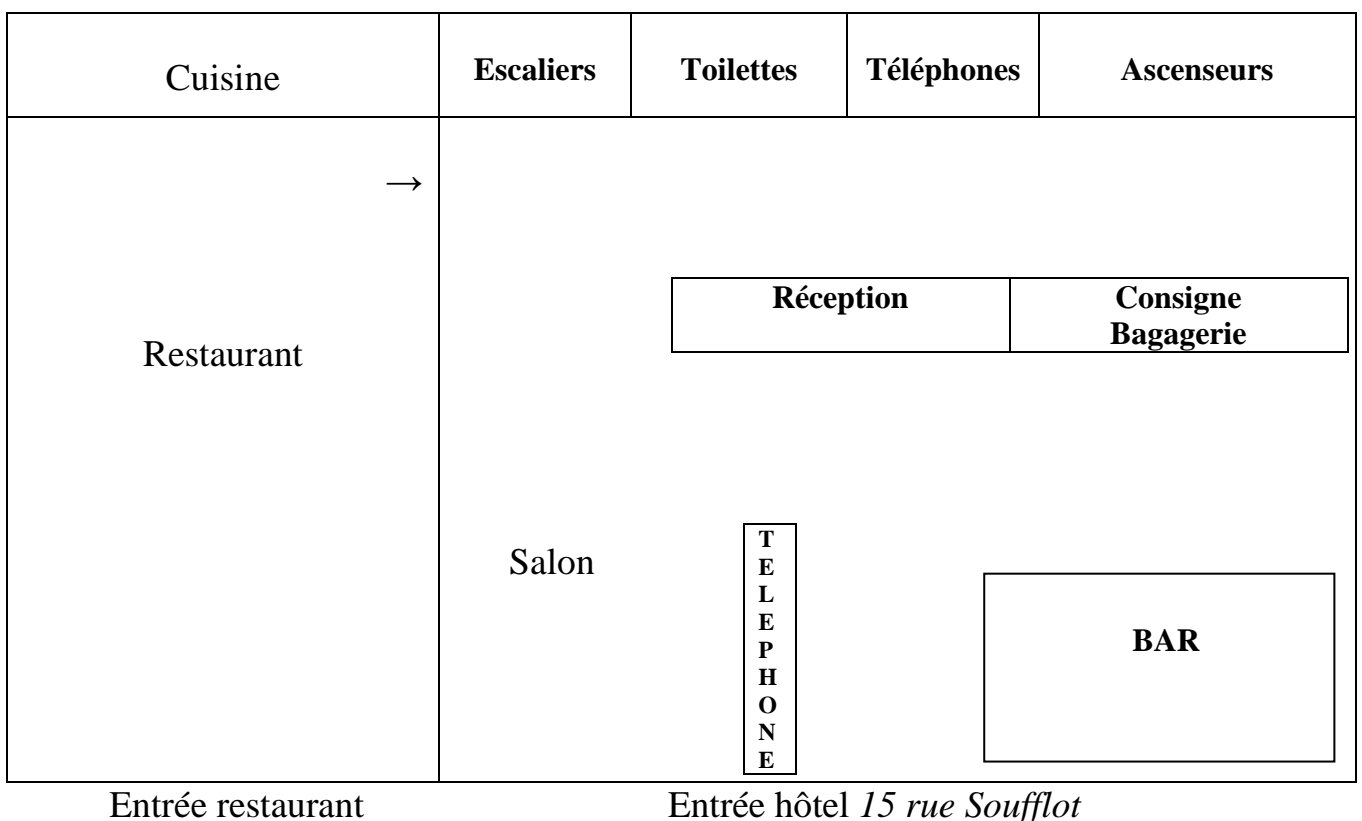
2. Si possible, le réceptionniste répartit les chambres avant l'arrivée du groupe.
3. Quand un groupe arrive, les clients attendent à l'extérieur de l'hôtel.
4. Les voyageurs s'occupent des formalités d'enregistrement.
5. Le responsable du groupe explique à celui-ci où sont les chambres.
6. Accueillir un groupe ou un client individuel, c'est pareil.

b. Mettez au futur simple les verbes en gras dans le texte.

Exercice 2. Claude André donne des explications à un groupe. Repérez les verbes au futur proche et au futur simple. Donnez leur infinitif.

Claude André : « Mesdames, mesdemoiselles et messieurs bonjour. Je suis Claude André, le chef de réception. Vous allez recevoir une enveloppe avec la clé de votre chambre et un dépliant sur l'hôtel. Pour monter dans vos chambres, vous allez suivre Isabelle Moreau, mon assistante, et Justine Carré, la gouvernante. Un peu plus tard, nous monterons vos bagages dans vos chambres. Nous servirons le dîner à 7 heures dans la salle du restaurant au rez-de-chaussée sur votre gauche. Merci et bon séjour à l'Hôtel de la Paix. »

Plan du hall de l'Hôtel de la Paix



Exercice 3. Des touristes se présentent à la réception. A l'aide du plan ci-dessus, répondez à leurs questions.

1. Y a-t-il des toilettes s'il vous plaît ?
2. Où peut-on mettre nos bagages ?
3. Je suis fatiguée, où puis-je m'asseoir ?
4. Où peut-on boire un verre ?

5. J'ai faim, où est le restaurant ? 6. Je ne vois pas l'ascenseur, où est-il ?
 7. Où sont les escaliers, s'il vous plaît ? 8. Vous avez une consigne ?
 9. Où est-ce que je peux téléphoner ?

Exercice 4. Repérez sur le plan de l'hôtel les objets perdus.

1. J'ai perdu mon portefeuille dans le salon à côté du bar.
2. J'ai oublié mon livre sur une table du restaurant, au fond de la salle à côté de la cuisine.
3. J'ai laissé mon carnet d'adresses près des téléphones, sur un fauteuil entre le bar et le petit salon.
4. Vous avez vu ma valise et mon sac à dos, derrière la réception, à droite des escaliers ?
5. J'ai trouvé un téléphone portable devant les ascenseurs.

GRAMMAIRE : conjugaisons

VENDRE	CROIRE	BOIRE	S'ASSEOIR	DESCENDRE
je vends	je crois	je bois	je m'assieds	je descends
tu vends	tu crois	tu bois	tu t'assieds	tu descends
il/elle/on vend	il/elle/on croit	il/elle/on boit	il/elle/on s'assied	il/elle/on descend
nous vendons	nous croyons	nous buvons	nous nous asseyons	nous descendons
vous vendez	vous croyez	vous buvez	vous vous asseyez	vous descendez
ils/elles vendent	ils/elles croient	ils/elles boivent	ils/elles s'asseyent	ils/elles descendent

Exercice 5. Vous êtes réceptionniste à l'hôtel. Que dites-vous ?

Ex. : Vous saluer un groupe → Bonjour mesdames, bonjour messieurs, bienvenue à l'Hôtel ...

1. Vous invitez le groupe à se poser au salon.
2. Vous demandez au groupe de déposer leurs bagages à la bagagerie.
3. Vous expliquez au groupe comment accéder aux chambres.
4. Vous précisez aux clients à quelle heure ils devront quitter leur chambre.

GRAMMAIRE : les nombres ordinaux

4^e	Quatrième étage	Les nombres ordinaux On ajoute « -ième » au nombre correspondant : deux ième , trois ième ,... vingt-et-un ième ,... Mais : premier
3^e	Troisième étage	
2^e	Deuxième étage	
1^{er}	Premier étage	
R.D.C.	Rez-de-chaussée	
1^{er}S.S.	Premier sous-sol	
2^eS.S.	Deuxième sous-sol	

III. *PRODUITS ET MESSAGES D'ACCUEIL*

Les produits d'accueil

Les produits d'accueil sont des produits mis gracieusement à la disposition des clients afin de personnaliser leur chambre et de faciliter leur séjour à l'hôtel.

Nous trouvons des produits destinés à faciliter la vie dans la chambre :

- **les produits de confort** : par exemple, un sac à linge sale, un flacon de shampooing ou encore du papier à lettres ;
- **les produits d'information** : il peut s'agir d'informations internes à l'hôtel (dépliant de l'hôtel, programme des animations, liste de services de l'hôtel) ou d'informations externes à l'hôtel (plan et guide de la ville).

Suivant les pays, les types de clientèle, les catégories d'hôtel et de chambre, ces produits d'accueil sont plus ou moins nombreux et coûteux.

Les produits d'accueil servent à satisfaire et à fidéliser votre clientèle. Ils portent le nom de votre hôtel et rendent service aux clients pendant et après leur séjour. C'est aussi une promotion de votre établissement.

Vous pouvez choisir des produits mixtes pour les hommes et les femmes ou bien tenir compte du sexe de la personne. Votre cliente est une femme : elle aimera un bonnet de douche, une lime à ongles, un lait corporel ou une eau de toilette. Votre client est un homme : il préférera un kit rasage, un peigne ou un nécessaire dentaire.

Nous observons aussi des différences entre les nationalités. Les Français aiment les produits de toilette et les parfums (savonnette, lait corporel et eau de toilette). Les Asiatiques affectionnent les produits de relaxation (pantoufles, peignoir et bain moussant). Les Allemands et les Scandinaves préfèrent les produits naturels, biologiques et recyclables.

Exercice 1. Lisez l'article ci-dessus et répondez aux questions suivantes.

1. Cet article s'adresse-t-il aux hôteliers ou aux clients ?
2. À qui servent des produits d'accueil ?
3. Quels produits d'accueil pouvez-vous offrir à :
 - une cliente japonaise ?
 - un client suédois ?
 - une cliente française ?

Exercice 2. Les clients de l'Hôtel de la Paix contactent le service d'étage. Notez pour chaque client son nom, son numéro de chambre et l'objet de sa demande.

Quel produit d'accueil réclame-t-il ?

1. – Allô, je suis bien au poste de la gouvernante ?
 - Oui madame, je suis Justine Carré, à votre service.
 - Voilà, je suis Madame Royal, appartement 5. Je ne trouve pas de sac à linge sale dans ma chambre...

2. – Oui, bonjour. Je suis Monsieur Léonard chambre 29 et je voudrais écrire à ma famille. Où est-ce que je peux trouver des cartes postales ou du papier à lettres ?
3. – Bonsoir, je suis Madame Faure, chambre 36. Un bouton de ma veste est décousu. J'ai un rendez-vous important dans un quart d'heure. Vous n'avez pas du fil et une aiguille ?
4. – Bonjour, je suis Monsieur Lebon, chambre 31. Je voudrais une paire de chaussures... non pas des chaussures... pantoufles, oui, c'est ça des pantoufles...
5. – Oui, excusez-moi mais j'ai oublié ma brosse à dents, je suis Monsieur Martin, chambre 11.

Exercice 3. Complétez avec des adjectifs démonstratifs et dites où dépose-t-on les produits d'accueil ci-dessous : dans la chambre ou dans la salle de bains ?

- | | | |
|---|--|-----------------------------|
| _____ savonnette ? | _____ kit rasage ? | _____ pochette couture ? |
| _____ stylo et crayon ? | _____ lime à ongles ? | _____ boîte d'allumettes ? |
| _____ gel douche ? | _____ bain moussant ? | _____ corbeille de fruits ? |
| _____ peigne ? | _____ cartes postales ? | _____ dépliant de l'hôtel ? |
| _____ magazines ? | _____ lait corporel ? | _____ bonnet de douche ? |
| _____ pantoufles ? | _____ eau de toilette ? | _____ sac à linge sale ? |
| _____ shampoing ? | _____ papier à lettres et enveloppes ? | |
| _____ nécessaire dentaire (brosse à dents et mini-dentifrice) ? | | |
| _____ nécessaires à chaussures ? | | |

L'expression du lieu : Continents, pays, régions et villes	
<ul style="list-style-type: none"> • Pour indiquer le lieu où on est/où on va, on utilise : en : en Europe (en + continent), en France (en + pays féminin ou masculin commençant par voyelle ou h muet), en Ile-de-France (en + région/province au féminin) ; à : à Paris (à + ville), au Canada (au + pays au masculin), aux Etats-Unis (aux + pays au pluriel) ; dans : dans le Val d'Aoste (dans + région/province au masculin). 	<ul style="list-style-type: none"> • Pour indiquer le lieu d'où on vient, on utilise : de : de Roumanie, de Transylvanie (de + pays ou région/province au féminin) ; de Tokyo (de + ville) ; du : du Japon (du + pays au masculin) ; d' : d'Espagne, d'Inde (d' + voyelle ou h muet) ; des : des Pays-Bas (des + nom au pluriel). ! Les pays qui se terminent par « e » sont féminins, sauf : le Mexique, le Cambodge, le Zaïre, le Zimbabwe, le Mozambique.

Exercice 4. Complétez le texte avec des prépositions de lieu.

L'Hôtel de la Paix accueille une clientèle principalement européenne. Nos clients viennent _____ Belgique, _____ Luxembourg, _____ Pays-Bas, _____ Allemagne ou _____ Royaume-Uni. À Noël et à Pâques, la moitié de nos fidèles clients sont originaires _____ Italie ou _____ Espagne. Et bien sûr, je n'oublie

pas nos fidèles clients _____ Japon ou _____ Etats-Unis. Et les nouveaux venus _____ Chine, _____ Pologne ou encore _____ Russie.

Exercice 5. Remplacez les noms de ces palaces de rêve: Le Carlton, Le Taj Mahal, Le Ritz. Puis, complétez les phrases avec les prépositions.

1. _____, _____ Mumbai _____ Inde est un hôtel de légende _____ Asie. Chaque chambre est unique. _____ votre chambre, vous trouverez des objets d'art.
2. _____ se trouve _____ Londres, _____ Angleterre, _____ Hyde et Green Parks. Il offre 133 chambres luxueuses et un restaurant très célèbre.
3. _____ se situe _____ France, _____ Cannes, _____ le boulevard de la Croisette avec vue _____ la mer Méditerranée. Il accueille chaque année les stars du cinéma.

Exercice 6. Complétez le texte suivant avec des expressions de lieu.

J'arrive _____ la conciergerie de l'hôtel. Je demande où se trouve le restaurant. « C'est _____ deuxième sous-sol, me répond le concierge, prenez l'ascenseur qui se trouve _____ des toilettes _____ droite. Arrivé _____ deuxième sous-sol, vous prenez _____ votre gauche, puis vous continuez _____. C'est la grande salle au _____ du couloir. »

Exercice 7. Voici des messages d'accueil de l'Hôtel de la Paix à sa clientèle.

Message 1: Direction et le Personnel de l'Hôtel de la Paix vous souhaitent la bienvenue. Nous restons à votre disposition pour rendre votre séjour agréable. Anne Raymond, Directrice.

Message 2: Avec les compliments de la Direction.

Message 3: Nous sommes honorés de vous accueillir dans notre établissement pour votre lune de miel. Nous restons à votre service tout au long de votre séjour. Nous vous adressons tous nos vœux de bonheur.

Message 4: La Direction et le Personnel de l'Hôtel de la Paix vous souhaitent un joyeux anniversaire et sont heureux de vous offrir ce petit cadeau.

Message 5: Pour vous remercier de votre fidélité, nous sommes heureux de vous offrir cette bouteille de champagne millésimé. Nous vous souhaitons un excellent séjour parmi nous. Anne Raymond, Directrice.

Associez chaque message à une situation.

- a. Un client revient à l'Hôtel de la Paix pour la quatrième fois. → *Message* _____
- b. Un client a choisi l'Hôtel de la Paix pour fêter ses quarante ans. → *Message* _____
- c. Un client arrive dans sa chambre, il trouve une corbeille de fruits accompagnée d'une carte visite. → *Message* _____

- d. Un couple de jeunes mariés arrive dans sa chambre et trouve un bouquet de fleurs accompagné d'un message. → *Message* _____
- e. Un nouveau client arrive à l'Hôtel de la Paix et trouve ce message sur le bureau de sa chambre. → *Message* _____

Exercice 8. Trouvez l'intrus dans chacune des listes de mots.

1. ravis – heureux – désolés – enchantés – honorés
2. accueillir – recevoir – héberger – réceptionner – partir
3. un hôtel – une auberge – un établissement – une chambre – un palace
4. un anniversaire – une fête – un petit-déjeuner – un voyage de noce – une lune de miel
5. déplaisant – agréable – merveilleux – excellent – inoubliable

Exercice 9. Matthieu Lagaffe est un standardiste distrait. Il répond au téléphone mais note mal les messages.

a. Lisez le dialogue et corrigez les cinq erreurs du message ci-dessous.

- Allo, pourrais-je parler à Monsieur Chaumont ?
- Monsieur Chaumont... c'est la chambre 12. Je vous mets en relation. Je suis désolé mais la ligne est occupée. Voulez-vous laisser un message ?
- Oui, je suis Paul Leblanc et j'aurai deux heures de retard à notre rendez-vous de ce soir.
- Très bien, Monsieur Leblanc, je transmets votre message à Monsieur Chaumont...

MESSAGE	
Pour : M/Mme/Mlle : CHAUMONT	Chambre : 72
Le 29 avril à 11 h 45	
De la part de : Monsieur Paul Renoir	
Adresse : _____	
Téléphone : _____	
<input type="checkbox"/> A téléphoné	<input checked="" type="checkbox"/> Est passé à l'hôtel
<input type="checkbox"/> Rappellera	<input type="checkbox"/> Vous devez rappeler
Message : <i>Monsieur Renoir aura deux heures d'avance à votre rendez-vous de demain.</i> <i style="text-align: right;">Matthieu Lagaffe</i>	

b. Voici le message laissé sur la messagerie vocale de la chambre de Monsieur Chaumont. Complétez-le avec les mots suivants : *Il, Monsieur Paul Leblanc, Nous, Monsieur Chaumont.*

« Bonjour, _____, ici la réception de l'hôtel. _____ a téléphoné. _____ arrivera avec deux heures de retard à votre rendez-vous de ce soir. _____ vous souhaitons une bonne soirée. »

Exercice 10. A l'Hôtel de la Paix, Isabelle Moreau répond au téléphone, transmet les appels et note les messages. Lisez les messages et prenez note de ces deux messages.

MESSAGE	
Pour : M/Mme/Mlle : _____	
Chambre : _____	
Le _____ à _____ h _____	
De la part de :	
Adresse : _____	
Téléphone : _____	
<input type="checkbox"/> A téléphoné	<input type="checkbox"/> Est passé à l'hôtel
<input type="checkbox"/> Rappellera	<input type="checkbox"/> Vous devez rappeler
Message :	

Message 1

- Hôtel de la Paix, Isabelle Moreau, bonsoir.
- Bonsoir, je voudrais parler à Monsieur Gourand, s'il vous plaît.
- Monsieur Gourand... Ne quittez pas, je vous le passe... Sa chambre ne répond pas... Souhaitez-vous laisser un message ?
- Oui, s'il vous plaît, je suis Madame Stott, S-T-O-2T, mon numéro de téléphone est le 06 25 38 75 41, je dois annuler notre rendez-vous de ce soir à 18 heures.
- Souhaitez-vous qu'il vous rappelle ?
- Oui, s'il vous plaît.
- Bien, c'est noté. Je répète votre message : Madame Stott, S-T-O-2T, annule le rendez-vous de ce soir à 18 heures. Merci de rappeler le 06 25 38 75 41.
- C'est parfait. Merci beaucoup, Mademoiselle.

Message 2.

- Pouvez-vous me passer Marie Dulac, chambre 42 ?
- Je suis désolée, mais Mademoiselle Dulac est sortie. Puis-je vous aider ?
- Oui, dites à Marie que je rappellerai demain avant 9 heures.
- Bien sûr. C'est de la part de qui ?
- De la part de Barbara Cohen.

Exercice 11. Vous travaillez au standard de l'Hôtel de la Paix. Vous répondez au téléphone. Que dites-vous ? Pour chaque phrase de la colonne A, trouvez une phrase équivalente dans la colonne B.

A	B
<p>Ex. :1. Quel est votre numéro de téléphone ?</p> <p>2. Un instant, s'il vous plaît, je vous le passe.</p> <p>3. Comptez sur moi, M. Pei aura votre message dès son retour.</p> <p>4. C'est de la part de qui ?</p> <p>5. C'est à quel sujet ?</p> <p>6. Sa chambre ne répond pas. Voulez-vous laisser un message ?</p> <p>7. La ligne de Monsieur Pei est occupée. Voulez-vous patienter ?</p> <p>8. Pouvez-vous épeler votre nom ?</p>	<p>a. Désolé, Monsieur Pei est en ligne, je vous mets en attente.</p> <p>b. Ne quittez pas, je vous mets en relation.</p> <p>c. A quel numéro peut-on vous joindre ?</p> <p>d. Comment écrivez-vous votre nom ?</p> <p>e. Monsieur Pei est absent pour le moment. Souhaitez-vous laisser un message ?</p> <p>f. C'est noté, je fais le nécessaire.</p> <p>g. Qui dois-je annoncer ?</p> <p>h. De quoi s'agit-il ?</p>

Exercice 12. Voici quelques stéréotypes sur les comportements et les habitudes des clients des hôtels suivant les nationalités. Complétez avec les adjectifs et les noms.

Clientèle	Comportement	Hébergement
_____	_____ sont discrets, rigoureux, ponctuels et respectueux de l'environnement. Attention, ils n'expriment pas toujours leur mécontentement !	Ils aiment le confort, l'hospitalité. Ils sont très exigeants sur le rapport qualité/prix. Chambre : lits jumeaux ou grands lits, oreillers, couette. Sanitaires : toilette séparées.
_____	_____ sont chaleureux, décontractés, et ils aiment l'innovation. Ils ont le contact facile et sont très directs. Pour eux, la critique est normale.	Ils aiment des chambres confortables et bien équipées. Chambre : grands lits, oreillers rectangulaires, adaptateurs pour les prises électriques, climatisation réglable, chaînes de télévision internationales, réfrigérateur avec boissons fraîches. Sanitaires : douche, baignoire, WC, ils n'utilisent pas de bidet.
_____	_____ sont réservés, courtois et respectueux des traditions. « Madame » et « Monsieur » sont toujours suivis du nom de famille.	Ils apprécient une décoration soignée. Chambre : pas de traversin mais des oreillers, prévoir un équipement pour faire du thé. Sanitaires : ils préfèrent le bain à la douche et n'utilisent pas de bidet.
_____	_____ sont chaleureux mais directs. Ils sont fiers et ont le sens de la fête.	Ils apprécient le sens de l'hospitalité et la gastronomie. Chambre : grands lits, draps et couvertures. Sanitaires : bain ou douche. Ils utilisent le bidet.
_____	_____ sont conviviaux, fantaisistes, excessifs, et ont le culte de l'enfant-roi. Ils ont le contact facile et apprécient les formules de politesse.	Ils apprécient le luxe. Chambre : grands lits, draps, couvertures et oreillers. Sanitaires : bidet très utilisé.
_____	_____ sont discrets, polis, organisés et détestent l'imprévu. Ils aiment l'exactitude et la propreté. Ils n'expriment pas leur mécontentement.	Ils sont très exigeants sur la propreté, l'ordre et le calme. Chambre : lits jumeaux, draps. Boissons fraîches, équipement pour faire du thé, chaînes de télé. inter. Sanitaires : baignoire avec eau très chaude. Chaussons, peignoir de bain.

Unité 4. Services.

I. LA DESCRIPTION DE L'HÔTEL

Hôtels classés, équipements exigés

D'un pays ou d'un continent à l'autre, le classement des hôtels varie, de même que les tarifs et prestations associés à une catégorie supposée universelle. Les traditions, la situation économique et les ressources disponibles constituent autant de facteurs qui peuvent faire qu'un hôtel 3 étoiles dans un pays ne correspondra pas même à un hôtel 1 étoile dans un autre. Même au sein de l'espace européen, les différences non négligeables peuvent être observées.

En France, les hôtels homologués tourisme sont classés en 6 catégories : de l'hôtel sans étoile à l'hôtel 4 étoiles luxe. Une **homologation** est une approbation que donne l'État (par le biais des instances responsable du tourisme) aux hôtels qui correspondent à toutes les normes fixées pour une catégorie donnée et qui s'exprime en étoiles.

Le classement est volontaire : l'hôtelier qui souhaite être classé doit déposer un dossier auprès de la préfecture. Si un hôtel correspond aux normes et en fait la demande, il reçoit le nombre d'étoiles correspondant et devient homologué. Le classement n'est pas considéré comme un droit acquis puisque les autorités de contrôle vérifient périodiquement que les établissements continuent d'offrir le niveau de prestations qui a permis leur classement. Sur la façade de chaque hôtel classé tourisme figure un panneau bleu indiquant le nombre d'étoiles.

Le classement d'un hôtel de tourisme en France repose sur des données objectives, prenant en compte notamment :

- les locaux communs (superficie du hall, présence d'un ascenseur) ;
- les équipements de l'hôtel (équipement sanitaire, téléphone dans les chambres) ;
- l'habitabilité (superficie des chambres, des salles de bains et WC, équipement électrique).

Par exemple, la chambre de 2 personnes d'un 3* doit mesurer au moins 10 m² ;

- le service (petit-déjeuner servi en chambre à partir du 3*) ;
- la pratique des langues étrangères pour le personnel de réception ;
- un service de restauration dans les hôtels de catégorie 4 étoiles.

Par exemple, un hôtel 3 étoiles doit obligatoirement posséder un hall de 30 m² au minimum et un ascenseur s'il a plus de 3 étages. Les chambres doivent faire au moins 10 m² et disposer d'une salle de bains ou d'une douche. Le personnel d'accueil doit parler au moins deux langues étrangères, et le petit-déjeuner être servi dans les chambres.

Par ailleurs, des mesures pour l'accès des personnes handicapés existent dans les hôtels français. Par exemple, les hôtels récents ayant une capacité de 20 chambres doivent disposer d'au moins une chambre pour personne handicapée.

Pour consulter en ligne les normes officielles françaises de classement et les comparer éventuellement à celles d'autres pays, visitez le site Internet du Syndicat des hôteliers français : <http://www.umih.fr>.

Les différents types de chambres

La chambre simple ou **chambre individuelle** ou **single** : il s'agissait auparavant d'une chambre avec un lit pour une personne. Aujourd'hui, il est très rare de trouver ce type de chambre. Le plus souvent, il s'agit d'une chambre double occupée par une seule personne mais l'appellation subsiste.

La chambre double : chambre pouvant accueillir deux personnes au maximum. Il s'agit généralement d'une chambre équipée d'un grand lit pour deux personnes.

La chambre double à lits jumeaux ou **twin** : chambre équipée de deux lits d'une personne.

La chambre triple : chambre généralement équipée d'un grand lit et d'un lit d'une personne (qui peut servir de canapé quand il n'est pas utilisé).

Les chambres affaires et **famille** : ce sont des chambres à équipement spécifique que l'on trouve dans des hôtels de catégorie 3 étoiles au minimum.

Les suites ou **appartements** : ce sont des chambres de 2 pièces ou plus, dont une au moins est affectée au couchage. On les trouve dans des hôtels de catégorie luxe.

Exercice 1. Complétez les phrases avec un verbe à la forme qui convient :
posséder – manquer – contenir – demander – héberger.

1. Suite à votre appel téléphonique du 21 courant, nous nous permettons de vous adresser par courrier tous les renseignements que vous nous _____ relatifs à notre week-end spécial Fête des Mères.
2. Notre établissement _____ des salles entièrement équipées pour les séminaires et les conférences.
3. La salle la plus grande que nous puissions mettre à votre disposition peut _____ 400 personnes.
4. Dans un mois environ, et en fonction de nos disponibilités, nous ne _____ pas de vous faire savoir très rapidement si nous pouvons prendre votre réservation.
5. Notre hôtel dispose d'une capacité suffisante pour _____ les cent participants du banquet que vous souhaitez offrir.

GRAMMAIRE : les pronoms relatifs

Qui : sujet

L'HOTEL EXCELSIOR est *un hôtel 2 étoiles* **qui** offre 35 chambres confortables avec ou sans bain à prix modérés.

Que (qu') : complément d'objet direct

L'Hôtel de la Paix est *un hôtel bien équipé* **que** nous recommandons à la clientèle affaires.

Que devient **qu'** devant une voyelle ou un h muet.

Où : complément de lieu

C'est un hôtel où il y a un parking.

Exercice 2. Complétez avec *qui*, *que* (*qu'*), *où*.

1. L'Hôtel Mercure est un hôtel classé 3 étoiles _____ se trouve tout près de la plage.
_____ dispose de 68 chambres.
_____ il y a un restaurant de 80 couverts.
2. C'est un hôtel _____ est bien équipé.
_____ il y a un parking.
3. Notre hôtel possède un restaurant
_____ on vous recommande.
_____ sert une cuisine raffinée.
_____ les animaux ne sont pas acceptés.

Exercice 3. Transformez les phrases avec *qui*, *que* (*qu'*) ou *où* pour éviter les répétitions.

1. L'Hôtel Alboro est un hôtel très confortable. L'Hôtel Alboro est près de l'aéroport d'Orly. 2. Réservez une chambre à l'Hôtel Mercure. Vous trouverez à l'Hôtel Mercure un accueil chaleureux. 3. L'Hôtel de la Paix est un hôtel classé 3 étoiles. L'Hôtel de la Paix est équipé d'une salle de réunion. 4. Les chambres sont pourvues de télévision couleur, téléphone direct. Vous pouvez visiter les chambres. 5. Le restaurant propose de la cuisine française. Nous avons réservé une table dans ce restaurant.

Exercice 4. Trouvez le pronom relatif qui convient.

1. L'Hôtel Mercure, c'est un hôtel de Saint-Malo _____ j'ai séjourné il y a 2 ans, _____ j'ai passé une semaine merveilleuse et _____ je me souviens très bien.
2. C'est un restaurant _____ est très raffiné, _____ les touristes apprécient et _____ je vous recommande. C'est un restaurant _____ vous pourrez manger des spécialités suisses et _____ n'est pas trop cher.

Exercice 5. Lisez le dialogue entre un tour-opérateur et Madame Anne Raymond, directrice de l'Hôtel de la Paix et trouvez les symboles qui décrivent l'Hôtel.

Tour-opérateur : Quel type de clientèle accueillez-vous ?

Madame Raymond : Nous accueillons des clients individuels et des groupes.

Tour-opérateur : Pour les groupes, vous disposez d'un parking pour les autocars ?

Madame Raymond : Non, pas pour les autocars mais nous avons un parking pour les voitures et c'est un parking fermé ! Nous avons aussi un local à vélo pour les plus sportifs !

Tour-opérateur : Ah très bien !

Madame Raymond : Mais nous ne louons pas de vélos.

Tour-opérateur : Ah ! D'accord ! Avez-vous des équipements pour les groupes ?

Madame Raymond : Bien sûr, une salle de réunion de 50 places et un restaurant de 50 couverts.

Tour-opérateur : Et pour les personnes handicapés ?

Madame Raymond : Nous avons deux chambres qui sont aménagées pour les personnes handicapées et deux ascenseurs desservent les étages.

Tour-opérateur : Qu'est-ce que vous proposez comme équipement dans les chambres ?

Madame Raymond : L'accès à Internet, la télévision par satellite, téléphone direct, minibar et climatisation. Et bien sûr toutes nos chambres disposent d'une salle de bains complète avec douche ou bain et WC.

Tour-opérateur : Vous acceptez les animaux ?

Madame Raymond : Ah non, désolée.

Tour-opérateur : Merci de votre collaboration.

Exercice 6. Vous travaillez à la direction de l'hébergement de l'Hôtel Lagon Club à l'île Maurice. Des clients potentiels vous posent des questions sur votre hôtel et ses équipements. A l'aide du document ci-dessous, répondez à leurs questions.

Hôtel Lagon Club ** luxe**

Situation : Au sud-est de l'île Maurice, au bord de la mer et dans un grand parc tropical, à 40 minutes de l'aéroport international.

Hôtel : 190 chambres de luxe, 20 suites familiales, 3 restaurants (français, mauricien et japonais), 2 bars, 1 discothèque, service en chambre 24 heures sur 24.

Chambres : Climatisées, spacieuses (40 m²), télévision par satellite, téléphone, accès Internet, coin salon, mini-bar, salle de bains avec baignoire et douche, balcon ou terrasse privée avec vue sur la mer, coffre-fort.

Loisirs : 2 piscines, ski nautique, voile, plongée, 3 courts de tennis, 1 terrain de golf (18 trous) à 10 minutes à pied, 1 centre de remise en forme.

1 mini-club pour les enfants de 4 à 12 ans. Réservation d'excursions de découverte de l'île Maurice à la conciergerie.

a. « Bonjour, nous souhaitons séjourner 2 semaines dans votre hôtel. Nous avons 2 enfants de 5 et 10 ans et nous adorons le sport ».

b. « Bonjour, je suis Christophe Duvin de l'agence de voyages Mariage Tour à Bruxelles. Que propose votre hôtel pour de jeunes couples en voyages de noces ? »

c. « Nous, nous sommes 2 couples de retraités qui recherchons le soleil, le confort, le repos et la découverte de l'île Maurice. C'est possible au Lagon Club ? »

Exercice 7. Remplissez la grille en mettant une croix pour les hôtels de votre ville qui présentent les caractéristiques indiquées :

	Hôtel _____	Hôtel _____	Hôtel _____
Moderne			
Ancien			
en ville			
à l'extérieur des villes			
qualité de l'environnement			
Services			

TRAVAILLER	DORMIR	SE RESTAURER
<p>Novotel est conçu pour des voyages d'affaires, réunions de travail, séminaires et congrès pleinement réussis. L'implantation près des autoroutes et aéroports, les vastes parkings facilitent les déplacements. Les salons modulables permettent d'accueillir dans les meilleures conditions toutes réunions ou repas de travail et cocktails...</p> <p>Chaque Novotel dispose d'une télécopie qui peut être mis à la disposition de la clientèle.</p> <p style="text-align: center;">SE DÉTENDRE</p> <p>La grande majorité des Novotel met à la disposition de ses clients : jardins, piscines, aires de jeux, hall, bar et terrasse, permettant de se détendre avec la plus grande liberté.</p>	<p>La chambre Novotel est spacieuse. Elle est équipée d'une penderie, d'un bureau, du téléphone, d'une salle de bains et de toilettes indépendantes. Pour le nombre de lits, consulter les symboles des plans. Les enfants jusqu'à douze ans sont hébergés gratuitement dans la chambre des parents. Les Novotel avec un léger supplément accueillent aussi les animaux.</p> <p style="text-align: center;">LES ENFANTS</p> <p>L'hébergement est gratuit pour un ou deux enfants jusqu'à douze ans, dormant dans la chambre des parents, sans adjonction d'un lit supplément. Un lit d'appoint peut être fourni avec un supplément. La piscine, les jardins et les aires de jeux sont des espaces aménagés à leur intention pour leur joie et leur détente.</p>	<p>Les Novotel offrent la possibilité de se restaurer de 6 heures à minuit. Le petit-déjeuner peut être servi dans la chambre et au grill. La plupart des Novotel proposent maintenant une formule petit-déjeuner au buffet. La carte grill permet de composer en toute liberté des repas simples de qualité. Les enfants ont un menu spécialement conçu pour eux. Aux beaux jours, la plupart Novotel servent des repas en terrasse. Quelques Novotel ont un restaurant traditionnel. En Europe, un vaste programme de transformation des grills en rôtisserie ou en restaurant-grill, est engagé. Si votre chien vous accompagne, nous vous remercions de bien vouloir le tenir en laisse au restaurant.</p>
<p>Les services</p> <p>Réservation internationale Les bureaux RESINTER sont habilités à prendre les réservations pour tous les Novotel de tous les pays. Une réponse vous est fournie immédiatement dans le cas d'une réservation pour le lendemain. Les réservations pour le jour même doivent être passées directement à l'hôtel concerné.</p> <p>Heures d'arrivée Les réservations sont maintenues jusqu'à 19 heures. Pour les arrivées plus tardives, elles doivent être garanties par l'envoi : - soit d'un dépôt, - d'un bon de voyage, - d'un écrit de la société garantissant le paiement, - d'une garantie « carte de crédit ». Un retard éventuel doit être signalé par téléphone auprès de l'hôtel concerné, le jour même, avant 19 heures : toute réservation non annulée sera facturée au client.</p> <p>Carte club Novotel La carte club Novotel permet d'obtenir certaines conditions de remise pouvant aller de 10 à 30% sur le prix de la chambre, et de bénéficier d'une information privilégiée.</p> <p>Cartes de crédit (acceptées dans les pays où elles opèrent) : - visa carte bleue, - american express, - diners, - eurocard (en France métropolitaine uniquement).</p>		

II. LE SERVICE À L'ÉTAGE

La formule du petit-déjeuner

Le petit-déjeuner est la dernière prestation de l'hôtel avant les formalités de départ et donne souvent la dernière note d'un séjour à l'hôtel. Il est le prolongement logique et nécessaire du produit chambre.

1. Les habitudes culturelles

Au *Royaume-Uni*, le petit-déjeuner traditionnel se compose d'oeufs, de tranche de bacon et de saucisses. C'est un repas copieux qui peut même s'accompagner de tomates, haricots rouges, champignons, pudding, porridge, toasts et céréales dans un bol de lait froid.

Aux *Etats-Unis*, le petit-déjeuner est évidemment d'influence anglaise. Les principaux composants sont : les œufs, les fruits et jus de fruits, le pain, les viennoiseries et bien sûr les céréales, qui ont fait leur apparition en 1890 grâce aux frères Kellogg's. Les pancakes, omelettes, gaufres, muffins y ont également leur place.

En *Allemagne*, c'est aussi un repas conséquent. Le café est souvent accompagné d'œufs à la coque, de jambon, saucisses et diverses charcuteries, fromages, toasts au miel et/ou à la confiture.

Aux *Pays-Bas*, le café du matin est avalé avec quantité de charcuterie, œufs et céréales.

Dans certains pays d'Europe, comme la *Grèce* et la *Suisse*, on consomme également des produits laitiers le matin, comme des yaourts ou du fromage blanc avec des céréales.

En *France*, le petit-déjeuner type – le « continental » - est principalement composé d'une boisson chaude (café, thé, chocolat) et de tartines beurrées. Même si la consommation de produits périphériques se diversifie (ex. : yaourts, céréales, etc.), le petit-déjeuner traditionnel garde la préférence des Français.

2. Buffet ou chambre

En France, les normes de classement des hôtels de tourisme obligent tout hôtelier à servir une prestation petit-déjeuner et rend le service du petit-déjeuner en chambre obligatoire - à la demande - à partir de 3 étoiles. Le plateau du traditionnel continental en chambre n'est donc pas à négliger car il correspond à une véritable demande de la clientèle de ces établissements. Néanmoins, plus de 82% de la clientèle hôtelière française préfère le buffet...

Lorsqu'ils sont en vacances, les Français aiment profiter du buffet pour se restaurer avant une journée d'excursion, prendre leur temps et manger de manière un peu plus copieuse. « C'est beaucoup plus pratique avec les enfants. » « Pour faire un brunch (contraction des mots anglais *breakfast* et *lunch*) et sauter le repas du midi. » Dans le cadre professionnel, le choix et la quantité sont les premières raisons pour aller prendre son petit-déjeuner au buffet. « Lorsque les avions sont en retard, il vaut mieux prendre quelque chose de solide avant de quitter l'hôtel. »

Pour ceux qui préfèrent prendre le petit-déjeuner dans la chambre, les raisons invoquées sont assez différentes. Celle qui revient le plus souvent est de vouloir profiter de plus d'intimité.

3. Buffet à la française

Dans les hôtels d'envergure internationale, le moyen et le haut de gamme, et dans les chaînes hôtelières intégrées, le petit-déjeuner continental est généralement proposé sous la forme de buffet. Viennent alors souvent s'y ajouter les aliments propres au petit-déjeuner anglo-saxon : œufs, saucisses, bacon, galettes de pommes de terre, etc.

Pour le buffet, il est important de tenir compte du fait que le client l'apprécie pour l'indépendance qu'il lui confère, mais qu'il aime également pouvoir compter sur un service en salle lui permettant éventuellement d'avoir des attentes particulières.

4. Les horaires

La majorité des clients professionnels prennent leur petit-déjeuner avant 8 h et se plaignent parfois de ne pas pouvoir prendre leur petit-déjeuner avant 6 h 30 – 7 h, notamment à cause des avions et des trains. Beaucoup d'hôtels d'aéroports proposent cependant d'office un petit-déjeuner de bonne heure (*early breakfast*).

Pour les clients en séjours privés, les horaires sont plus larges et moins définis, mais ils sont près de 43% à le prendre entre 8 h et 9 h.

Exercice 1. Lisez le dialogue et remplissez le bon de commande ci-dessous.

Service étage : Service étage, Arthur Rigal à votre service....

Cliente : Bonjour, je suis Madame Bourdon à la chambre 304, je souhaite commander mon petit-déjeuner s'il vous plaît.

Service étage : A quelle heure souhaitez-vous être servie Madame Bourdon ?

Cliente : A 7 h 30.

Service étage : Très bien, je vous écoute...

Cliente : Je prendrai un petit-déjeuner continental.

Service étage : Avec du café, du thé ou du chocolat ?

Cliente : Du café.

Service étage : Et comme jus de fruits : jus d'orange ou jus de pamplemousse ?

Cliente : Un jus d'orange.

Service étage : Voulez-vous des toasts ?

Cliente : Non merci, je ne veux pas de toasts.

Service étage : Souhaitez-vous autre chose Madame Bourdon ?

Cliente : Oui, je prendrai en supplément une omelette nature.

Service étage : Bien, ce sera tout Madame Bourdon ?

Cliente : Ah non j'oubliais.... Pouvez-vous m'apporter le journal, Le Figaro s'il vous plaît.

Service étage : Sans problème. Alors, je récapitule : 1 petit-déjeuner continental à servir à 7 heures et demie chambre 304 avec 1 café, 1 jus d'orange, une omelette nature en supplément et le journal Le Figaro.

Cliente : C'est bien cela. Merci monsieur.

Service étage : A votre service Madame Bourdon.

**H O T E L
SOFITEL**

P A R I S

COMMANDE PETIT-DEJEUNER

Commande à servir à : _____ heures _____

NOM : _____ N° de chambre _____ Nombre de personnes _____

PETIT-DEJEUNER CONTINENTAL

A choisir

- | | | |
|---|--|--|
| <input type="checkbox"/> Café | <input type="checkbox"/> Thé | <input type="checkbox"/> Toasts (3 pièces) |
| <input type="checkbox"/> Décaféiné | <input type="checkbox"/> avec lait chaud | <input type="checkbox"/> Jus d'orange |
| <input type="checkbox"/> Espresso | <input type="checkbox"/> avec lait froid | <input type="checkbox"/> Jus de pamplemousse |
| <input type="checkbox"/> Chocolat au lait | <input type="checkbox"/> avec citron | |

Servi avec : corbeille du boulanger (petits pains frais et viennoiseries), yaourt, confiture maison, miel, beurre

À LA CARTE OU EN SUPPLÉMENTS

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Salade de fruits | <input type="checkbox"/> Crêpes |
| <input type="checkbox"/> Compote de fruits | <input type="checkbox"/> Céréales |
| <input type="checkbox"/> Orange pressée | <input type="checkbox"/> Corbeille du boulanger |
| <input type="checkbox"/> Pamplemousse pressé | <input type="checkbox"/> Toasts |
| <input type="checkbox"/> Demi-pamplemousse frais | <input type="checkbox"/> Assiette de jambon cru |
| <input type="checkbox"/> Yaourt nature ou aux fruits | <input type="checkbox"/> Assiette de jambon blanc |

Les œufs

- | | | |
|--|--|--|
| <input type="checkbox"/> Au plat (2) | <input type="checkbox"/> À la coque | <input type="checkbox"/> Brouillés |
| <input type="checkbox"/> Omelette nature | <input type="checkbox"/> Omelette jambon | |
| <input type="checkbox"/> Avec du jambon | <input type="checkbox"/> Avec du bacon | <input type="checkbox"/> Avec de la saucisse |

Boissons chaudes

- | | | |
|--|---|---|
| <input type="checkbox"/> Café | <input type="checkbox"/> Thé | <input type="checkbox"/> Chocolat au lait |
| <input type="checkbox"/> Café décaféiné | <input type="checkbox"/> Citron | |
| <input type="checkbox"/> Espresso double | <input type="checkbox"/> Lait froid/chaud | |

Journaux

- | | | | |
|-----------------------------------|------------------------------------|----------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> Die Zeit | <input type="checkbox"/> Le Figaro | <input type="checkbox"/> El Pais | <input type="checkbox"/> Herald Tribune |
|-----------------------------------|------------------------------------|----------------------------------|---|

Exercice 2. Complétez avec des articles partitifs.

1. Nous en Grande-Bretagne, nous prenons un petit-déjeuner copieux avec _____ toasts, _____ beurre et _____ confiture, _____ œufs, _____ saucisses et _____ bacon. Nous buvons _____ thé au lait ou _____ café et _____ jus de fruits.

2. En France, le petit-déjeuner est plus léger. Nous ne mangeons pas _____ œufs, pas _____ charcuterie, pas _____ fromage. Mais on prend _____ pain, _____ croissants avec une boisson chaude : _____ café, _____ thé ou _____ chocolat.
3. Chez nous en Pologne, on mange beaucoup au petit-déjeuner : _____ œufs, _____ saucisses, _____ jambon et _____ fromage et _____ pain. Nous buvons _____ café.

Exercice 3. Simon Leroux, le valet de chambre, prend la commande du petit-déjeuner par téléphone. Que fait-il après avoir raccroché le téléphone ? Remettez dans l'ordre les étapes du service d'étage.

- _____ Livrer et servir
- 1 _____ Prendre la commande par téléphone
- _____ Préparer la commande
- _____ Débarrasser le plateau
- _____ Composer le plateau
- _____ Faire signer la note

Faire la chambre

Faire la chambre à blanc : remettre la chambre en état complet après le départ d'un client.

Faire la chambre en recouche : nettoyer et préparer la chambre pour un client qui séjourne à l'hôtel.

Exercice 4. Lisez deux textes donnés ci-dessous. Complétez-les avec les mots qui manquent. Dites, qui représente chaque texte.

Répartir – ouvrir – préparer – prendre – rendre – nettoyer – consulter – enregistrer - faire – être en contact – diriger – femme de chambre – gouvernante – contrôler.

1. Denise Gaspard a 39 ans. Elle travaille comme _____ à l'Hôtel Paradis.

Elle _____ une petite équipe de trois personnes : deux femmes de chambre et un valet de chambre. Elle adore son métier. Pour elle, une bonne _____ doit être très organisée, efficace, minutieuse et discrète : « Je ne dérange jamais les clients mais je reste à leur disposition. »

Mais que fait une _____ ?

« D'abord, je _____ avec la réception pour connaître les départs et les arrivées des clients. Je _____ aussi le travail dans mon équipe pour _____ les chambres à blanc ou en recouche ou encore _____ les parties communes. Et puis toute la journée, je _____ la propreté, la sécurité, le linge, les produits d'accueil, l'équipement électrique et le mobilier. Tout doit être parfait.

Ensuite je _____ aussi l'accueil des clients importants, les VIP comme on dit. Enfin j' _____ les objets trouvés que les clients ont oubliés dans les chambres. »

2. Viviane Manu a 27 ans. Elle travaille comme _____ à l'Hôtel Paradis.

« Je prends mon service à 7 h 30. D'abord il faut préparer le travail et je me rends donc dans le bureau de Denise Gaspard, la _____, où je _____ pendant 10 minutes la fiche de travail avec les chambres à nettoyer.

Ensuite, à 7 h 40, je _____ mon chariot à l'office d'étage, c'est-à-dire que je range sur le chariot le linge, les produits d'accueil et les produits d'entretien nécessaires à la tournée des chambres.

A partir de 7 h 50 et jusqu'à 16 heures, je _____ les chambres en suivant les mêmes étapes à chaque fois : premièrement j'_____ la fenêtre et j'aère, puis je vide les corbeilles à papier et les cendriers ; je _____ le lit, en changeant les draps et les serviettes sales si la chambre doit être faite à blanc ; je passe l'aspirateur et _____ la salle de bains, et, en dernier, je place ou remplace les produits d'accueil et dispose la fiche de commande du petit-déjeuner sur l'oreiller.

A la fin de la journée, je retourne à l'office d'étage pour ranger le chariot et compter le linge sale, ce qui _____ environ un quart d'heure.

Et enfin, avant de partir, je me rends à nouveau au bureau de la _____ pour lui _____ le fiche de travail et les objets trouvés dans les chambres.

Exercice 5. Qui fait quoi ? La gouvernante ou la femme de chambre ?

1. Organiser le travail dans les étages.
2. Nettoyer la salle de bains.
3. Passer l'aspirateur dans les chambres.
4. Changer les draps et les serviettes sales.
5. Faire réparer un poste de télévision en panne.
6. Vérifier la chambre d'un client important.
7. Disposer sur l'oreiller la fiche commande du petit-déjeuner.
8. Vider les corbeilles à papier et les cendriers.
9. Enregistrer les objets trouvés dans les chambres.
10. Communiquer à la réception les départs des clients.
11. Faire le lit.

GRAMMAIRE : le genre : masculin / féminin

Féminins	Masculins
Les noms terminés par : - « e » : la cuisine, la salle !!! un groupe, un programme, un problème, le service - « ie » : une sortie, la catégorie de l'hôtel - « ée » : une entrée, la soirée !!! un musée - « ion » : une télévision, une réservation - « té » : une spécialité, une qualité !!! un été, un côté, un comité	Les noms terminés par : - « age » : un message, un publipostage, l'étage !!! une plage, une page, une image - « ment » : un hébergement, un monument, un document, l'enregistrement - « phone » : un téléphone, un microphone - « isme » : le tourisme, un organisme

Exercice 6. Qui fait quoi à l'hôtel ? Trouvez les noms dérivés des verbes correspondants.

Ex. : Qui **prépare** les repas au restaurant ? Ce sont le chef et les commis de cuisine qui assurent **la préparation** des repas au restaurant.

1. Qui organise le travail dans les étages ? C'est _____ qui assure _____.
2. Qui accueille et informe les clients à la réception ? Ce sont _____ qui assurent _____.
3. Qui nettoie les chambres ? Ce sont _____ qui assurent _____.
4. Qui sert le petit-déjeuner dans les chambres ? Ce sont _____ qui assurent _____.
5. Qui dirige l'hôtel ? C'est _____ qui assure _____.
6. Qui enregistre les réservations au restaurant ? C'est _____ qui assure _____.

Exercice 7. À chaque demande du client trouvez la réponse correspondante de la gouvernante de l'hôtel.

Appels téléphoniques :

- *Client 1* : Bonjour, je suis Madame Vincent, chambre 11, je voudrais un fer et une planche à repasser.
- *Client 2* : Bonjour, ici Madame Michaud, chambre 99. Nous avons renversé une tasse de café sur la moquette. Je suis désolée.
- *Client 3* : Bonsoir, Monsieur Sandler, chambre 43, peut-on laver du linge à l'hôtel ?
- *Client 4* : Bonsoir madame... Ici Clément Capin. J'ai quitté la chambre 17 ce matin et j'ai oublié une paire de chaussures dans la penderie.

Réponses de la gouvernante :

- A. – A l'hôtel, non, mais nous donnons le linge des clients à une blanchisserie à l'extérieur. Vous avez une fiche blanchisserie-pressing dans la penderie de votre chambre. Remplissez cette fiche et rappelez-moi quand votre linge sera prêt.
- B. – C'est exact J'envoie vos chaussures par la poste dès aujourd'hui...
- C. – Bien sûr, une femme de chambre arrive tout de suite.
- D. – Ne vous inquiétez pas Le valet de chambre arrive pour nettoyer.

Exercice 8. Complétez la fiche de blanchissage et nettoyage à sec avec les mots : *robe, chemise, manteau, jupe, pantalon, costume, cravate, chemise de nuit, tee-shirt, pull, chaussettes, tailleur, chemisier, pyjama, veste, imperméable, sous-vêtements.*

SERVICE DE BLANCHISSAGE ET DE NETTOYAGE A SEC	
Nom du client :	N° de chambre :
DAMES	MESSIEURS
_____	_____
_____	_____

III. LES MÉTIERS DU HALL

Le métier du concierge

Le concierge (responsable du hall, chef-concierge, concierge de nuit) dirige et coordonne les employés du hall. Il répond à toutes les demandes d'information de la clientèle et réserve des prestations touristiques à l'extérieur de l'hôtel. Il est aussi responsable du courrier, des bagages et parfois encore des clés.

Le métier de concierge dans un hôtel de luxe exige de nombreuses qualités. Le concierge doit :

- s'exprimer facilement et avoir une tenue irréprochable ;
- aimer travailler auprès du public, être en son écoute et aimer lui faire plaisir, être observateur pour reconnaître les clients ou anticiper leurs problèmes ;
- être capable de travailler sous pression, de faire face à des situations imprévues, et de résoudre les problèmes rapidement et discrètement ;
- aimer travailler en équipe, connaître l'ensemble du personnel de l'hôtel et ses fonctions ;
- être créatif, avoir envie de développer les activités de l'hôtel et travailler en partenariat avec les organismes culturels et touristiques de la région.

Dans la petite ou moyenne hôtellerie, c'est le réceptionniste qui assure les fonctions de concierge.

Dans les hôtels 4 étoiles et 4 étoiles luxe, le voiturier, le bagagiste, le groom et le chasseur participent à l'accueil de la clientèle et veillent à son confort et à son bien-être. Ils travaillent en équipe sous la direction du concierge et portent un uniforme réglementé par l'établissement.

Exercice 1. Complétez la présentation ci-dessous à l'aide des mots suivants : *qui, dirige, travaille comme, hôtels, métier, ai, parle, services, accueil, appelle, bagagistes, diplômée.*

« Bonjour, je m' _____ Véronique Leblanc. J' _____ 32 ans et je suis belge. Je _____ chef concierge dans un hôtel de luxe parisien : l'hôtel Meurice, rue de Rivoli.

Je _____ une équipe d'une trentaine de personnes : voituriers, _____, grooms et chasseurs. J'ai toujours travaillé dans des _____ prestigieux à Hambourg, Londres et Paris. Je suis _____ de l'Institut international de conciergerie et je _____ quatre langues : français, anglais, allemand et japonais. Dans mon métier, je dois donner à chaque client un _____ parfait et des _____ sur mesure. Je dois tout connaître sur Paris : musées, art, spectacles, shopping, restaurants... C'est un _____ passionnant. »

Exercice 2. A partir des suggestions données ci-dessous,

a) définissez les tâches professionnelles du concierge et les démarches éventuelles pour les accomplir.

Exemple : 1. Renseigner les clients sur les différents moyens de transport en ville.

Le client veut aller au musée d'art moderne. **Le concierge** lui conseille de prendre un taxi.

b) faites un court dialogue.

Exemple : - Client : Quel moyen de transport conseillez-vous pour aller au musée d'art moderne ? – Concierge : Prenez un taxi, c'est le plus rapide. Je vous l'appelle ?

Le client veut ... (connaître le temps/la météo du lendemain ; un billet de train pour Venise ; poster une lettre et deux colis ; aller au musée d'art moderne ; aller au théâtre).

Le concierge ... (lui demande quand il souhaite voyager ; lui dit qu'il fera beau/il va pleuvoir/il y aura des orages... ; lui conseille de prendre un taxi ; lui indique une pièce jouée ; envoie quelqu'un les poster).

1. En France **La Poste** offre 3 principales tarifications pour affranchir **un courrier** : le service non prioritaire ou économique (Ecopli), le service prioritaire ou rapide (tarif lettre le plus utilisé), le courrier recommandé (il permet de disposer d'une preuve de dépôt et éventuellement d'une preuve signée de distribution avec avis de réception). Il existe aussi le service express de La Poste appelé Chronopost.

2. Les 3 moyens pour prendre **un taxi** à Paris : hélér le taxi dans la rue si le voyant lumineux sur son toit est éclairé, se rendre à une station de taxi, téléphoner à une borne d'appel d'une station proche ou à une société de radio-taxis. Seuls les taxis avec un voyant lumineux et un appareil horaire sur la plage arrière sont agréés. A l'intérieur du taxi, un compteur horokilométrique affiche le prix de la course.

3. Pour parler

- de beau **temps** : il va y avoir du soleil (ensoleillé), le ciel sera bleu, dégagé, il fera chaud ;

- de mauvais temps : il y aura de la pluie/il va pleuvoir (pluvieux), de la brume (brumeux), des nuages (nuageux), des orages (orageux), du vent, de la neige, il va faire froid.

4. **Les distractions** proposées en ville : le cinéma, le théâtre, les concerts, les musées et expositions, les monuments historiques, les jardins et promenades, les bateaux-mouches, les parcs d'attraction, les bars, les boîtes de nuits, les magasins, etc.

5. Un billet d'avion, de train, de bus..., un coupon ou une carte d'abonnement ou tout autre document qui autorise le voyageur à utiliser le moyen de transport concerné est

appelé **titre de transport**. Il doit être présenté au moment de l'enregistrement ou lors du passage du contrôleur.

Exercice 3. Choisissez la bonne réponse.

1. Le *garagiste/voiturier* intervient chaque fois qu'un client *loue/utilise* une voiture à son arrivée ou au départ, soit pour lui ouvrir les portes, soit pour garer sa voiture et amener celle-ci devant l'*entrée/sortie* de l'hôtel à chaque déplacement. Il *conduit/accompagne* les voitures au garage et effectue aussi divers travaux d'entretien (lavage, vidange, graissage). C'est lui qui se charge également d'appeler les taxis pour *transporter/transmettre* les clients à l'aéroport ou en ville.

2. Le *bagagiste/porteur* transporte les bagages à l'arrivée et au départ des clients.

3. Le groom et le chasseur procèdent à des démarches ou à des achats divers suivant les *besoins/biens* de la clientèle, le premier à l'intérieur de l'hôtel, le second l'extérieur (fleurs, pharmacie, poste, etc.). En plus, le groom ouvre les portes pour *laisser/laisser passer* les clients, *fonctionne/actionne* les ascenseurs, et, en tant que coursier, *apporte/transmet* les messages aux clients, ce qui demande de les retrouver rapidement tout en restant discret.

GRAMMAIRE : l'impératif présent

	être	avoir	tourner	prendre	vouloir	savoir
(tu)	Sois	Aie	Tourne	Prends	Veuille	Sache
(vous)	Soyez	Ayez	Tournez	Prenez	Veillez	Sachez
(nous)	Soyons	Ayons	Tournons	Prenons		Sachons

Exercice 4. Le chef de réception de l'hôtel indique le chemin à un client. Conjuguez les verbes entre parenthèses à l'impératif.

1. Quand vous sortez de l'hôtel, (prendre) la rue Soufflot à droite. (Continuer) tout droit et (remonter) la rue. Vous arriverez place du Panthéon où vous trouverez le Panthéon, c'est le monument juste en face de vous. (Ne pas avoir) peur de grands hommes !

2. C'est très simple... (Regarder) le plan. Quand vous sortez de l'hôtel, (tourner) à gauche et (descendre) la rue Soufflot. (Marcher) jusqu'au bout de la rue et (prendre) le boulevard Saint-Michel à droite. (Passer) l'université de la Sorbonne puis (longer) le musée du Moyen Âge et vous croiserez le boulevard Saint-Germain. (Être) prudent, il y a beaucoup de circulation.

IY. LE SERVICE AU RESTAURANT

La restauration commerciale en France

Les restaurants gastronomiques

Les restaurants gastronomiques sont des établissements très haut de gamme qui représentent l'élite : la Tour d'argent, Lucas-Carton, le Grand Véfour, Taillevent, les Prés d'Eugénie, la Palme d'or, etc. Ils combinent créativité et tradition culinaire et offrent un cadre et un service raffinés. Ils emploient un personnel nombreux et très qualifié. On les trouve en centre ville ou dans les hauts lieux touristiques.

Les restaurants traditionnels

Ce sont des établissements à caractère artisanal et familial qui offrent un accueil et un service personnalisés. La cuisine est souvent régionale, de bon niveau. C'est la majorité des restaurants français. Citons les restaurants d'hôtels de la chaîne Logis de France et Relais de France.

Les brasseries

Autrefois, les brasseries servaient des repas accompagnés de bière brassée sur place. A présent, les brasseries sont des établissements très animés, servant une clientèle nombreuse à toute heure. Elles proposent des spécialités régionales, des plateaux de fruits de mer, de la choucroute et un large choix de bières. On les trouve dans les centres des grandes villes et à proximité des gares : Lipp, Flo, La Coupole, Le Train Bleu ou les restaurants de chaîne : Chez Clément ou Batifol.

Les bistrotts

Les bistrotts sont des établissements de petite taille proposant une carte réduite de plats simples et traditionnels et servant comme boisson essentiellement du vin. L'ambiance est un facteur déterminant de leur succès et contribue à instaurer un style décontracté. Le personnel y est souvent très polyvalent. Les bistrotts se situent dans les quartiers étudiants et touristiques.

Les restaurants à thème

Ce sont des restaurants à l'identité très marquée qui font correspondre menus, cartes, décor et aménagement autour d'un thème. Les thèmes peuvent s'articuler autour :

- d'un produit : pizza, crêpe, poisson, moules-frites, fromage...
- d'une technique culinaire : cuisson vapeur, fondue, cuisson sur plaques chauffantes...
- d'une cuisine : chinoise, japonaise, turque, grecque, italienne, indienne...
- d'une ambiance ; restaurant jardin, restaurant spectacle...

Ce sont souvent des restaurants de chaîne en centre ville, en périphérie ou dans des centres commerciaux.

Les espaces restauration (*food court*)

Les espaces restauration réunissent dans un même lieu, dans une même salle à manger immense, les comptoirs de différents restaurants à thème. Chaque unité présente une carte spécifique à son thème. Le client peut ainsi prendre une entrée asiatique, un plat italien et un dessert français. Le service et l'encaissement se font au comptoir ou à table de chaque enseigne. Ces espaces restauration sont présents dans les centres commerciaux et touristiques cosmopolites (ex. : l'espace restauration du musée du Louvre) ou les aéroports (aéroport de Roissy).

La restauration rapide

Ces restaurants économiques d'inspiration américaine servent rapidement des plats simples (hamburgers, salades...) au comptoir pour une clientèle nombreuse. Le personnel est minimal et le service en salle inexistant.

Exercice 1. Ecrivez en haut de chaque colonne les différentes catégories d'aliments : Assaisonnement/Epices, Fruits, Poisson, Charcuterie, Produits laitiers, Légumes, Viande, Fruits de mer.

_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
haricots petits pois navet oignon carotte pomme de terre épinard poivron tomate concombre aubergine courgette chou	banane litchi pastèque pomme poire melon cerise fraise orange citron pamplemousse ananas kiwi fruit de la passion	bœuf veau mouton agneau porc poulet pintade canard dinde	sole truite saumon daurade carpe bar thon rouget sardine hareng	huîtres homard crevette moule crabe langouste coquille Saint-Jacques	saucisson pâté jambon rillettes saucisse boudin	fromage yaourt beurre crème fraîche	mayonnaise huile vinaigre moutarde sel poivre cornichons curry ail safran échalote cannelle paprika

Exercice 2. Donnez :

- un légume/fruit ... rouge / vert / orange / violet foncé / jaune / avec pépins / avec un noyau / avec des feuilles / acide...
- un produit laitier qui se sert avec du pain / qui sert d'ingrédient / de dessert...
- un fruit de mer qui se mange cru / avec une coquille / avec des pinces...
- une viande... à plumes / à poils / à chair blanche / à chair rouge...
- un poisson d'eau douce / de mer / plat / petit / très gros / qui se fume / que l'on peut acheter en conserve...
- un produit de charcuterie qui se sert en rondelles / en tranches fines / en tranches épaisses / en morceaux / chaud...
- un assaisonnement ou une épice avec des œufs / avec des graines / blanc...

Décrire le goût et la texture
 sucré, salé, épicé, relevé, acide,
 amer, moelleux, léger, tendre,
 fondu, liquide.

Décrire la cuisson
 Cru, cuit, à l'étouffée, poché, grillé, rôti,
 poêlé, sauté, gratiné, frit, mariné,
 flambé, mijoté, à la vapeur, en papillote,
 bouilli.

<p>Décrire la découpe coupé, en tranches (fines ou épaisses), en filets, émincé, haché.</p>	<p>Décrire un plat</p>	<p>Décrire la température brûlant, chaud, tiède, froid, frais, glacé, givré.</p>
---	-------------------------------	---

Décrire la présentation dans l'assiette
 accompagné de, garni de, servi
 avec, nappé de, saupoudré de.

Exercice 3. Complétez avec les termes qui manquent.

Bouilli – tiède – en papillote – moelleuse ou tendre – brûlant – en filets – flambé – léger – à l'étouffée – nappés – garni de – fondu – à la coque, dur ou poché si la coquille est enlevée – gratiné – doux, sucré - givrés.

1. Les poissons sont souvent découpés de cette manière, sans la peau ni les arrêtes : _____
2. Quand un plat est servi très, très chaud et que l'on risque de se faire mal en le mangeant ainsi, il est _____.
3. C'est le contraire d'une texture **dure** ou **coriace** : _____ ou _____.
4. Vous versez de l'alcool sur des crêpes ou des bananes et vous y mettez le feu en faisant très attention : _____.
5. Entre **froide** et **chaude**, la température d'un plat est _____.
6. Le plat est mis au four avec de la chapelure et du fromage râpé et on le laisse dorer : il est _____.
7. C'est le contraire de **lourd** : _____.
8. Quand un gâteau ou une viande sont présentés dans l'assiette recouverts d'un colis ou d'une sauce, on dit qu'ils sont _____.
9. Le plat est cuit à la vapeur avec un couvercle : _____.
10. C'est le contraire d'un goût **acide** comme le citron ou le vinaigre : _____, _____.
11. On prépare les œufs de cette façon, en les plongeant quelques instants dans de l'eau bouillante : _____, _____ ou _____.
12. Quand on chauffe doucement l'ingrédient, sa texture n'est plus solide ni tout à fait liquide : c'est _____.
13. Une orange ou un citron remplis de sorbet du même fruit et servis froids sont _____.
14. C'est un synonyme de **accompagné de** : _____.
15. Quand on cuit un aliment dans de l'eau très chaude, on dit qu'il est _____.
16. Le poisson garde toute sa saveur quand il est cuit de cette façon : au four, enveloppé dans du papier d'aluminium ou sulfurisé : _____.

<p>À et de dans les noms des plats</p> <p>1. à. Omelette aux champignons : omelette <i>avec des champignons</i></p> <p>Escalope à la normande : escalope <i>préparé à la manière normande</i></p> <p>Courgettes au four : courgettes <i>cuites dans un four</i></p> <p>2. de. Salade de tomates : <i>salade à base de tomates /</i></p> <p>Soupe de poissons : <i>soupe à base de poissons</i></p>	<p>Exercice 4. Donnez l'explication des noms des plats suivants.</p> <p><i>Ex. : Gâteau au chocolat : gâteau avec du chocolat.</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Des pommes de terre au four 2. Salade de fruits frais 3. Thon à la provençale 4. Cocktail de crevettes 5. Melon au jambon 6. Croissant aux amandes 7. Champignons à la poêle
--	---

La carte et les menus au restaurant

1. La carte

Elle présente les mets mis en vente regroupés par nature ou par ordre de service au cours des repas :

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> - les hors-d'œuvre qui permettent de se mettre en appétit ; - les potages et consommés ; - les entrées variées et nombreuses, qui sont souvent regroupées avec les hors-d'œuvre ; | <ul style="list-style-type: none"> - les poissons et crustacés ; - les viandes ; - les légumes ; - les fromages ; - les desserts et entremets : crèmes, mousses, pâtisseries, fruits. |
|---|--|

1. Les menus

Les menus offrent plusieurs gammes imposées : entrée, plat principal et dessert par exemple. Les restaurants peuvent proposer différents types de menus.

- **Gastronomique** : les plats se caractérisent par leur finesse et leur qualité gustative.
- **Touristique** : qui s'adresse à une clientèle de touristes désireux de goûter des spécialités régionales.
- **Dégustation** : composé de nombreux plats servis en petite quantité.
- **Prestige** : (ou de gala) : servi à l'occasion d'un événement familial ou professionnel et composé de mets fins.
- **Affaires** : ce menu répond aux besoins des entreprises. Il offre un choix limité de plats et une durée de repas garantie généralement inférieure à 1 h 30.
- **Menu du jour** : préparé pour consommation uniquement le jour même.
- **Enfant** : menu adapté aux enfants par la nature des plats et leur quantité. Le menu enfant est obligatoire dans les restaurants de tourisme en France.
- **Diététique** : végétarien, végétalien ou hypocalorique. Certains menus spécifiques sont présents dans les restaurants des hôtels des stations thermales ou de thalassothérapie.

Exercice 5. Remettez les 4 menus suivants dans l'ordre : entrée, plat principal et dessert.

<p>Menu 1 <i>Mousse au chocolat</i> <i>Cocktail de crevettes</i> <i>Steak de thon à la provençale</i></p>	<p>Menu 2 <i>Filets de rouget en papillote</i> <i>Tarte aux fruits</i> <i>Salade au foie gras</i></p>	<p>Menu 3 <i>Soupe à l'oignon</i> <i>Crêpe flambée aux pommes</i> <i>Magret de canard</i></p>	<p>Menu 4 <i>Entrecôte grillée</i> <i>Sorbets maison</i> <i>Assiette de crudités</i></p>
---	---	---	--

<p>Exercice 6. Complétez avec des pronoms personnels indirects.</p> <p>1. Vous êtes gourmand ? Je _____ donne la carte des desserts.</p> <p>2. Nous sortons ce soir ? Je _____ réserve une table dans un très bon restaurant.</p> <p>3. Si tu veux un repas léger, je _____ recommande une salade.</p> <p>4. Vous êtes pressés ? Je _____ conseille de prendre le menu.</p> <p>5. Les clients britanniques ? Je _____ sers toujours une viande bien cuite.</p> <p>6. Le client de la 4 ? Je _____ ai suggéré de prendre un magret de canard.</p> <p>7. Comme entrée, qu'est-ce que vous _____ recommandez ? – Je _____ recommande le carpaccio de poisson.</p>	<p>Prendre la commande</p> <p>1. Présenter la carte Voici la carte. Je vous laisse la carte.</p> <p>2. S'informer sur les goûts des clients Désirez-vous un conseil ? Puis-je vous aider à choisir vos plats ? Qu'est-ce qui vous ferait plaisir ? Qu'est-ce que je vous sers ? Que désirez-vous comme entrée / plat principal / dessert ?</p> <p>3. Faire des propositions en accord avec les désirs des clients Je vous conseille / Je vous recommande / Je vous propose...</p> <p>4. Prendre note de commande Avez-vous choisi ? Je peux prendre votre commande ?</p> <p>5. Reprendre la carte et souhaiter aux clients un agréable repas.</p>
---	---

La rédaction du bon de commande

Le bon de commande doit permettre :

- au personnel de cuisine : de préparer le repas suivant les désirs des convives,
- au personnel de salle : de servir aisément les plats commandés
- au caissier : d'établir la facture.

C'est aussi un élément de preuve en cas d'erreur de facturation.

Exemple de présentation de bon de commande.

<p>Table n° 9 (a) Couverts 2 (b) <input checked="" type="checkbox"/> Carte <input type="checkbox"/> Menu <i>1 melon au jambon de Parme</i> <i>1 sans entrée</i> _____ (c)</p>	<p>(a) Le numéro de la table est précisé. Il est de coutume en France de ne pas avoir de table 13 par superstition. (b) On indique le nombre de couverts ou de personnes. (c) Le trait de séparation regroupe les plats par service. L'envoi des plats à la cuisine doit respecter le rythme souhaité par les clients.</p>
<p><i>1 darne de saumon</i> <i>1 côte de bœuf (Sgt)</i> _____ (d)</p>	<p>(d) Il faut préciser le nombre de portions commandées. Le degré de cuisson d'une viande rouge est indiquée : bleu (B), saignant (Sgt), à point (AP), bien cuit (BC). Enfin si le client a des souhaits particuliers, le maître d'hôtel l'indique : sans sel (ss sel) ou sans sauce (ss sce). Si plusieurs garnitures sont proposées au choix, il faut écrire le nom de la garniture choisie par le client.</p>
<p><i>2 gâteaux au chocolat</i> Le 27/02 Simon (e)</p>	<p>(e) La date du repas et le nom de la personne qui a pris la commande.</p>

Exercice 7. Complétez avec les termes suivants :

le menu – les cartes spécifiques – le bon de commande – la carte.

1. _____ représente l'offre complète des plats d'un restaurant pendant une année environ. Elle distingue différents produits : les entrées, les plats principaux et les desserts. Le prix de chaque plat est indiqué.
2. _____ propose chaque jour un repas complet (entrée, plat principal, fromage et / ou dessert) à un prix fixe.
3. _____ est rempli par le maître d'hôtel ou le chef de rang d'un restaurant pour prendre la commande d'une table. Il précise le numéro de la table, le nombre de couverts et les plats choisis.
4. _____ ne traitent que d'une carte complète de produits : la cartes des cafés, des vins, etc.

Exercice 8. Remettez dans l'ordre les étapes de la prise de commande d'un repas par un maître d'hôtel en les numérotant de 1 à 5.

- Prendre note de la commande
- S'informer sur les goûts des clients
- Présenter la carte
- Reprendre la carte et souhaiter aux clients un agréable repas
- Faire des propositions en accord avec les désirs des clients.

Unité 5. Réclamations

I. À LA RÉCEPTION

L'imparfait de l'indicatif	L'expression du temps
Conjugaison de l'imparfait pour tous les verbes :	
Radical de la 1^{re} pers. plur. au présent de l'indicatif + Terminaisons de l'imparfait	• Situer dans le temps
(nous <u>souhait</u> ons) je <i>souhaitais</i> (nous <u>remplis</u> sons) tu <i>remplissais</i> (nous <u>accueill</u> ons) il/elle/on <i>accueillait</i> (nous <u>pouv</u> ons) nous <i>pouvions</i> (nous <u>av</u> ons) vous <i>aviez</i> (nous <u>loge</u> ons) ils/elles <i>logaient</i>	- il y a (moment du passé où l'action a eu lieu) : <i>Il y a</i> un mois, j'ai réservé une chambre. - dans (moment du futur où l'action aura lieu) : <i>Dans</i> cinq minutes, je vous accompagne dans votre chambre. - au bout de (après un temps précis) : <i>Au bout de</i> 20 minutes, elle est partie.
!!! Le verbe être est une exception : il <i>était</i> , nous <i>étions</i> ...	• Exprimer la durée
Exercice 1. Mettez les verbes à l'imparfait ou au passé composé. 1. Il (être) 10 heures passés quand il (arriver) au bureau. 2. Pendant mon voyage en Afrique, je (rencontrer) un homme qui (parler) couramment huit langues. 3. Cette ville (être) tranquille jusqu'au jour où on (construire) un aéroport.	- pendant (durée affective) : J'ai attendu ma clef à la réception <i>pendant</i> une heure. - depuis (durée non achevée avec point de départ dans le passé) : J'attends un siège <i>depuis</i> 10 minutes. - en (durée nécessaire) : <i>En</i> une heure, vous n'avez pas réservé nos billets d'avion. - jusqu'à : Ils ont regardé la télévision <i>jusqu'à</i> une heure du matin.

Exercice 2. Dans les réclamations suivantes, mettez les verbes à l'imparfait.

1. Il y a trois jours, je (désirer) réserver une chambre par téléphone dans votre hôtel. Malheureusement, la ligne (être) toujours occupée ou le téléphone (sonner) mais personne ne (répondre). Tant pis pour vous.

2. Je (vouloir) une chambre avec bain et surtout je (souhaiter) une vue sur le jardin. On m'a donné une chambre avec douche avec vue sur la rue. Je (penser) qu'à l'Hôtel de la Paix, le client (être) roi !

3. Hier soir, j'ai mangé au restaurant de l'Hôtel Métropole avec mon mari et des amis. Nous (être) à la table 10. Il y (avoir) beaucoup de clients ce soir-là. Le personnel (sembler) nerveux, surtout les deux serveurs. Ils (paraître) très fatigués. Nous (attendre) notre entrée et nous (discuter) tranquillement. Soudain un serveur maladroit a renversé un verre de vin sur le costume de notre ami.

Exercice 3. Six clients se présentent à la réception de l'hôtel pour réclamer.

a) Lisez ces réclamations.

1. *Madame Duval* : Dites hier soir, les clients de la chambre 18 ont regardé la télévision jusqu'à une heure du matin. Je n'arrivais pas à m'endormir parce que le son était trop fort. Pourriez-vous leur dire de baisser un peu le son de la télévision ce soir ?

2. *Monsieur Roche* : Excusez-moi monsieur, je suis arrivé à 10 h 30 et il est exactement 11 heures, j'attends donc depuis 30 minutes la clef de ma chambre. C'est normal ?

3. *Madame Vaysse* : Pardon monsieur, je suis avec le groupe là-bas. Il n'y a pas assez de sièges pour m'asseoir. J'ai demandé une chaise il y a 10 minutes mais je n'ai toujours rien. A mon âge, je ne peux pas rester debout pendant des heures !

4. *Monsieur Nori* : Monsieur, il y a deux semaines, mon entreprise a réservé une chambre dans votre hôtel, j'attends ma chambre ici à la réception depuis trois quarts d'heure, au bout de trente minutes vous m'annoncez que vous n'avez plus de chambre de libre. Comment ? Vous êtes désolé. Il y a un problème de surréservation. Pardon ? Vous allez me conduire dans cinq minutes dans un autre hôtel ! Vous plaisantez !

5. *Madame et Monsieur Mac Loed* : Attendez, en une heure vous n'êtes pas capable de nous réserver deux billets de train pour Londres. Appelez-moi le chef de réception s'il vous plait !

6. *Madame Grillet* : Comment ? Vous n'acceptez pas les chiens ! Ce n'est pas possible ! J'ai réservé ma chambre il y a un mois, où vais-je trouver un autre hôtel dans Paris qui accepte les animaux ?

b) Le chef de réception note ces réclamations. Complétez ses notes avec les mots suivants :

siège – billet de train – chiens – clef - il y a – pendant – maintenant – en - dans – depuis – jusqu'à – volume – surréservation.

Vous devez utiliser certains mots plusieurs fois.

1. Madame Duval de la chambre 27 a mal dormi parce que Monsieur et Madame Dupont de la chambre 18 ont regardé la télévision _____ une heure du matin et le _____ de leur poste était trop fort.

2. Monsieur Roche s'impatiente. Il attend _____ 30 minutes sa _____ à la réception.

3. _____ 10 minutes Madame Vaysse, du groupe Senior Tour, a réclamé un _____ à la réception mais elle n'a toujours rien pour s'asseoir. A son âge, elle ne peut pas rester debout _____ des heures.

4. Monsieur Nori de la société Takashimaya est furieux. _____ deux semaines son entreprise a réservé une chambre. Il attend sa chambre à la réception _____ trois quarts d'heure. On lui annonce _____ un problème de _____. Il refuse de partir _____ cinq minutes pour changer d'hôtel.

5. Monsieur et Madame Loed sont mécontents. _____ une heure, le personnel de la réception n'est pas capable de réserver deux _____ pour Londres.

6. Madame Grillet a réservé une chambre _____ un mois. Elle ignorait que l'hôtel n'acceptait pas les _____.

<p style="text-align: center;">Traiter une réclamation</p> <p>1. Ecouter Je comprends, Monsieur Legrand. Je me mets à votre place, Madame Duval. Vous avez tout à fait raison. Vous faites bien de nous le dire/ signaler.</p> <p>2. S'excuser Excusez-moi/ Excusez-nous. Je suis désolé(e).</p> <p>3. Expliquer J'ai fait une erreur. C'est un oubli de notre part. Nous avons mal compris.</p> <p>4. Proposer une solution Je vous proposer de + <i>infinitif</i>. Voilà la solution que je peux vous suggérer. Est-ce que cela vous convient ?</p> <p>5. Conclure - <i>Si une solution satisfaisante est trouvée :</i> Je règle votre problème immédiatement. Je m'en occupe personnellement. - <i>Si la solution n'est pas entièrement satisfaisante :</i> Excusez-nous encore, Monsieur Nori. Nous sommes vraiment désolés, Madame Duval.</p>	<p>Exercice 4. Isabelle Moreau, réceptionniste à l'hôtel Métropole traite des réclamations. Choisissez les expressions de temps qui conviennent.</p> <ol style="list-style-type: none"> <i>Quand/ Depuis</i> combien de temps attendez-vous la clef de votre chambre ? Désolée pour cette attente, votre taxi arrive <i>dans/ il y a</i> 10 minutes. Toutes mes excuses, mademoiselle, mais notre restaurant est ouvert <i>pendant/ jusqu'à</i> 23 heures. Ne vous inquiétez pas Monsieur Albéric, j'ai posté votre lettre <i>il y a/ pendant</i> une heure. <p>Exercice 5. Terminez les phrases avec des expressions de temps.</p> <ol style="list-style-type: none"> Monsieur Larbaud a séjourné à l'Hôtel Sofitel Je vous accompagnerai dans vos chambres Mademoiselle Lee attend dans le hall de l'hôtel Eurostar fait le trajet Paris-Londres Hier soir, les occupants de la chambre d'à côté ont fait du bruit
--	---

L'actif et le passif

Actif	Passif
La gouvernante contrôle la propreté des étages. Les femmes de chambre ont fait le ménage.	La propreté des étages est contrôlée par la gouvernante. Le ménage a été fait par les femmes de chambre.

II. À L'ÉTAGE

Le travail du personnel d'étage est important pour éviter les réclamations des clients.

Le contrôle des étages

Tous les hôteliers savent qu'un personnel d'étage compétent peut éviter de nombreuses réclamations des clients. La sécurité, la propreté ou la fiabilité des équipements sont contrôlées régulièrement par la gouvernante. Les étages comprennent les chambres mais aussi les couloirs, les ascenseurs, les escaliers, les toilettes, les locaux d'accueil et les bureaux.

Le contrôle des chambres

La gouvernante effectue ce contrôle après le départ d'un client quand la chambre a été nettoyée par les femmes de chambre. Il dure 5 à 10 minutes. Elle contrôle le ménage qui a été fait. Elle vérifie la disposition des meubles, l'état des sanitaires (salle de bains et toilettes), des lumières, du téléphone et des appareils qui ont été utilisés par les clients.

L'inspection des chambres

Ce contrôle plus long et détaillé est effectué 1 à 2 fois par an par la gouvernante. Elle examine les sanitaires, la literie, les meubles, les murs et le plafond. C'est un nettoyage complet de la chambre. Le fonctionnement de tous les équipements est révisé et travaux sont parfois décidés.

Les autres contrôles

Des contrôles et des inspections de propreté et de sécurité sont aussi assurés par la gouvernante dans des locaux d'accueil et les couloirs. Par exemple, les objets encombrants (plateaux petits-déjeuners ou bagages) ne doivent pas rester dans les couloirs.

Exercice 6. a. Trouvez dans l'extrait « Le contrôle des étages » les huit verbes à la forme passive.

b. Mettez les verbes du texte suivant au présent, puis au passé composé de la forme passive.

Après avoir fait la chambre, la femme de chambre consciencieuse vérifie que la porte d'entrée (nettoyer) et fonctionne bien. La chambre (aérer) et il n'y a pas de mauvaise odeur. Les meubles (ranger). Les rideaux (bien accrocher). Les lits (faire). La chambre et les sanitaires (nettoyer). Le linge (changer). Les produits d'accueil (placer) dans la chambre et dans la salle de bains. Les miroirs sont propres.

Exercice 7. Olivia Duval, la gouvernante de l'Hôtel Sofitel, contrôle la chambre 511. Gaston, le stagiaire, l'accompagne. C'est lui qui a rempli la fiche de contrôle ci-dessous, et il a commis des erreurs. Lisez le dialogue et corrigez ses erreurs.

Gaston : Bonjour. Qu'est-ce que vous êtes en train de faire ?

Olivia Duval : Vous voyez, je contrôle les chambres. Je vérifie le travail des femmes de chambres.

Gaston : C'est long ?

Olivia Duval : Non pas du tout, 2 ou 3 minutes par chambre.

Prenons la 511. C'est une chambre à blanc, le client est parti et elle a été remise en état complet. Je vérifie la propreté, la sécurité et le confort. Alors allons-y. Vous voulez m'aider ?

Gaston : Ouais.

Olivia Duval : Alors, remplissez la fiche de contrôle.

Gaston : Ah bon.

Olivia Duval : Arthur et Simone (valet et femme de chambres) m'ont signalé un problème de serrure à réparer de la porte d'entrée, c'est vrai. Notez : serrure à réparer. La chambre a été aérée. L'éclairage, c'est parfait, pas d'ampoule à changer. Maintenant je fais le tour de la chambre. Je contrôle la propreté : les meubles, les rideaux. La salle de bains, le miroir, pas de trace de doigt. Les toilettes, pas de fuite d'eau... tout est impeccable. La moquette est propre, attendez je regarde sous le lit. Ah là, il faut repasser l'aspirateur. Notez, aspirateur à repasser sous le lit. Les lits sont bien faits mais il y a une petite tache à nettoyer sur le couvre-lit. Notez, tache sur couvre-lit. Les produits d'accueil ont été remplacés. Voilà, c'est fini.

Gaston : Qu'est-ce qui va se passer maintenant ?

Olivia Duval : Simone et Arthur vont revenir pour la moquette et le couvre-lit. Je vais remplacer les piles de la télécommande et un serrurier va me réparer en urgence la porte d'entrée.

Chambre n° 511			
FICHE DE CONTRÔLE			
Eléments contrôlés	Observations	Eléments contrôlés	Observations
Entrée Porte d'entrée Murs Plafond Moquette Penderie Porte-bagages Electricité Coffre-fort	Ampoules à changer	Toilettes Porte de communication Murs Plafond Sol Cuvette Papier hygiénique	Fuite d'eau
Salle de bains Porte de communication Murs Plafond Sol Lavabo Baignoire Miroir Linge Produits d'accueil Électricité	Serrure à réparer Traces de doigt	Chambre Murs Plafond Moquette Fenêtre Rideaux Lits et literie Meubles Minibar Téléphone Téléviseur Radio Produits d'accueil Electricité	Passer l'aspirateur sous le lit Tache sur oreiller
Contrôle fait le : 12 juin 20...		Par : Olivia Duval	

Exercice 8. Dites, quels sont les principaux motifs de réclamation des clients :

La satisfaction des Français en matière de l'hôtellerie

Voici les résultats de l'enquête menée par le cabinet d'études Coach Omnium sur la satisfaction des Français en matière d'hôtellerie.

- Le plus important pour une chambre d'hôtel (% sur le nombre total de réponses) :

	En voyage professionnel	En voyage privé
La qualité de la literie	50,1%	51,9%
La propreté	46,2%	62,7%
Le confort des équipements et du mobilier	42,4%	40,8%
Le calme, l'insonorisation	39,1%	30,1%
La qualité d'équipement /agencement de la salle de bains	33,4%	26,1%
La télévision	19,8%	7,2%
Le cadre et la décoration	17,6%	19,6%
L'espace disponible (locaux et lit)	11,3%	13,4%

- Les principaux reproches faits par les clients sur l'hôtellerie en France :

	En nombre de répondants
Accueil impersonnel, désagréable ou incompetence du personnel	24,1%
Prix trop élevés	18,4%
Restauration décevante	16,3%
Équipement et/ou mobilier vétustes (chambres et salles de bains)	14,9%
Nuisances sonores, mauvaise insonorisation phonique	14,5%
Manque d'espace (chambres, lits trop petits)	14,2%
Décoration de mauvais goût ou trop standardisée	13,9%
Manque de propreté	9,2%

- Les principaux reproches faits par les clients concernant les chambres d'hôtels :

	En nombre de répondants
Bruits, nuisances sonores internes, manque d'isolation phonique	44,5%
Odeurs désagréables (tabac, produits d'entretien, renfermé, moisi)	12,6%
Manque de propreté/ hygiène	10,1%
Manque d'espace (locaux et/ ou lits trop petits)	7,6%
Vétusté du mobilier, des équipements	6,7%
Dysfonctionnements	5,6%
Décoration de mauvais gout ou trop standardisée	5%
Température ambiante mal adaptée ou non réglable	4,7%

II. AU RESTAURANT

Les besoins des clients au restaurant

Besoins du client	Ce que dit le client	Ce que fait le personnel de salle
Sécurité	Votre bœuf, c'est de la viande congelée ? Le poisson est-il frais ? Le parking est-il gardé ?	Donner au client des preuves sur la sécurité et la salubrité des produits et des personnes.
Reconnaissance	N'est-ce pas vous qui nous avez servi la dernière fois que nous sommes venus ?	Ce client a besoin d'être reconnu ; il apprécierait qu'on l'appelle par son nom. Pour se souvenir des clients fidèles, le personnel de salle doit tenir à jour un fichier client.
Nouveauté	Quelles sont les spécialités de votre restaurant ?	Présenter les spécialités du restaurant en insistant sur leur originalité par rapport à la concurrence.
Confort	La table est bancale, pouvez-vous faire quelque chose ?	Vérifier les conditions de confort et le bon état du matériel avant le service pour éviter ce type de désagrément.
Argent	Votre formule à 15 euros est-elle vraiment intéressante ?	Informé le client sur tous les éléments qui composent la formule et en énumérer les avantages.
Sympathie	Bonjour, nous sommes ravis de revenir manger chez vous.	Un personnel chaleureux au contact facile sans être obséquieux séduit la clientèle.

Exercice 1. Lisez les requêtes des clients et dites sur quoi elles portent. Utilisez les mots suivants : un couteau – la nappe – la serviette – un verre – les ménages – une cuillère à soupe.

Ex. : Garçon, désolé mais j'ai renversé du vin. J'ai fait une grosse tache, il faut la changer. → C'est la nappe.

1. Toi, tu en as un mais moi non. Je bois comment ? A la bouteille !
2. Mademoiselle, regardez, il coupe mal. Je n'arrive pas à couper ma viande.
3. Et ma soupe, avec quoi je la mange ?
4. Ni sel, ni poivre, ni moutarde à table !
5. Avec quoi on s'essuie ?

<p style="text-align: center;">Le pronom personnel « en »</p> <p>Il remplace :</p> <ul style="list-style-type: none"> • du /de la/des +un nom : <ul style="list-style-type: none"> - Vous voulez encore du café ? - Oui merci, j'en veux bien. • un/une/des +un nom : <ul style="list-style-type: none"> - Prenez-vous un apéritif ? <p>Non merci, je n'en prends pas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • un nom (avec terme de quantité) : <ul style="list-style-type: none"> - Garçon, il manque deux petites cuillères ? - Désolé, je vous en apporte deux tout de suite. 	<p>Exercice 2. Répondez aux questions avec le pronom personnel « en ».</p> <p><i>Ex. : Vous voulez du jambon ? (une tranche) → Oui, j'en veux une tranche.</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Vous prenez du sucre ? (deux morceaux) 2. Est-ce que vous mettez du citron dans votre sauce ? (quelques zestes) 3. Avez-vous mis de la crème dans votre potage ? (une cuillère) 4. Combien de cafés buvez-vous par jour ? (trois tasses) 5. Combien de sel avez-vous rajouté ? (deux pincées) 6. Vous avez pris de la tarte ? (deux portions)
--	--

Exercice 3. a. Lisez le texte :

Comment dresser la table

D'abord, il faut une nappe et des serviettes qui sont assorties à la nappe (de la même couleur). Puis, on met le service (une assiette plate) et le couvert (l'argenterie). Le couvert comprend en général la fourchette (à gauche), le couteau et la cuillère (à droite de l'assiette). Si on sert des hors-d'œuvre, on met encore une fourchette et un couteau en plus.

Pour le dessert, il faut normalement une petite fourchette et une cuillère à dessert.

Si on sert des poissons ou des crustacés, on met aussi des fourchettes et des couteaux à poisson et une fourchette à huîtres.

Sur la table, il y a encore des salières et des poivrières (avec du sel et du poivre) des cure-dents et naturellement le pain.

Il faut ajouter les verres : un verre à eau, un verre à vin rouge et un verre à vin blanc.

Pour le service on utilise encore des dessous-de-plat et des saladiers pour la salade.

b. Le maître d'hôtel vérifie que le couvert est bien mis. Une serveuse l'accompagne. Complétez leur dialogue avec les éléments qui manquent.

Maître d'hôtel : Bon, je vérifie que tout est parfait. D'abord, la _____ est bien pliée et est à la place de l'assiette. Parfait. Les _____ sont à droite et les _____ à gauche, c'est ça.

Serveuse : C'est ça, oui.

Maître d'hôtel : le _____ et le _____ à poisson sont à l'extérieur, bien sûr. Et la _____ à soupe à droite du _____ à poisson.

Serveuse : Oui, oui...

Maître d'hôtel : Les _____ à dessert maintenant. La _____ et la _____, voyons, vous les avez bien mis parallèles au bord de la table, et en haut de la _____.

Serveuse : Oui, oui...

Maître d'hôtel : Très bien. Le _____ à vin, à droite à la pointe du couteau. Ensuite, l'_____ à pain, elle est bien sur la gauche.

Serveuse : Oui, oui...

Maître d'hôtel : Et le _____ à beurre, il est bien sur le bord droit de l'assiette à pain. Ah non, regardez, Julie, votre _____ à beurre est au milieu de l'_____ à pain et pas sur le bord droit. Les détails sont importants, Julie.

Serveuse : Mais bien sûr...

Maître d'hôtel : Enfin, vous n'avez pas oublié la _____, la _____ et un cendrier au centre de la table.

Serveuse : Non, non...

Exercice 4. Complétez les phrases avec le pronom personnel « en ».

1. Madame, regardez, il manque un verre. Je n'ai pas de verre à vin. → Désolée madame. Je vous _____ (donner) un immédiatement.
2. Garçon, s'il vous plaît, pourrais-je avoir une carafe d'eau ? → Certainement monsieur. Je vous _____ (apporter) une tout de suite.
3. Madame, avez-vous du feu s'il vous plaît ? → Oui, madame. _____ voici.
4. Garçon, nous n'avons ni sel ni poivre à notre table. → Toutes mes excuses monsieur. Je vous _____ (apporter) immédiatement.
5. Madame, auriez-vous une chaise haute pour le bébé ? → Bien sûr, monsieur. Je vous _____ (chercher) une.
6. Mademoiselle, nos deux fourchettes sont tombées par terre ! → Ce n'est pas grave, je vous _____ (amener) tout de suite.
7. Garçon, une autre bière s'il vous plaît ? → Bien sûr, je vous _____ (apporter) une.

Exercice 5. Lisez le dialogue. Identifiez six problèmes rencontrés par le client et les solutions proposées par le maître d'hôtel.

Problème	Solution

Le maître d'hôtel : Vous avez souhaité me voir monsieur ?

Le client : Oui. Je suis furieux.

Le maître d'hôtel : Furieux ? Quel est le problème monsieur ?

Le client : Eh bien, d'abord j'ai commandé un potage de légumes et j'ai eu un bouillon de poule.

Le maître d'hôtel : Le serveur l'a-t-il changé ?

Le client : Oui, bien sûr. Mais ensuite mon verre était sale et mes pâtes froides.

Le maître d'hôtel : Le serveur a-t-il remplacé le verre et réchauffé vos pâtes ?

Le client : Oui, bien sûr. Est-ce que je peux continuer ?

Le maître d'hôtel : Oui, excusez-moi monsieur.

Le client : Après mon vin sentait le bouchon et il y avait un insecte dans ma crème caramel.

Le maître d'hôtel : Le serveur vous a-t-il apporté une autre bouteille de vin et un autre dessert ?

Le client : Vous plaisantez ?

Le maître d'hôtel : Bien sûr que non monsieur, j'essaie seulement de résoudre le problème.

Le client : Le problème, c'est votre restaurant ! Maintenant regardez, vous avez renversé du café sur mon pantalon !

Exercice 6.

a. Des clients se plaignent. Complétez ce qu'ils disent à l'aide des adjectifs suivants : tendre – fade – frais – sales – lent – périmé – rassis – trouble – épicé.

1. J'ai demandé un plat bien relevé et _____, vous me servez un plat sans goût et très _____ !
2. Ce poisson est immangeable, il n'est pas _____, je voudrais parler au chef !
3. Le pain est _____ et les verres sont _____. Regardez, il y a des traces de rouge à lèvres.
4. J'ai commandé une viande _____ et bien saignante et vous me servez une viande dure et trop cuite.
5. J'attends mon entrée depuis une demi-heure, le service est trop _____ !
6. Garçon, ce vin est imbuvable, il est _____, apportez-moi une autre bouteille.
7. Mon yaourt est _____, regardez : la date limite de consommation est dépassée !

b. Le maître d'hôtel répond à ces sept plaintes. Trouvez la réponse à chacune.

- a. Je suis désolé, monsieur. Je vais voir immédiatement si votre entrée est prête.
- b. Toutes mes excuses, madame. Je vais dire au chef de vous préparer une autre comme vous la désirez.
- c. Je suis désolé, monsieur. Je vais demander au chef de venir immédiatement.
- d. Excusez-nous, monsieur. Je vous apporte du pain frais et vous donne d'autres verres tout de suite.
- e. Bien sûr, monsieur. Nous sommes vraiment désolés.
- f. En effet. Toutes mes excuses, madame. Je vous apporte un autre yaourt.
- g. Je suis désolé, madame. Je vais signaler au chef immédiatement. Souhaiteriez-vous autre chose à la place ?

Le comportement à adopter face à un client mécontent

Une réclamation exprime toujours une revendication, une insatisfaction.

Le client a-t-il toujours raison ?

Pas toujours, bien sûr, mais la véritable question n'est pas là. L'important est de savoir s'il vaut la peine de lui donner raison. Et là, l'hôtelier ou le restaurateur doit répondre par oui. Un client mécontent le dit en moyenne à 11 personnes alors qu'un client satisfait ne le dit qu'à 3 personnes.

Que faut-il faire ?

Exercice 7. Faites correspondre les titres avec les textes.

Titres	Textes
Restez calme	a. Remerciez à nouveau le client d'être venu vous voir : « Merci encore Monsieur Vivaldi de nous avoir signalé ce problème ». Assurez-vous par la suite que le client est satisfait. Informez les autres employés et les autres services de l'incident.
Écoutez	b. Dans toutes les situations, présentez des excuses. Donnez une explication rapide et reconnaissez vos responsabilités. Ne cherchez pas à vous justifier. Ne dites pas que c'est la faute d'un collègue.
Posez des questions	c. Le client est mécontent, très énervé. Plus vous resterez calme, plus vous contrôlerez la situation. Souriez, attirez le client dans un endroit plus tranquille et faites-le asseoir. Il est plus difficile de se fâcher assis !
Reformulez	d. Questionner le client pour apprendre le plus de détails possible sur le problème et pour établir les responsabilités : « Qu'est-ce qui ne va pas ? », « Quel est le problème ? », « Que s'est-il passé exactement Monsieur Faucon ? » Si le problème est compliqué, prenez des notes. Cela peut aussi rassurer le client.
Excusez-vous	e. Montrez-vous concerné. Écoutez avec intérêt le client sans l'interrompre. Si possible, adressez-vous au client en utilisant son nom : je me mets à votre place Madame Duval... », « Vous faites bien d'attirer mon attention sur ce problème Monsieur Faucon... »
Proposez une solution	f. Reformulez pour faire sentir au client que sa demande est comprise : « Je comprends, le service au restaurant était très long. »
Concluez	g. Si possible, offrez plusieurs solutions et faites participer le client dans le choix. Cherchez avec le client un arrangement. Respectez vos promesses. Soyez sûr que le client approuve la solution retenue.

IX. Réclamations par courrier électronique et lettre d'excuse

Exercice 1. Lisez les messages du courrier électronique et complétez le tableau:

Nom du client	N° de chambre ou de table	Problème	Date du problème	Service ou employé responsable

<p>De : François Legendre, chambre 33 À : Directeur de l'Hôtel Métropole Objet : Matériel en mauvais état Date : 27 juin 2008</p> <p>Pour un hôtel 3 étoiles, les équipements sont mal entretenus ! La semaine dernière du 17 au 23 juin, la télévision de ma chambre ne fonctionnait pas bien et le frigidaire de mon minibar ne marchait pas du tout. Tous les soirs, je buvais une bière tiède et je regardais la seule chaîne de télévision que je recevais. J'ai contacté le service d'étage, sans résultat.</p>	<p>De : Lara Mattis À : Directeur de l'Hôtel Métropole Objet : Hôtel bruyant Date : 27 juin 2008</p> <p>J'ai séjourné à l'Hôtel Métropole du 12 au 16 juin dernier. Je logeais dans la chambre 21. La journée, je visitais Paris et le soir je me reposais dans ma chambre. Je m'endormais vers 22 ou 23 heures. Mais toutes les nuits vers une heure du matin, un groupe revenait dormir à l'hôtel et faisait du bruit. Il me réveillait et je ne pouvais plus m'endormir. J'ai signalé le problème à la réception, mais elle n'a rien fait. Je ne conseillerai pas votre hôtel à mes amis.</p>
<p>De : Carlos Sanchez À : Directeur du restaurant de l'Hôtel Métropole Objet : Client déçu Date : 27 juin 2008</p> <p>Je suis venu dîner avant-hier soir au restaurant de l'Hôtel Métropole. Il était 21 heures. J'étais seul. Il n'y avait pas beaucoup de clients et il restait des tables libres. Je voulais une table près de la fenêtre. Le maître d'hôtel semblait pressé et peu aimable. Il m'a placé à une table près des toilettes, la table n° 5. Quel accueil !</p>	<p>De : Monsieur et madame Briand À : Directeur de l'Hôtel Métropole Objet : Petit-déjeuner Date : 27 juin 2008</p> <p>Hier matin, avant de partir de l'hôtel, nous avons attendu 50 minutes notre petit-déjeuner dans notre chambre ! Nous avons la chambre 61, Monsieur et Madame Briand. Quand la femme de chambre est arrivée, nos cafés et nos œufs étaient froids !</p>

Exercice 2. L'Hôtel Métropole a reçu par courrier électronique la réclamation suivante. Lisez et répondez aux questions :

- Sur quoi porte la réclamation ?
- Que demande Clément Monier ?

De : Clément Monier
 À : Hôtel Métropole
 Objet : Réclamation
 Date : Bruxelles, le 7 février 20...

Madame, Monsieur,

J'ai séjourné dans votre hôtel les 26 et 27 janvier dernier sur les conseils d'un ami, qui m'avait dit beaucoup de bien de votre établissement.

Pourtant, j'ai été très déçu de mon séjour. En effet, le service dans les étages était tout à fait défectueux. D'abord, j'ai été réveillé à 7 heures du matin par le bruit de l'aspirateur dans les couloirs. Ensuite, un valet de chambre m'a dérangé cinq fois : une première fois pour débarrasser mon plateau petit-déjeuner, une seconde fois pour contrôler mon minibar et trois fois encore pour me demander s'il pouvait faire ma chambre.

Veillez recevoir, Madame, Monsieur, mes salutations les meilleures.

Clément Monier

<p style="text-align: center;">Répondre à une lettre de réclamation</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Accuser réception de la lettre du client 2. Présenter des excuses 3. Donner une explication 4. Proposer une réparation 5. Prendre congé <p style="text-align: center;">Les connecteurs</p> <ul style="list-style-type: none"> - pour commencer : d'abord/ en premier lieu/ premièrement / d'une part - pour continuer : ensuite/puis/ en second lieu/ deuxièmement/ d'autre part - pour finir : enfin/ en dernier lieu - pour opposer : mais/ par contre/ cependant/ pourtant/ néanmoins - pour expliquer : car/en effet /parce que 	<p>Exercice 3. <i>La directrice de l'Hôtel Métropole a répondu à ce client mécontent. Les paragraphes de sa réponse sont dans le désordre. Mettez ces paragraphes dans l'ordre.</i></p> <p>Monsieur,</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> En effet, ce jour-là, un stagiaire a dû remplacer une femme de chambre absente. Sachez que les mesures nécessaires ont été prises pour éviter ces difficultés à l'avenir. <input type="checkbox"/> En espérant vous accueillir à nouveau à l'Hôtel Métropole, je vous prie d'agréer, Monsieur, l'expression de mes sentiments dévoués. <input type="checkbox"/> J'espère seulement pouvoir regagner votre confiance. Je vous joins à ce courrier un bon d'échange pour un séjour d'une nuit gratuite (petit-déjeuner inclus) que vous pourrez réserver à votre convenance. <input type="checkbox"/> J'accuse réception de votre courrier du 7 février. Je vous prie d'accepter toutes nos excuses pour la défaillance de notre service étage. Je comprends votre déception et je regrette sincèrement les incidents mentionnés dans votre lettre.
--	---

Unité 6. **Départ**

I. LA PROCÉDURE DE DÉPART D'UN CLIENT. LA NOTE

La dernière impression du client est primordiale. Il doit conserver en mémoire l'image d'un séjour agréable.

Les principales phases de la procédure de départ sont les suivantes :

Que faire ?	Comment faire ?	Pourquoi faire ?
Prendre contact Saluer avec bienveillance le client	Tournez-vous vers le client et saluez-le par son nom.	Pour montrer votre disponibilité et valoriser le client.
Prendre en charge - S'inquiéter de la satisfaction du client à la fin de son séjour. - Recueillir les dernières informations pour compléter la facture du client. - Questionner le client pour déceler les besoins ponctuels en rapport avec son départ de l'hôtel.	Demandez au client son numéro de chambre. Si le client a déposé sa clé sur le comptoir : « Vous étiez bien chambre 21 ? » Demandez au client : - s'il a consommé des boissons au minibar, - s'il a bien pris un petit-déjeuner, - s'il a besoin d'aide pour porter ses bagages, obtenir un moyen de transport ou se renseigner sur des horaires.	Pour traiter rapidement le départ. Pour facturer les consommations de minibar. Pour vérifier l'enregistrement de cette prestation. Pour faire le nécessaire auprès de la conciergerie.
Assurer la continuité Satisfaire les besoins du client le plus rapidement possible.	Editez la note et présentez-la au client : « votre note s'élève à ... » et énumérez les principaux postes de dépenses Demandez le mode de règlement. Encaissez ou faites signer la note en proposant un stylo au besoin. Renseignez le client sur l'horaire souhaité et l'information demandée.	Pour aller vite et aider le client à comprendre sa note. Pour éviter au client d'avoir à chercher. Pour rassurer le client.
Prendre congé Remercier le client pour son séjour dans l'établissement.	Remettez au client un dépliant ou une carte de l'établissement. Souhaitez un bon voyage. Prenez congé du client : « J'espère Monsieur Fioli que vous avez passé un agréable séjour à l'Hôtel Métropole et que nous aurons le plaisir de vous accueillir bientôt. »	Pour promouvoir l'hôtel et faciliter la prochaine réservation. Pour faire sentir au client qu'il est important et qu'il est à nouveau attendu.

Exercice 1. Lisez le dialogue entre Alain Blanchet, le comptable, et Damien Vidal, le chef de réception, qui préparent la note de Monsieur et Madame Mercier, puis complétez les mentions manquantes de la facture.

Alain Blanchet : Dites-moi, Damien, quelle chambre occupent Monsieur et Madame Mercier ?

Damien Vidal : La chambre 227, une chambre double sans enfants.

Alain Blanchet : Donc, ça fait cent cinquante euros, petit-déjeuner compris.

Damien Vidal : Oui, mais le samedi matin, ils ont pris un supplément à la carte pour le petit-déjeuner : trois pamplemousses.

Alain Blanchet : Par personne ?

Damien Vidal : Non, en tout. Donc trois suppléments petit-déjeuner à cinq euros unité.

Alain Blanchet : Et pour le vendredi, il y avait des prestations ? La restauration en salle, peut-être ?

Damien Vidal : Non, la blanchisserie, pour douze euros, et le service d'étage a monté quatre verres de champagne.

Alain Blanchet : Ça coûte combien un verre de champagne ? J'ai oublié.

Damien Vidal : C'est huit euros l'unité.

Alain Blanchet : Donc, je marque « verre de champagne », prix à l'unité, huit, quantité, quatre ; huit fois quatre égale trente-deux euros.

Damien Vidal : C'est exact. Et enfin, ils ont utilisé le parking de l'hôtel et, pour une nuit, le tarif du garage est de quinze euros.

Alain Blanchet : D'accord, et c'est tout. Vous n'avez rien oublié ?

Damien Vidal : Et bien, il faut aussi ajouter la taxe de séjour et calculer le montant total. Il faut aussi enlever les arrhes déjà versées, c'est-à-dire cent cinquante euros.

Alain Blanchet : Ah là là, et l'ordinateur est en panne ! Attendez, si je compte bien, il reste à payer soixante-dix-huit euros et seize centimes.

H Ô T E L
DE LA PAIX
☆☆☆
P A R I S

Le 15/10/20 .. **Facture N°** F32487
Séjour : du 14/10/20.. au 15/10/20..

Chambre : _____

Adultes : _____ **Enfants** : _____

Nom : Mercier Yves

Libellé	Prix Unité	Quantité	Total (TTC)
Vendredi 14 octobre 20..			
Chambre double	____,00€	1	150,00€
Taxe de séjour	1,18€	2	2,36€
Blanchisserie	____,00€	1	____,00€
Verre de champagne	____,00€	___	____,00€
Garage	____,00€	___	15,00€
Samedi 15 octobre 20..			
Supplément petit-déjeuner	____,00€		15,00€
Téléphone	1,80€		1,80€
TOTAL (HT : 202,69			228,16€
Prépaiement le 10/10/20.. (arrhes)			150,00€
RESTE A PAYER			____,00€

Exercice 2. Damien Vidal, chef de réception, présente la note à Monsieur et Madame Mercier (voir exercice 2.) :

Voici votre note. Une chambre double à 150 euros pour une nuit, petit-déjeuner compris. 2,36 euros de taxe de séjour. Le service blanchisserie pour 12 euros...

Continuez vous-même l'explication jusqu'à :

En tout, ça fait 228,16 euros. Moins 150 euros d'arrhes, il reste à payer 78,16 euros.

Exercice 3. Répondez aux questions en remplaçant les groupes de mots en italique par des pronoms personnels directs.

1. Acceptez-vous *les pièces de 3 euros* ?
2. Est-ce que le prix TTC inclut *la TVA* ?
3. Est-ce que vous facturez *la taxe de séjour pour les bébés* ?
4. Est-ce que vous avez déjà vu *des billets de 200 et 500 euros* ?
5. Donnez-vous *la monnaie et le reçu* au client en même temps ?
6. Vous écoutez patiemment *un client mécontent* ?

Exercice 4. Complétez le texte avec les pronoms appropriés. Accordez les participes passés.

1. Le client vérifie *sa note*. Ensuite, il peut _____ régler de plusieurs façons :
2. Par *chèque*. Contrôlez que le client _____ remplit entièrement, et, pour *la signature*, qu'il ne _____ a pas oublié _____.
3. En espèces. S'il vous donne *plusieurs billets ou pièces*, vous _____ comptez devant lui.
4. Par carte bancaire. Le client tape *les chiffres de son code confidentiel* et la machine autorise la transaction s'il _____ a tapé _____ correctement.
5. Enfin, il y a *le reçu*. Vous _____ donnez *au client* en _____ remerciant.
6. En cas de problème, *je* m'en occupe. Vous _____ appelez et je viens tout de suite.
7. *Vous et moi* représentons le dernier contact du client et il doit _____ quitter satisfait.

Exercice 5. Remplacez les mots soulignés par des pronoms.

1. Nous vous préparons votre note.
2. Je donne une facture à Madame Chen.
3. Je sers le petit-déjeuner à Madame et Monsieur Cariou.
4. Nous offrons deux nuits d'hôtel à cette cliente.
5. La direction accepte les chèques de voyage.
6. Nous envoyons une confirmation à Mademoiselle François.
7. Nous recommandons nos spécialités aux clients.
8. J'ai passé une semaine merveilleuse à cet hôtel et je me souviens bien de cet hôtel.
9. Pouvez-vous montrer les chambres à ces clients ?

Les procédures d'encaissement

Le réceptionniste ou le caissier doit être attentif aux différentes opérations à mener lors de la procédure d'encaissement.

Paiement	Condition d'acceptation	Opérations à effectuer
1. Espèces	Aucune	Vérifier la concordance avec la note. Recompter sur le comptoir avec le client. Vérifier l'état des billets et le graphisme.
2. Devises	Pièce d'identité ou passeport	Attention au change et à la monnaie ! Accepter uniquement les devises en billets. Donner l'original du bordereau de change au client.
3. Chèque	Pièce d'identité	Vérifier le nom à l'aide de la pièce d'identité. Vérifier le montant en chiffres et en lettres et la signature. Vérifier l'état du chèque.
4. Chèque de voyage	Pièce d'identité ou passeport, seconde signature conforme à la première.	Faire apposer la seconde signature par le client au moment du paiement. Vérifier la correspondance avec la facture.
5. Bon d'agence	Original donné par le client à son arrivée	Vérifier la nature et la valeur du bon d'agence. Encaisser les extras ou le montant de la facture du client moins la valeur du bon. Faites signer l'original de la facture si le bon d'agence couvre toutes les prestations.
6. Carte bancaire	Vérifier la date de validité, la signature et si le numéro ne figure pas sur la liste d'opposition.	Donner le ticket avec la note de l'hôtel. Si l'on ne dispose pas d'un terminal électronique mais manuel, faire signer la liasse de la facture au client et lui donner son double avec la note de l'hôtel soldée.

Les « bons »

L'utilisation des **bons** est courante dans le tourisme. Vous avez :

- le bon de dépôt ou **deposit** : preuve du paiement d'un acompte sur le prix à payer ;
- le bon d'échange ou **voucher** : titre de paiement sous forme de document indiquant que les prestations inscrites ont été payées en totalité, à l'exclusion de toute autre ;

- le bon forfait : document indiquant que certaines prestations sont prises en charge, mais pas les dépenses personnelles ;
- le bon de crédit : ce document implique que le client ne doit rien payer. Les frais sont pris en charge par quelqu'un d'autre.

Exercice 6. Retrouvez la définition de chaque moyen de paiement :

<p>1. Les euros : vérifiez leur validité et rendez la monnaie</p>	<p>a. Si votre hôtel à l'autorisation, vous pouvez les accepter pour leur valeur au cours du jour moins, parfois, une commission.</p>
<p>2. Les devises : n'acceptez que les billets</p>	<p>b. Réservé aux agences ou entreprises dont les clients ou employés fréquentent l'hôtel régulièrement, il permet un paiement différé, après le départ du client.</p>
<p>3. Le chèque bancaire : vérifiez la signature avec une pièce d'identité</p>	<p>c. Utilisés dans toute la zone euro, c'est le seul moyen de paiement que vous devez accepter.</p>
<p>4. Le chèque de voyage : faites-le signer au dos</p>	<p>d. D'un montant fixe, le client l'achète à sa banque. S'il n'est pas en euros, c'est un « traveller-chèque ».</p>
<p>5. Le bon d'agence : vérifiez le montant ou les prestations couvertes</p>	<p>e. Il peut avoir une valeur déterminée ou couvre soit une partie, soit la totalité des prestations.</p>
<p>6. Le ticket restaurant : vérifiez son montant</p>	<p>f. Elle est très utilisée comme garantie de réservation de la chambre, pour les départs express et pour retirer des espèces dans les distributeurs automatiques.</p>
<p>7. La carte bancaire : demandez au client de taper son code confidentiel ou vérifiez sa signature</p>	<p>g. Le client doit le remplir. Il précise le montant et l'ordre puis il le date et le signe.</p>
<p>8. Le chèque vacances : vérifiez son montant</p>	<p>h. Il fonctionne comme un chèque vacances mais il n'est utilisé que pour payer les repas au restaurant.</p>
<p>9. Le compte débiteur : faites signer la facture au client</p>	<p>i. D'un montant fixe, ce chèque remis au client par son employeur n'est pas signé par le client.</p>

II. LE QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION

Le questionnaire de satisfaction permet à l'hôtelier de :

- vérifier que les prestations et les équipements correspondent aux désirs du client,
- mesurer le niveau de satisfaction de ses clients,
- remédier aux défauts et dysfonctionnements rencontrés par les clients,
- améliorer la qualité du produit et des prestations en tenant compte des remarques des clients,
- fidéliser le client en étant proche de ses attentes,
- se positionner par rapport à la concurrence.

Un questionnaire de satisfaction se présente souvent sous forme de lettre pliée en trois et destinée à la direction. Il est déposé par le client à la réception ou directement envoyé au siège.

Il est souvent rédigé en 2 ou plusieurs langues. Les questions sont précises et sans ambiguïté, fermées et brèves. Le client ne peut consacrer à sa lecture plus de cinq minutes.

Exercice 1. Lisez « Le questionnaire de satisfaction » et répondez aux questions ci-dessous.

1. Quand les clients remplissent-ils le questionnaire ?
2. Sont-ils obligés de le remplir ?
3. Après l'avoir rempli, que font-ils du questionnaire ?
4. Quel est le but du questionnaire ?

<p style="text-align: center;">La comparaison</p> <p>a. L'égalité, l'infériorité, la supériorité</p> <ul style="list-style-type: none">• Le réceptionniste est aussi/moins/plus accueillant que le portier.• Le personnel a autant/moins/plus de travail qu'avant.• Ce couple voyage autant/moins/plus que nous. <p>b. Les superlatifs</p> <ul style="list-style-type: none">• C'est le restaurant le plus réputé de la ville.• Au niveau gastronomique, c'est le meilleur.• C'est le soir qu'il y a le plus d'ambiance.	<p>Exercice 2. Complétez avec les mots : - <i>aussi, moins, plus de, que, qu'</i> ;</p> <p>A l'Hôtel Bellevue, la décoration est _____ moderne _____ à l'Hôtel Farlède, mais il y a _____ confort. Les deux hôtels sont _____ propres l'un _____ l'autre.</p> <p>- <i>le moins de, plus, meilleure, le plus, autant de, mieux.</i></p> <p>L'ambiance est _____ à l'Hôtel Bellevue car le personnel est _____ disponible. A l'Hôtel Bellevue, il y a _____ personnel qu'à l'Hôtel Farlède, mais il est _____ formé. Résultat : c'est à l'Hôtel Bellevue qu'il y a _____ problèmes et que les touristes vont _____.</p>
---	--

CARTE D'APPRÉCIATION

Madame, Monsieur,

Nous espérons que vous avez passé un agréable séjour à l'Hôtel de la Paix. Pour maintenir la qualité de nos prestations à la hauteur de vos attentes, nous vous serions reconnaissants de bien vouloir remplir ce questionnaire. Vous pourrez le remettre à la réception ou nous le retourner par courrier à votre retour.

Vos commentaires et suggestions nous sont précieux, et toute l'équipe de l'Hôtel de la Paix vous en remercie.

Au plaisir de vous revoir très prochainement. ☉

La direction

+ Excellent ± Moyen - Médiocre

- 1. Réservation :**
- efficacité
 - courtoisie

Commentaires : la réservation par Internet est trop compliquée, j'ai finalement téléphoné

- 2. Réception :**
- ambiance
 - disponibilité
 - enregistrement
 - information sur les services :
 - de l'hôtel
 - extérieurs

Commentaires : le réceptionniste est un vrai guide touristique. Merci, et bravo !

- 3. Services :**
- bagages
 - blanchisserie
 - demandes spécifiques

Commentaires : un service de réparation couture serait appréciable.

7. Facultatif :

Nom : _____

Adresse : _____

Comment avez-vous choisi l'Hôtel de la Paix ? _____

- 4. Chambre :**
- confort
 - propreté
 - décoration
 - salle de bains
 - mini-bar
 - petit-déjeuner

Commentaires : le bouquet de fleurs était ravissant !

- 5. Restaurant :**
- ambiance
 - efficacité du service
 - choix des plats
 - qualité des plats
 - prix

Commentaires : les crêpes Suzette sont fantastiques.

- 6. Hôtel :**
- décoration
 - confort
 - propreté

Commentaires : quand il y a des groupes, on doit attendre l'ascenseur pendant des heures.

N° de chambre : 38 Date d'arrivée : _____

Durée de séjour : 1 nuit 2-4 plus

But de votre séjour : Affaires Loisirs

Exercice 3. a. Monsieur Dupont n'a complété que quelques parties de la carte d'appréciation. Lisez ses déclarations, puis cochez à sa place d'autres réponses du questionnaire.

- Au téléphone, la personne du service réservation était plutôt sèche, mais compétente. À mon arrivée, j'ai attendu 20 minutes avant d'être enregistré ! Et ensuite, le bagagiste a monté ma valise, mais il l'a laissée devant la porte... Par contre, j'ai demandé de l'aspirine en pleine nuit et on me l'a apportée tout de suite.

- Le restaurant. Pour l'ambiance, j'aime beaucoup. Le cadre du restaurant est très agréable. C'est très chaleureux. On se sent comme chez soi.

Pour l'efficacité du service, c'est très mauvais. Je dis bien : très mauvais. Nous avons attendu avant d'être placés, puis pour passer la commande, et après entre chaque plat. J'ai horreur de ça ! En plus, le garçon s'est trompé dans la commande. Non, franchement, je mets zéro.

Pour le choix des plats, certains traditionnels, d'autres très originaux. C'est bien, mais il faudrait plus de choix au niveau des desserts.

Pour la qualité des plats, en fait, ça dépend du plat. Ma fricassée de coquilles Saint-Jacques était décevante... trop cuite, avec peu de sauce, et encore moins de légumes. Les crêpes Suzette, par contre, étaient fantastiques !

Pour le prix, c'est tout de même assez cher pour ce que c'est. Nous avons bien mangé, d'accord, mais l'addition était plutôt salée.

b. Lisez la déclaration de Madame Dupont concernant la chambre. A sa place, cochez ses réponses ou encerclez la réponse de son mari si celles-ci sont identiques.

- Je trouve la chambre aussi confortable que mon mari, mais un peu moins propre. Je n'aime pas la décoration autant que lui, mais ça va. En fait, c'est la salle de bains qui me plaît le plus. Pour le minibar, je souhaiterais moins d'alcool et c'est là que je vais mettre la plus mauvaise appréciation. Le petit-déjeuner n'était pas excellent, mais tout de même, je le trouve meilleur que ce que dit mon mari.

Exercice 4. Prenez connaissance du questionnaire de qualité de l'hôtel, lisez ce que dit le client interviewé et cochez la réponse qui convient.

Mon nom est Jean Poncet. Et j'habite Canberra, 27 Monkman Street. La réservation a été faite par ma secrétaire, et je n'ai donc rien à dire à ce sujet. J'ai effectué un voyage d'étude dans la région PACA du 15 au 31 janvier, et j'ai séjourné à l'hôtel du 20 au 25. J'ai beaucoup apprécié ne pas avoir de problème d'accès et de parking. D'ailleurs le plan fourni était très bon. La conduite à droite est un peu stressante au début, et pouvoir garer facilement le véhicule est un avantage certain.

Le réceptionniste pourrait faire un petit effort pour sourire... mais peut-être suis-je tombé sur un mauvais jour ? Ce n'était pas le cas des serveurs au restaurant : eux, ils sont parfaits : aimables, accueillants, autant ceux qui étaient de service pour le petit-déjeuner que pour le dîner.

Je ne suis pas allé au bar, donc... je ne peux pas vous donner mon avis là-dessus.

Le service en chambre laisse beaucoup à désirer. Il m'a fallu attendre une heure et demie ou même plus pour avoir des serviettes de bain qu'ils avaient oubliées.

La chambre est confortable et la salle de bains est assez bien équipée, mais le chauffage central devrait être révisé. Il ne fonctionnait pas très bien et, et même s'il ne faisait pas très froid, ce n'était pas très agréable.

C'est donc dans l'ensemble un assez bon hôtel, mais ils pourraient faire des efforts pour l'accueil à la réception et pour le service en général. Je ne pense pas qu'il mérite tout à fait ses trois étoiles... Au fait, j'occupais la chambre 308.

Quelques minutes seulement !

Merci d'avoir choisi de séjourner dans notre hôtel

Et de consacrer quelques minutes de votre temps à remplir ce questionnaire.
Vos appréciations et commentaires nous aiderons à vous satisfaire pleinement.

Vous pouvez :

- soit le déposer à la réception
- soit l'adresser au service Relations Clientèle, 2, rue des Mimosas, 06200 CANNES

Comment avez-vous jugé	satisfaisant	insuffisant	non concerné
La réservation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'accès à l'hôtel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le parking	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'accueil à la réception	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'accueil au restaurant	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le restaurant	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le bar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La chambre	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La salle de bains	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le service général de l'hôtel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Nom :

Adresse :

Chambre n° :

Date de votre séjour :

TEXTES COMPLÉMENTAIRES

L'organisation de l'hôtellerie en France

Le secteur de l'hôtellerie - restauration en France c'est :

- 806 831 actifs
- Le 5^e employeur derrière le commerce, le bâtiment et les travaux publics, les transports
- 110 000 emplois créés au cours des 10 dernières années et de nombreux postes restent à pourvoir
- 177 092 entreprises dont 92,8% ont moins de 10 salariés : 99 621 restaurants, 46 676 cafés, 27 629 hôtels ; 1,5 milliards de nuitées en France dont 63% de Français et 37% d'étrangers
- Une capacité d'hébergement marchand de 5 238 600 lits
- 53 milliards d'Euros de chiffre d'affaires.

Le classement des hôtels repose sur des critères ou normes techniques dont les plus importants sont : l'emplacement, l'architecture extérieure et intérieure, l'ameublement, la surface des chambres, les sanitaires, les équipements, les compétences du personnel.

Hôtellerie commerciale

Hôtellerie homologuée ou classée	Hôtellerie non homologuée ou non classée
Hôtel de tourisme Sans étoile, 1 étoile, 2 étoiles, 3 étoiles, 4 étoiles, 4 étoiles luxe 85% de la capacité hôtelière	Hôtel de préfecture 15% de la capacité hôtelière

1. L'hôtellerie homologuée ou classée

L'hôtel de tourisme est un établissement commercial d'hébergement classé, qui offre des **chambres**, des **appartements meublés** ou **suites** en location à une clientèle de passage ou à une clientèle qui effectue un séjour caractérisé par une location à la journée, à la semaine ou un mois, mais qui, sauf exception, **n'y élit pas domicile**. Il peut comporter **un service de restauration**. Il est exploité toute l'année en permanence ou seulement pendant une ou plusieurs saisons. Il est dit « hôtel saisonnier » lorsque sa durée d'ouverture n'excède pas neuf mois par an en une ou plusieurs périodes.

En France, les hôtels sont classés en 6 catégories.

Ce classement s'exprime en étoiles qui correspondent à des normes de confort, mais ne constituent pas un label de qualité. En termes de confort, le classement se définit ainsi :

sans étoile : confort limité	3 étoiles : grand confort
1 étoile : confort moyen	4 étoiles très grand confort
2 étoiles : bon confort	4 étoiles luxe : haut de gamme

2. L'hôtellerie non homologuée ou non classée – Les hôtels de préfecture

Ces établissements ne sont classés suivant les normes officielles du fait de l'insuffisance de leurs installations ou du nombre de chambres inférieur aux normes légales (minimum 7). Il s'agit surtout d'hôtels modestes, indépendants et familiaux.

Les différentes formes de gestion des hôtels

60%	40%	
Hôtels indépendants	Chaînes hôtelières	Hôtels franchisés
	Chaînes volontaires	
	Chaînes intégrées	

1. Les hôtels indépendants

Ils représentent 60% du nombre d'hôtels en France et moins de 50% de la capacité hôtelière (24 chambres en moyenne). Les hôteliers indépendants sont propriétaires de leur(s) établissement(s) qu'ils gèrent eux-mêmes.

2. Les chaînes hôtelières

Une chaîne hôtelière regroupe des établissements qui représentent un certain nombre de prestations identiques. On distingue 2 catégories de chaînes :

Les chaînes volontaires : qui sont des groupements associatifs d'hôteliers indépendants qui unissent leurs efforts pour proposer de meilleures prestations et lutter contre la concurrence des grands groupes hôteliers internationaux. Chaque établissement garde son caractère personnel, la maîtrise de sa gestion mais respecte une charte à laquelle il a adhéré. Il paie un droit d'entrée et une participation liée au nombre de chambres, à la catégorie, etc. Les actions collectives menées sont multiples : parution d'un guide national et international, label commun de qualité, centrale d'achat et de réservation, publicité, formation du personnel.

Chaines volontaires – toutes catégories		
Enseigne	Nombre hôtels	Nombre chambres
Logis de France	3 138	59 460
Châteaux & Hôtels de France	494	10 691
Contact-Hotel	263	7 469
Inter-Hotel	256	11 113
Best Western	247	12 807
Exclusive Hotels	215	7 242
Citotel	184	5 738
Relais du Silence	152	3 548

Les chaînes intégrées : elles développent un réseau national et international d'hôtels de même style et de même catégorie de service afin de créer une image de marque puissante. En France, les chaînes intégrées continuent à se développer. Elles représentent 16% des hôtels avec 79 chambres en moyenne. Le groupe Accor domine le marché français (Sofitel, Novotel, Mercure, Ibis, Formule 1, Etap Hôtel).

3. Les hôtels franchisés

La franchise est un contrat entre une chaîne hôtelière et un hôtel indépendant. La chaîne hôtelière (franchiseur) apporte à l'hôtel indépendant (franchisé) son image de marque et son savoir-faire : ses méthodes de gestion, ses services commerciaux et de formation du personnel, sa publicité. Le franchisé engage ses capitaux, paie un droit d'entrée et verse une rémunération fixe sur le chiffre d'affaires.

Les autres modes d'hébergement

Hébergement commercial		Hébergement à caractère social	
Homologué ou classé	Non homologué ou non classé	Hébergement en milieu rural principalement	Hôtellerie en plein air
- Résidence de tourisme	- Meublé de tourisme - Village de vacances - Auberge de jeunesse	- Gîte rural - Gîte d'étape - Chambre d'hôte - Auberge rurale	- Camping et caravanning - Parc de loisirs

1. Les résidences de tourisme

La résidence de tourisme est un établissement commercial d'hébergement classé, faisant l'objet d'une exploitation permanente ou saisonnière. Elle est constituée d'un ensemble homogène de **chambres, studios ou appartements meublés avec coin cuisine**, disposés en unités collectives ou pavillonnaires, offerts en location pour une occupation à la journée, à la semaine ou au mois à une clientèle touristique qui **n'y élit pas domicile**. Elle est dotée d'un minimum d'équipements et de services communs. C'est un moyen terme entre l'hôtel et la location.

Il existe deux types de résidences de tourisme :

- les résidences hôtelières destinées à accueillir tout type de clientèle (loisirs, affaires...) ; citons les enseignes Citadines ou Orion.
- les résidences médicalisées destinées à accueillir de façon passagère ou permanente une clientèle nécessitant un suivi médical ; citons l'enseigne Hotelia.

2. Les meublés de tourisme

Il s'agit de locations (chambres, appartements ou maisons) pourvues de tout équipement indispensable et réparties en catégories : normale, confortable ou luxe.

3. Les clubs de vacances

Ce sont des complexes hôteliers qui fournissent aux vacanciers une prestation complète (hébergement, restauration, animation et transport en option). Citons pour exemple le Club Méditerranée ou les hôtels Palladien du tour-opérateur Nouvelles Frontières.

4. Les auberges de jeunesse

Ce sont des établissements bon marché d'accueil pour les jeunes. Sur présentation d'une carte d'adhérent, un hébergement minimal et la possibilité de prendre ou préparer ses repas sont offerts.

Les métiers de l'hôtellerie

1. La réception

Accueillir le client, l'écouter, veiller à son confort, le renseigner et le sécuriser, lui offrir disponibilité et gentillesse, tel est le travail du personnel de la réception, centre névralgique de tout hôtel.

Le personnel de réception doit faire face à des charges de travail irrégulières en fonction de l'occupation de l'hôtel : périodes d'intense activité lors de l'encaissement des notes, tôt le matin, lors d'arrivées massives et simultanées de clients, en groupe ou pas, débarquant d'un avion, d'un train, ou d'un autocar. Par opposition à ces périodes « de pointe », les périodes de tranquillité, dites « creuses », sont mises à profit pour traiter le courrier, prospecter, mettre à jour le planning des réservations, etc.

- Ce qu'il faut savoir.
 - Les clients sont accueillis jour et nuit, à toute heure.
 - Le sourire, la rigueur et l'organisation sont indispensables à la réussite de chaque séjour. Cette réussite implique également le sens de la vente, le sens des responsabilités, l'esprit de coordination.
 - Il peut être utile et il est parfois indispensable de comprendre et de parler une ou plusieurs langues étrangères.
 - Maîtriser l'outil informatique est essentiel.
 - Pour ces métiers, il faut être organisé, réactif, avoir une bonne présentation, le sens du contact et le goût du travail en équipe
- Postes et fonctions.
 - Le directeur d'hébergement (directeur hôtelier ou sous-directeur d'hôtel) est responsable de la qualité des prestations hôtelières, il assure la promotion de l'hôtel, supervise et contrôle le travail du personnel, reçoit des clients importants.
 - Le chef de réception est responsable de l'attribution des chambres et des relations avec la clientèle, il gère le service et le personnel de la réception.
 - Le réceptionniste (réceptionnaire, chef de brigade, réceptionniste de jour, réceptionniste de nuit) a une fonction plus ou moins polyvalente selon le type d'établissement. Il s'occupe du client à compter de la réservation jusqu'au départ de ce dernier.
 - Le main-courantier (terme technique) et le caissier : le main-courantier est chargé de la tenue des comptes clients, enregistre toutes les dépenses effectuées par chaque client au sein de l'hôtel et établit les notes. Il prépare le travail du caissier. Le caissier vérifie les notes des clients avant de les encaisser.
 - Le standardiste gère les appels téléphoniques, renseigne, transmet les télécopies ou les messages. Ce poste réclame de la courtoisie, une voix agréable et une grande aisance au téléphone.

2. Le hall

Les métiers du hall sont très divers et varient en effectif et en qualité selon la catégorie de l'hôtel, l'étendue de la clientèle et les services offerts, certains employés cumulant parfois plusieurs fonctions. Quoiqu'il en soit, ces métiers requièrent une

bonne résistance physique, une parfaite présentation, de la courtoisie, voire de la diplomatie, un sens aigu de l'observation, une mémoire excellente et, de plus en plus, la connaissance de langues étrangères. Dans un hôtel de luxe, on trouvera l'ensemble des acteurs et fonctions suivants.

- Le concierge (responsable du hall, chef-concierge, concierge de nuit) dirige et coordonne les employés du hall. Il répond à toutes les demandes d'information de la clientèle et réserve des prestations touristiques à l'extérieur de l'hôtel. Il est aussi responsable du courrier, des bagages et parfois encore des clés.
- Le voiturier intervient à chaque fois qu'un client utilise une voiture à son arrivée ou au départ de l'hôtel.
- Le portier ouvre les portes.
- Le bagagiste s'occupe du transport des bagages à l'arrivée et au départ des clients.
- Le liftier actionne les ascenseurs.
- Le chasseur est chargé des courses et de diverses démarches (police, ambassades, etc.) à l'extérieur de l'hôtel.
- Le groom effectue les courses à l'intérieur de l'hôtel, il distribue le courrier urgent et les documents dans les services.

3. Les étages.

Le client quitte son hôtel, lit défait, salle de bains utilisée, chambre plus ou moins en désordre. Quelques heures plus tard, la chambre est rangée, nettoyée, aérée, pimpante, prête pour un nouveau client. Derrière cette promesse au quotidien, se cache toute une équipe efficace.

- La gouvernante (gouvernante d'étage) dirige et coordonne le personnel d'étage, contrôle l'entretien des chambres et des parties communes, s'occupe des accueils personnalisés et notamment des VIP (Very Important Person). Elle a peu de contacts avec des clients sauf si ces derniers ont des besoins particuliers ou des réclamations à formuler.
- La femme de chambre ou le valet de chambre (équipier) sont chargés du nettoyage et de la remise en ordre des chambres. Dans certains hôtels, ils s'occupent du service des petits-déjeuners.
- La lingère (chef lingère, aide lingère) assure l'entretien et le rangement du linge de l'hôtel. Elle gère le linge sale. Les services de pressing et de blanchisserie sont souvent effectués à l'extérieur de l'hôtel. Elle a peu de contacts avec la clientèle.

Exigences professionnelles.

- Le service est assuré 7 jours sur 7.
- L'essentiel du travail s'effectue tôt le matin et jusqu'en début d'après-midi, mais l'activité est constante.

Des qualités indispensables.

- L'autonomie : gérer son temps, organiser son travail, économiser ses gestes.
- La rigueur : la sécurité doit primer dans tous les cas.
- La propreté : celle qui se remarque.
- La discrétion et le tact : garantir l'intimité des clients, assurer leurs confort.

L'avenir de l'hôtellerie européenne

Tout d'abord, les chaînes hôtelières européennes devront grandir pour acquérir une plus grande dimension afin de faire face à la concurrence américaine et maintenant asiatique, dont la volonté d'implantation sur notre continent est notoire.

L'industrie hôtelière devra, d'autre part, être en mesure de répondre aux besoins d'une clientèle qui disposera de plus de facilités pour voyager et d'importants loisirs qu'elle aura tendance à fractionner, mais qui recherchera toujours le meilleur rapport qualité/ prix et souvent une formule conjuguant transport et hébergement.

Pour séduire cette clientèle, les hôteliers devront faire preuve d'imagination afin de mieux répondre aux besoins des consommateurs, différents dans chaque pays.

La qualité de l'hébergement et de l'accueil est, certes, indispensable mais ne suffit pas ; les clients attendent aussi un rôle de conseil sur les sites à visiter, les manifestations à organiser par la ville ; le séjour hôtelier prenant place dans un ensemble cohérent d'organisations du séjour. Soucieux de leur bien-être, ils recherchent des activités sportives.

L'hôtelier doit être en mesure de leur proposer des forfaits, offrant aussi la possibilité de pratiquer leurs sports favoris.

La dimension européenne d'un groupe hôtelier semble être un atout majeur pour mieux se vendre auprès de la clientèle des pays éloignés. La sécurité d'une chaîne internationale, une réservation centralisée, une équipe commerciale présente dans les pays d'origine sont les éléments déterminants pour les voyageurs longs courriers qui visitent en moyenne quatre pays au cours d'un seul séjour.

Mais là encore, l'hôtellerie européenne doit promouvoir auprès de ces visiteurs qui aiment le « vieux continent » pour sa culture et son patrimoine, des régions moins fréquentées. La France, par exemple, essentiellement réduite à Paris, aux Châteaux de la Loire et à la Côte d'Azur a sans nul doute une carte à jouer à travers le thermalisme, ou le tourisme vert. Les zones d'accueil doivent être diversifiées chacune offrant un attrait particulier.

L'avenir de l'hôtellerie européenne passe également par le tourisme d'affaires. D'ores et déjà, nous en constatons les effets. En Europe unie, les chefs d'entreprises voyagent de plus en plus. L'ouverture des frontières intensifie encore ce trafic. Il faut réfléchir toujours aux besoins spécifiques de cette clientèle, et continuer à doter les établissements de toutes les installations qu'un homme d'affaires est en droit d'attendre d'un hôtel de classe internationale. En outre, l'augmentation du trafic aérien et l'éloignement des aéroports doit amener à penser au développement d'hôtels susceptibles d'offrir les meilleures conditions pour un séjour ou pour l'organisation de réunions sans quitter la zone aéroportuaire. Auprès de chacune d'elles, d'ailleurs, des centres d'activités se multiplient déjà.

Un effort particulier peut être fait pour inciter cette clientèle à prolonger son séjour dans un but touristique. Déjà en semaine, les hôtels accueillent la clientèle d'affaires, mais la mise en place des tarifs attrayants, ou des suggestions week-end est une aide sur place permettant d'améliorer grandement la fréquentation des établissements.

Comment gager de nouveau clients

Quand il est question de « vente » dans l'hôtellerie, on pense souvent en premier lieu aux directeurs des ventes et aux contacts qu'ils établissent avec des entreprises et les associations de l'industrie touristique. Pourtant, le canal direct de distribution est celui auquel la majorité des hôtels peuvent le plus facilement avoir recours.

Les hôtes qui réservent leur chambre d'hôtel dans leur propre pays par l'intermédiaire d'agences de voyages sont encore l'exception. Quant aux touristes des pays voisins, seuls 15 à 20% d'entre eux utilisent ce mode de réservation. D'où l'importance que revêt pour l'hôtellerie le canal de distribution direct, surtout pour conquérir les marchés voisins.

Remarques à l'intention de l'utilisateur du canal direct de distribution :

- Consacrez-vous en premier lieu à vos clients actuels ! Le fichier de vos clients fidèles vous réserve beaucoup de possibilités pour la vente directe précisément. Tous client satisfait constitue en effet un « agent de vente » en soi.
- Commencez par épuiser toutes les ressources que vous offre votre plus proche entourage ! Souvent il ne faut pas chercher loin pour trouver une affaire à conclure.
- Informez régulièrement vos clients actuels et potentiels de toute innovation, de toute nouvelle prestation etc. !
- Ayez recours aux fichiers d'adresses de l'office local du tourisme ou du secrétariat central du groupement d'hôtels auquel vous appartenez !
- Pour l'envoi de matériel de vente aux clients intéressés (« mailing »), vous pouvez également vous adresser à une entreprise spécialisée en la matière, qui vous fournira en outre d'autres adresses si vous le désirez.
- Pour les contacts établis par écrit, tenez-vous-en à la formule qui a fait ses preuves : KISS (« keep it short and sweet ») ! Une lettre courte et aimable a beaucoup plus d'impact qu'un long exposé.

Auxiliaire de vente

Essayez par exemple une fois, ou davantage, de vous assurer le concours d'auxiliaires pour vendre votre produit ! Nous entendons par là des personnes choisies parmi vos relations professionnelles ou privées qui, indirectement, peuvent vous attirer de nouveaux clients, sans que vous ayez à leur payer de commissions. Ce sont notamment : - les clients fidèles de l'hôtel ou du restaurant (publicité de bouche à oreille) – les personnes aux guichets de renseignements des aéroports, des gares, de l'office local du tourisme, etc. – des hôteliers, réceptionnistes, concierges avec qui vous entretenez de bonnes relations – les collaborateurs des entreprises de location de voitures – les agents de police locaux – les chauffeurs de taxi, d'autocar – les personnes travaillant dans des stations-service - les secrétaires de sociétés, des chambres de l'industrie et du commerce, des offices publics et associations – les journalistes, etc.

Les métiers de la restauration

1. La cuisine

Le plus souvent, la cuisine est un travail d'équipe. C'est un métier difficile, nécessitant de nombreuses années de pratique, du talent et de la rigueur pour en acquérir la maîtrise. Le cuisinier doit avoir une bonne résistance physique et le sens de la propreté.

En cuisine, les emplois sont très hiérarchisés. Il faut souvent commencer commis de cuisine avant d'accéder aux postes supérieurs. Cependant, dans les petits restaurants, les postes sont moins figés et plus polyvalents.

- Le chef de cuisine est le maître des lieux. Il possède des qualités de cuisinier (savoir-faire et créativité) et de gestionnaire. Il est responsable de la préparation des plats et il gère le personnel de cuisine. Il élabore la carte en collaboration avec le patron ou le directeur du restaurant. Il contrôle la préparation et la finition des plats, leur présentation et leur départ en salle. Il gère les stocks et achète des produits frais auprès de fournisseurs sélectionnés.

- Le second de cuisine (sous-chef de cuisine) est l'adjoint direct du chef de cuisine ; il peut le remplacer dans toutes ses tâches.

- Le chef de partie est responsable, sous l'autorité du chef de cuisine, d'une spécialité de cuisine. Citons par exemple : le garde-manger (responsable du stockage des denrées et de la préparation des plats et sauces froids), le poissonnier, le rôtiiseur, l'entremétier (responsable des entremets, des œufs, des potages et des légumes ni frits ni grillés), le saucier, le pâtissier et le tournant (chef de partie polyvalent).

- Le commis de cuisine travaille sous la responsabilité du chef de cuisine ou d'un chef de partie. Il participe à la préparation des plats. Il est chargé de l'entretien et du rangement du matériel de cuisine. C'est parfois un jeune cuisinier tournant qui apprend le métier.

2. La salle

A première vue, rien ne ressemble plus à un serveur qu'un autre serveur. Tenue sobre, présentation impeccable. Mais au-delà des mêmes gestes, d'un même protocole, le métier de serveur est plus varié qu'on ne le pense.

Diplomatie, amabilité, bonne présentation, organisation : le personnel de salle doit entretenir d'aussi bonnes relations avec la clientèle qu'avec l'équipe de cuisine.

Le serveur doit savoir travailler en équipe, entre la salle et la cuisine. Ce sont des métiers de contact ponctués de périodes de « coups de feu ». Le goût de l'imprévu et le sens de l'anticipation sont des qualités indispensables.

- Exigences professionnelles.

Les rythmes de travail sont décalés par rapport aux habitudes de vie en général. L'activité est au plus fort quand les autres sont à table ou en congés.

- Des qualités indispensables.

- La présentation et le geste : maîtriser les techniques pour mieux répondre aux besoins du client.

- La convivialité : le goût et le sens de la relation.

- L'organisation : la base d'un service efficace et rapide.

- La résistance physique : se lever tôt ou se coucher tard, toujours debout, les périodes de « coups de feu » sont éprouvantes.

En salle aussi, les postes sont plus ou moins hiérarchisés suivant la taille et la catégorie du restaurant. Tous ces métiers sont en permanence au contact et au service de la clientèle. Le personnel de salle doit être souriant, organisé, dynamique, observateur et attentif aux demandes des clients. Avoir le contact facile et maîtriser des langues étrangères sont des qualités appréciées.

- Le maître d'hôtel gère le personnel de la salle. Il accueille les clients, les place, les conseille et prend les commandes.

- Le chef de rang assure dans les grands restaurants où la salle est divisée en plusieurs rangs la mise en place de la partie qui lui incombe, le service des clients, et parfois aussi la prise de commandes.

- Le commis de salle (commis de restaurant, serveur /euse) assure la mise en place de la salle et le dressage des couverts sous la responsabilité du chef du rang ou du maître d'hôtel. Il apporte les plats et participe au service des clients. Il entretient les lieux et les équipements.

- Le sommelier élabore la carte des vins et est chargé de la promotion des boissons. Il conseille les clients sur le choix des vins et des boissons. Il prend les commandes et assure le service. Il est responsable de l'approvisionnement et de la gestion de la cave.

Les droits du client au restaurant

En France, au restaurant un client peut :

- refuser de déposer ses affaires au vestiaire ;
- manger même s'il est seul et que le restaurant est bondé. Il sera cependant contraint d'accepter de partager sa table si nécessaire ;
- se contenter d'une carafe d'eau gratuite comme boisson ;
- ne pas laisser de pourboire au personnel de salle.

En France, un restaurateur doit :

- remplacer un plat ou une bouteille de vin si le client estime que le plat proposé n'est pas frais ou pas suffisamment chaud ou que le vin est bouchonné. En revanche, si le plat commandé ne convient pas au client pour une question de goût, le restaurateur est libre de la reprendre ou non. S'il oppose un refus, le client est tenu de payer la note ;
- servir les plats tels qu'ils sont désignés à la carte ou au menu. Une limande sole ne doit pas être servie pour de la sole et du surimi pour du véritable crabe ;
- rembourser les frais de teinturier si le client est victime d'un incident de service ;
- dédommager le client s'il est victime d'un préjudice dû à une négligence ou une faute du restaurateur. Par exemple, si les affaires du client sont volées au vestiaire, le restaurateur doit indemniser le client.

La gastronomie en France en deux mots

La gastronomie date, en France, du siècle de Louis XIY. Une tradition vinicole ancienne, propice à l'éducation du palais (savoir apprécier la bonne nourriture, être gourmet), a sans doute développé le goût pour la bonne chère (bon repas). La bienveillance des clercs de l'Église catholique envers la nourriture et le vin (contrairement à ceux de l'Église protestante par exemple) a aussi favorisé le raffinement culinaire.

On note à maintes occasions dans l'histoire le rôle de la gastronomie dans la politique et la diplomatie... Bien des affaires, des traités, des conflits, se sont réglés lors d'un banquet à Paris ; haut lieu du pouvoir politique, Paris est devenu tout naturellement une ville d'intérêt gastronomique. Les premiers restaurants se sont ouverts à la fin du XVIII^e siècle. La cuisine française a joui, très tôt, d'une grande réputation dans de nombreux pays. Elle accompagnait la circulation des idées : on vantait sa légèreté, sa finesse, laissant entendre, en quelque sorte, qu'elle s'accordait bien avec intelligence et l'esprit. Certains n'ont pas hésité à dire qu'il n'y avait qu'en France que l'on savait manger. Partout ailleurs dans le monde, on ne faisait que s'alimenter !

Sous le règne de Louis XIY, à la Cour et dans la haute noblesse, il y avait parfois jusqu'à quarante-huit plats dans un souper, mais on ne mangeait pas tout ! Le repas était divisé en trois, quatre ou cinq services, le plus souvent quatre : les hors-d'œuvre, les entrées, les rôtis, les entremets. On apportait un ensemble de plats (parmi lesquels on choisissait ce qu'on voulait), puis in desservait et on apportait une nouvelle série de mets, chaque ensemble constituant « un service ».

C'est au milieu du XVIII^e siècle qu'on se mit à présenter aux invités les premiers « menus », sous la forme de cadrans divisés en quartiers symbolisant les différents services. Au XIX^e siècle, le menu permettait aux convives de savoir si on allait leur servir un repas « à la française » (avec plusieurs services) ou bien un repas dit « à la russe », qui se répandait de plus en plus, et où il n'y avait qu'un seul service. Peu à peu, le menu s'imposa dans les banquets. On prit aussi l'habitude de le proposer dans tous les restaurants, même modestes, pour indiquer la totalité des plats et boissons proposés, avec les prix. Née en France, la vogue du menu gagna les pays limitrophes, puis le monde entier.

Histoire de Goûts

Les goûts en France ont, semble-t-il, beaucoup changé au cours de l'histoire. Aux XIV^e et XV^e siècle, le goût pour les épices était très prononcé, surtout dans l'aristocratie. Un grand nombre de ces épices a disparu aujourd'hui, puisqu'on n'utilise guère ordinairement que le poivre, le clou de girofle, le cumin, la cannelle, la muscade ; mais on accorde toujours une grande place aux assaisonnements. Les recettes montrent qu'on affectionnait les éléments acides comme le vin, le vinaigre, la groseille. Le goût pour le sucré s'est développé tardivement et modérément, avec une séparation assez nette entre le salé et le sucré. Il y a peu de plats salés-sucrés dans la cuisine traditionnelle. Les sucreries sont bien souvent considérées comme des

aliments pour les enfants et pour les femmes. Les hommes sont censés ne pas tellement apprécier les desserts, bien qu'il y ait de nombreuses exceptions...

Ce qui continue à différencier les Français des autres Européens, c'est leur goût pour les aliments forts. Ils boivent du café noir (avec une prédilection pour le pur Arabica) plutôt que du café crème. Ils préfèrent le chocolat noir au chocolat au lait, les yaourts nature aux yaourts sucrés ou parfumés aux fruits, la moutarde forte à la moutarde aux condiments. Ils aiment les aliments qui ont une odeur, que ce soit les fromages ou le pain qui sort du four. Il n'y a pas de plus beau compliment quand on est invité à manger chez quelqu'un que de dire : « Ça sent bon ! »

Une culture culinaire

Apprécier la bonne nourriture, être gourmet, font partie de la bonne éducation et des qualités qu'une personne se doit avoir. À l'inverse, quelqu'un qui n'est ni gourmand ni connaisseur, qui ne manifeste aucun intérêt pour la table, présente la très mauvaise image d'un personnage grossier, peu sociable. Un des grands plaisirs qu'il est important de savoir partager est de manger et de parler de ce qu'on mange. La gastronomie fait partie du patrimoine culturel, les scènes de ripailles et de « bonnes bouffes » jalonnent la littérature. Une véritable culture culinaire s'est développée, avec d'innombrables livres de recettes, des revues spécialisées, des rubriques gastronomiques, des guides de bons restaurants.

Ce qu'on appelle « la grande cuisine », ce sont les mets raffinés que l'on mange essentiellement dans les très grands restaurants. Mais les cuisiniers amateurs – aussi bien les hommes que les femmes – connaissent un certain nombre de recettes, transmises par des parents ou des amis. Ce qu'on qualifie de « cuisine bourgeoise », c'est la cuisine classique : le pot-au-feu, le canard aux navets, le gigot d'agneau aux flageolets, le coq au vin, la soupe au pistou, des recettes traditionnelles mais toujours assurés d'obtenir un franc succès.

Dans les années 70, est apparue pendant un temps la mode de « la nouvelle cuisine », qui bouleversait les règles de la cuisine traditionnelle. Elle prônait l'utilisation de produits sains et naturels, les légumes à peine cuits, la diminution des graisses et des calories, la cuisine à l'huile (plutôt que la cuisine au beurre) ou mieux encore la cuisson à la vapeur. La nouvelle cuisine inventa des plats aux noms à faire rêver : « la caille rôtie sur son lit de petits légumes », « le gigotin de lapereau sur canapé de thym », « l'œuf au plat au paillason de tomates et basilic ». Mais la guerre qui s'est menée pendant quelques années entre les partisans de la nouvelle cuisine et ceux de la cuisine bourgeoise a été largement gagnée par ces derniers.

Les régions de la France et leur cuisine

À Paris et dans la région parisienne

On trouve dans Paris de nombreux restaurants qui servent une excellente cuisine provinciale.

Les grands restaurants de Paris sont réputés et proposent les spécialités de leurs chefs (cuisiniers).

Vous pouvez dîner au sommet de la tour Eiffel ou dans la semi-obscureté d'une cave, dans un petit bistrot du Quartier Latin ou dans une grande brasserie du quartier Montparnasse.

En Bretagne et en Normandie

- des fruits de mer (crustacés : homards, crevettes, langoustes)
- des poissons de mer
- des crêpes bretonnes
- du beurre salé
- des gigots, des tripes
- des fromages : Camembert, Pont-l'Evêque
- des boissons : cidre, calvados.

Dans le midi/ en Provence

- la cuisine faite avec de l'huile d'olive, de l'ail et des herbes de Provence
 - de la soupe de poissons (de la bouillabaisse et de la bourride)
 - des pâtes
 - de la ratatouille niçoise (tomates, olives, aubergines, poivrons, concombres)
 - des fruits (pêches, raisins, abricots)
 - des fromages : roqueforts (Roussillon, Languedoc)
 - des vins : côtes du Rhône, rosé de Provence.
- Dégustez la bouillabaisse à Marseille et dans les restaurants de la côte !

En Auvergne

- de la charcuterie (jambon en croûte, saucisson)
 - de la potée (soupe au lard avec saucisses et légumes)
 - des fromages : Bleu d'Auvergne, Roquefort.
- La cuisine française est riche en recettes auvergnates.

Dans le sud-ouest

- des crêpes à la bordelaise
- du foie gras des Landes et du Périgord
- du confit d'oie
- du cassoulet (région de Toulouse)
- du jambon de Bayonne
- tous les vins de Bordeaux et de Cahors

En Champagne

- des poissons de rivière
- de la charcuterie (andouillette, boudin blanc, jambon,...)
- des fromages : Brie, Coulommiers
- des biscuits de Reims
- de la moutarde de Meaux

Dans la région lyonnaise et en Bourgogne

Les spécialités sont très nombreuses dans ces régions gastronomiques.

- des quenelles de brochet
- de la poularde de Bresse
- des escargots de Bourgogne
- des écrevisses, du gras-double, du saucisson chaud
- des fromages : chèvre, bleu de Bresse
- tous les vins de Beaujolais et de Bourgogne

Des restaurants gastronomiques sont installés dans le vieux Lyon, les rues sont pittoresques et la cuisine excellente.

En Alsace-Lorraine

- de la charcuterie
- de la quiche lorraine
- du foie gras d'Alsace
- du gibier
- des saucisses
- des fruits (cerises, prunes)
- des fromages : Munster, Romatour
- des tartes aux fruits et le kouglof
- de la bière et tous les vins d'Alsace

La choucroute de Strasbourg est réputée. Il faut la manger avec du vin blanc sec ou de la bière.

En Corse

- des poissons de la Méditerranée
- de la charcuterie corse
- des vins et des fromages de l'île

N'hésitez pas à aller dans la montagne pour acheter la « copa » et le jambon !

Les métiers du tourisme

En France, les métiers du tourisme ne sont pas tous des métiers récents. Beaucoup sont nés durant le XX^e siècle avec l'apparition des congés payés et le développement des transports. Cependant de nouveaux métiers sont apparus avec la modernisation des outils de communication (téléphone, Internet...).

Aujourd'hui, nous pouvons distinguer quatre types de métiers différents.

- **Les métiers de la conception** : il s'agit de créer des produits touristiques adaptés aux besoins de la clientèle, d'anticiper ces besoins, voire de créer des modes. Ces fonctions nécessitent un sens de l'organisation et de la négociation ainsi que de la créativité.

Métiers concernés : *le chef de produit* anticipe les attentes des clients, crée et présente des nouveaux produits rentables. *Le forfaitiste* met en place des forfaits, à savoir des voyages organisés avec transport, hébergement, repas, visites et animation.

- **Les métiers de la commercialisation :** il s'agit de vendre des produits touristiques qui ont été créés. Tous ces métiers demandent le goût du contact, l'autonomie, le sens de l'organisation et du commerce ainsi que la connaissance de l'outil informatique et une aisance au téléphone.

Métiers concernés : *le chef de comptoir et les agents de comptoir* accueillent, renseignent, conseillent, réservent et émettent les titres de transport. *Le billettiste* délivre les titres de transport. *Le forfaitiste-vendeur* est chargé de vendre des forfaits touristiques. *L'agent de réservation* est responsable de la prise de réservation et du suivi de la clientèle.

- **Les métiers de l'accueil et de l'animation :** ces métiers sont devenus indispensables pour satisfaire une clientèle de plus en plus exigeante.

Métiers concernés : *l'hôtesse de l'air* ou *le steward* sont employés par les compagnies aériennes pour agrémenter le voyage des passagers, répondre aux attentes de ces passagers, garantir l'ordre et la sécurité à bord d'un avion. La sociabilité, l'amabilité, la maîtrise de soi, une bonne présentation et la connaissance des langues étrangères sont requises pour le personnel navigant commercial (P.N.C.).

L'agent d'accueil et l'agent d'information travaillent la plupart du temps dans les halls d'aéroports, les gares, les guichets d'information ou les stands d'exposition. Leur rôle premier est d'accueillir et de renseigner les touristes. Le goût du contact, la politesse, l'amabilité ainsi qu'une facilité d'élocution sont nécessaires à cette fonction. La connaissance de plusieurs langues étrangères et une bonne présentation sont indispensables.

Les métiers de l'animation comme *animateur* ou *moniteur sportif* réclament non seulement une bonne forme physique, parfois des compétences sportives, mais aussi la sociabilité, la maîtrise de soi et l'inventivité.

L'agent de réceptif ou *le représentant local d'un voyageur* (tour-opérateur) mettent au point à l'étranger le dispositif d'accueil des clients d'une agence de voyages : transferts, visites, repas et hébergement, etc. Une bonne connaissance du terrain et des prestataires locaux, le sens de l'organisation et une grande disponibilité sont nécessaires à ces fonctions.

Les métiers de *guide accompagnateur* et *guide interprète* requièrent une grande autonomie, un sens de l'organisation, la capacité à gérer des situations inattendues ainsi qu'une bonne culture générale.

- **Les métiers de la promotion territoriale :** en France ces métiers sont exclusivement réservés au secteur public. Ils représentent les emplois nécessaires à la promotion d'un territoire. Ils permettent d'assurer auprès des touristes nationaux et étrangers une publicité constante et performante d'un territoire, d'une région.

Métiers concernés : une grande diversité de postes est concernée avec les niveaux de responsabilités différents. De *l'agent d'accueil* dans un office de tourisme au *chargé de promotion* ou encore au *responsable des marchés étrangers* pour une ville,

une région ou un pays. Tous doivent connaître le potentiel touristique de leur territoire pour informer, persuader et fidéliser les différentes clientèles.

Enfin, bien d'autres secteurs professionnels dépendent de l'activité touristique. Citons par exemple le secteur de l'hôtellerie et de la restauration, des transports (ex. : les autocaristes pour les transports routiers), les compagnies d'assurance et d'assistance, les éditeurs de cartes et de guides touristiques, les magasins hors taxes et certains spectacles réservés à une clientèle touristique.

Le métier de guide

Le **guide touristique**, qu'il soit guide local, guide-interprète ou guide-accompagnateur, est un médiateur entre le touriste et le patrimoine du pays ou de la région visitée. Il doit posséder un discours clair et donner des informations précises et adaptées à son public. Il doit savoir s'adapter à toutes sortes de situations et faire de qualités d'accueil et d'écoute. Il doit enfin avoir le souci d'assurer la promotion et l'évaluation des produits de guidage qui lui sont confiés.

- ***Quelles sont les principales fonctions professionnelles d'un guide ?***

- Analyser/S'informer – Organiser – Agir/Communiquer – Evaluer

- ***Que doit-il connaître ?***

Le patrimoine matériel (archéologique, architectural, artistique, industriel), immatériel (fêtes et traditions, lieux de mémoire, etc.) et naturel (paysages, réserves, parcs) local.

Le patrimoine matériel, immatériel et naturel français de façon à pouvoir faire des comparaisons avec le patrimoine local.

Les sources documentaires disponibles (guides, cartographie, etc.)

- ***Que doit-il faire ?***

Monter un itinéraire touristique en respectant les contraintes techniques et culturelles.

Utiliser des outils documentaires en français (cartographie, guides, etc.).

Promouvoir pour une clientèle francophone le patrimoine touristique local. En faire une description dynamique.

Gérer un groupe, analyser les comportements et anticiper les attentes de la clientèle.

Bibliographie

1. S.Corbeau, Ch.Dubois, J.-L. Penfornis. Tourisme.com – Clé International/SEJER, 2011.
2. O.Ch.Chiari, S.Corbeau, Ch.Dubois. Les métiers du tourisme. Cours de français. – Hachette F.L.E., 1991.
3. C.Miquel. Communication progressive du Français. – Clé International/SEJER, 2010.
4. M.Grégoire, O.Thiévenaz. Grammaire progressive du français. – Clé International, 2011.
5. J.-L.Penfornis. Français.com.- Clé International/VUEF, 2011.
6. J.Girardet, J., J.Pêcheur. ECHO 1, 2. Méthode de français. Clé International /Sejer, 2010.
7. B.Gillmann. Travailler en français en entreprise. – Didier, 2007.
8. V.Bazou, J.-Ch.Schenker. Vocabulaire en action, A1. - Clé International, 2010.
9. H.Renner, U.Renner, G.Tempesta. Le français du tourisme. Clé International, 2011.
- 10.H.Renner, U.Renner, G.Tempesta. Le français de l'hôtellerie et de la restauration. Clé International, 2011.
- 11.S.Corbeau, Ch.Dubois, J.-L.Penfornis, L.Semichon. Hotellerie-restauration.com. –Clé International/SEJER, 2011.
- 12.N.Mauchamp. Les Français. Mentalités et comportements. - Clé International/VUEF, 2001.
- 13.A.-M. Calmy. Le français du tourisme. – Hachette, 2011.
- 14.Claude Peyrouet. Le tourisme en France. – Nathan, 2000.
- 15.A.Mesplier. Le tourisme en France. Etude régionale. – Bréal, 2001.
- 16.M.-N. Bontoux, B.Clauzel, G.Lejet et F.Pierson. Gestion. Entreprise hôtelière, comptabilité, informatique. – Ed. BPT, 1990.
- 17.В.Н.Бурчинский. Деловое и повседневное общение. Правила поведения во Франции. – М., Восток-Запад, 2006.
- 18.Claude Le Goff. Le français des affaires. – Didier, 2000.
- 19.G. Mermet. Francoscopie 2010. - Larousse, 2010.
- 20.France, La documentation française, Ministère des Affaires étrangères, 2011.
- 21.Le français dans le monde, Revue de la FIPF, 2010 – 2012.

Навчальне видання

Збірник текстів і завдань
з дисципліни «Друга іноземна мова», «Друга іноземна мова*»
(французька мова)
для організації практичної роботи студентів
1-2 курсів денної форми навчання за напрямом підготовки
«Готельно-ресторанна справа»

Укладач **ЮР'ЄВА Наталія Прохорівна**

Відповідальний за випуск *І.О. Наумова*

В авторській редакції

План 2013, поз. 538М

Підп. до друку 18.12.2013
Друк на ризографі.
Зам. №

Формат 60 x 84 1/16
Ум. друк. арк. 6,0
Тираж 50 пр.

Видавець і виготовлювач:
Харківська національна академія міського господарства,
вул. Революції, 12, Харків, 61002
Електронна адреса: rectorat@ksame.kharkov.ua
Свідоцтво суб'єкта видавничої справи:
ДК № 4064 від 12.05.2011