

ARINA, PREPOSEE A L'ACCUEIL ET A LA BILLETTERIE

Date de mise en ligne : 2021

Agent-e d'accueil et de billetterie, un métier de contact !
Présenter un parc d'attractions et vendre des billets.

- **Thème** : tourisme
- **Niveau** : A2
- **Public** : adultes
- **Durée indicative** : 1h30

EXTRAIT UTILISE

Extrait vidéo de la collection *Mon métier, c'est en français*, produite par TV5 Québec Canada, avec la contribution financière de l'Office québécois de la langue française.



Astuce : Vous pouvez conseiller à vos apprenant-e-s de se rendre sur la page : <https://monmetiercestenfrancais.ca/metiers/preposee-a-la-billetterie>. En amont de la séance, ils-elles pourront visionner la vidéo avec l'aide « Lexique » disponible en ligne. Après la séance, ils-elles pourront approfondir des points de grammaire ou de vocabulaire avec les « Activités », également proposées sur le site.

PARCOURS PEDAGOGIQUE

Étape 1 – Découvrir un univers professionnel	2
• Faire un test de personnalité (activité 1)	2
• Échanger sur les qualités d'un agent-e d'accueil et de billetterie	2
Étape 2 – Comprendre les caractéristiques d'un métier	2
• Comprendre un-e agent-e d'accueil et de billetterie parler de son métier (activité 2).....	2
Étape 3 – Identifier des tâches professionnelles	3
• Identifier les activités d'un-e agent-e d'accueil et de billetterie (activité 3)	3
Étape 4 – Repérer les mots et les gestes d'un-e professionnel-le	3
• Identifier les structures et la gestuelle d'un-e agent-e d'accueil et de billetterie (activité 4).....	3
Étape 5 – Se mettre dans la peau d'un-e professionnel-le	4
• Présenter un parc à thème et vendre des billets (activité 5)	4

OBJECTIFS COMMUNICATIFS / PRAGMATIQUES

- Faire un test de personnalité.
- Échanger sur les qualités professionnelles.
- Comprendre un-e professionnel-le parler de son métier.
- Identifier les activités d'un métier.
- Présenter un parc d'attractions.
- Vendre des billets.

OBJECTIFS LINGUISTIQUES

- Repérer les structures utilisées par un-e agent-e de billetterie pour accueillir et vendre des billets.
- Utiliser les adverbes d'intensité.
- Utiliser le superlatif.
- Poser des questions en oui/non.

OBJECTIFS (INTER)CULTURELS

- Échanger sur les qualités d'un-e agent-e de billetterie.
- Repérer la gestuelle d'un-e agent-e de billetterie.

ÉTAPE 1 – DECOUVRIR UN UNIVERS PROFESSIONNEL

→ Faire un test de personnalité (activité 1)

Compréhension écrite, lexique – individuel – 10 min (support : fiche matériel)

Proposer aux apprenant·e·s de réaliser un test de personnalité. Cette activité permet d'introduire le sujet de la séance et de la vidéo et de remobiliser le lexique des qualités professionnelles.

Distribuer la fiche matériel et annoncer : *pour quel métier êtes-vous faits ? Faites ce test !*

Laisser les apprenant·e·s répondre aux questions et comptabiliser leurs symboles pour connaître leur profil.

Demander à la classe : *qui a une majorité de ★ ? de ❖ ? de ⊙ ?*

Faire venir tous les ★ au centre de la classe et proposer à un·e volontaire de lire le descriptif au verso de la fiche matériel. Répéter la même opération pour les profils ❖ et ⊙.

Demander aux apprenant·e·s s'ils·si elles sont d'accord avec les résultats de ce test et des métiers proposés.



Astuce : pour dynamiser l'activité, il est possible de proposer ce test en ligne : les apprenant·e·s répondent en temps réel et les réponses de la classe s'affichent sur le TNI.

Pour réaliser un quiz en ligne, créer un compte sur une plateforme interactive comme Kahoot ! (<https://kahoot.com>) ou Wooclap (<https://www.wooclap.com>).

→ Échanger sur les qualités d'un-agent-e d'accueil et de billetterie

Interaction orale – groupe-classe – 10 min

Demander à vos apprenant·e·s : *quelle est, selon vous, la qualité la plus importante d'un·e agent-e d'accueil et de billetterie ?* Cette activité peut être l'occasion de confronter les points de vue et les différences culturelles qui peuvent exister d'un pays à l'autre. Si besoin, rappeler brièvement ce qu'est un·e agent-e d'accueil et un·e billettiste.



Astuce : un·e agent-e d'accueil est une personne qui s'occupe de l'accueil des client·e·s. Un·e billettiste s'occupe plus spécifiquement de la vente des billets dans des lieux liés au divertissement (parc, cinéma, théâtre, musée etc.).

Pistes de correction / Corrigés :

Pour moi, un agent d'accueil doit être souriant. / Non, au contraire, il doit être discret et ne pas regarder dans les yeux.

Pour moi, un billettiste doit être bon en mathématiques ! / Et pour moi, il doit être organisé.

ÉTAPE 2 – COMPRENDRE LES CARACTERISTIQUES D'UN METIER

→ Comprendre un·e agent-e d'accueil et de billetterie parler de son métier (activité 2)

Compréhension orale – binômes – 10 min (supports : fiche apprenant, vidéo)

Distribuer la fiche apprenant et faire observer l'activité 2 : *Qui est Arina ?* en insistant sur l'encadré prérempli « Son métier : préposée à l'accueil et à la billetterie ». Si besoin, reformuler : *Arina accueille les clients et vend des billets d'entrée.*

Former des binômes : ils·elles lisent la consigne, les informations demandées, et se répartissent les questions.

Diffuser la vidéo en faisant des pauses après chaque information demandée, et faire l'activité 2 : *regardez la vidéo. Comment Arina parle-t-elle de son métier ? Complétez.* Faire des pauses après chaque information demander pour laisser aux binômes le temps de compléter les encadrés. Mettre en commun à l'oral.

Pistes de correction / Corrigés :

1. Son métier : Arina est préposée à l'accueil et à la billetterie.

2. Ce qu'elle fait quand elle arrive le matin : elle **monte** en haut. Elle va à la salle d'employés pour se **changer**. Puis elle rejoint son **poste** de travail.

3. Son rêve : c'était de travailler à la billetterie d'un **cinéma**.

4. Ce qu'elle fait quand elle travaille à l'accueil extérieur : elle **invite** les gens à SOS Labyrinthe. Elle **explique** le fonctionnement du parc.
5. Ce qu'elle aime dans son métier : **parler**, **aider** les gens, travailler avec ses **collègues**.
6. Ce qu'elle fait quand elle travaille à la billetterie : elle doit **servir** les gens et faire leur **paiement**.

ÉTAPE 3 – IDENTIFIER DES TACHES PROFESSIONNELLES

→ Identifier les activités d'un-e agent-e d'accueil et de billetterie (activité 3)

Compréhension audiovisuelle – individuel – 10 min (supports : fiche apprenant, vidéo)

Diffuser à nouveau la vidéo et faire l'activité 3 : *regardez à nouveau la vidéo. Quelles activités réalise Arina dans son travail ? Associez.* Si besoin, faire un arrêt sur image à :

image 1 : **0'05** ; image 2 : **0'35** ; image 3 : **1'17** ; image 4 : **1'35** ; image 5 : **1'43** ; image 6 : **2'19** ; image 7 : **2'38**.

Pistes de correction / Corrigés :

1c : parler avec ses collègues (échange professionnel) ; **2g** : enregistrer son heure d'arrivée : puncher le code ; **3d** : présenter le labyrinthe ; **4f** : renseigner un/une touriste à l'aide d'une brochure ; **5e** : Répondre aux questions d'un/une touriste ; **6b** : parler avec ses collègues (échange informel) ; **7a** : vendre des billets.

ÉTAPE 4 – REPERER LES MOTS ET LES GESTES D'UN-E PROFESSIONNEL-LE

→ Identifier les structures et la gestuelle d'un-e agent-e d'accueil et de billetterie (activité 4)

Repérage sonore, repérage visuel – binômes – 20 min (supports : fiche apprenant, vidéo)

Diffuser une dernière fois la vidéo et réaliser l'activité 4 : *regardez à nouveau la vidéo. Quels mots, quels outils et quels gestes utilise Arina ?*

Pour réaliser cette activité, former des binômes : un-e apprenant-e se concentrera sur les mots, et l'autre sur les outils et les gestes.

Après l'activité, chaque binôme peut comparer ses réponses avec le groupe voisin.

Mettre en commun en demandant aux apprenant-e-s :

- *Arina est-elle polie avec ses collègues ? > Oui, elle dit « s'il te plait ».*
- *Comment Arina montre-t-elle que le Labyrinthe est génial ? > C'est le plus grand labyrinthe du monde ; Il y a beaucoup de choses.*
- *Quelles sont les deux façons de poser des questions ? > Est-ce que vous voulez un reçu ? Vous voulez un reçu ?*
- *Comment un-e client-e peut-elle payer ? > par carte, en espèces, par chèque.*
- *Dans votre culture, est-il normal de regarder ses client-e-s dans les yeux ? de les montrer du doigt ? > Dans certains pays arabes ou asiatiques, le fait de regarder dans les yeux peut être perçu comme un manque de respect ou une marque de provocation.*

Pistes de correction / Corrigés :

	Les mots	Les outils et les gestes
Parler avec ses collègues (échange professionnel)	- Arina à Milo. - À l'écoute ! - J'ai un groupe de 40 personnes qui s'en vient avec leurs sacs. Est-ce que tu peux venir, s'il te plait ?	✓ un talkie-walkie
Présenter le labyrinthe	Ça va bien ? Vous voulez savoir c'est quoi Labyrinthe ? C'est le plus grand labyrinthe du monde, c'est 2 km. Ça va quand même prendre une heure à 45 minutes pour faire ça, mais ça dépend de vous.	✓ sourire ✓ regarder dans les yeux
Répondre à une question	- Je me demandais aussi : est-ce qu'il y a des énigmes ou c'est seulement de juste trouver notre sortie , finalement ?	✓ regarder dans les yeux ✓ utiliser ses mains pour expliquer

	- C'est rempli d'obstacles, de salles , il y a beaucoup de choses .	
Vendre des billets	- Une adulte , trois ados ? - Ouais. - C'est 38 et 52. Vous payez avec la carte ? - Oui ! - OK, vous pouvez y aller. Est-ce que vous voulez un reçu ?	<ul style="list-style-type: none"> ✓ regarder dans les yeux ✓ montrer du doigt les clients ✓ s'approcher des clients

ÉTAPE 5 – SE METTRE DANS LA PEAU D'UN·E PROFESSIONNEL·LE

→ Présenter un parc à thème et vendre des billets (activité 5)

Interaction orale – binômes – 30 min (support : fiche apprenant)

Former des binômes et réaliser l'activité 5 : *à votre tour, assurez l'accueil et la billetterie d'un parc à thème !* Chaque apprenant·e jouera successivement le rôle d'agent·e d'accueil et de client·e.

Inviter les apprenant·e·s à prendre connaissance de leur rôle et des astuces de chaque étape.

L'étape de « **1. Préparation** », et notamment la phase de recherche, peut être réalisée en classe ou en autonomie. Dans ce cas, demander aux binômes de vous envoyer leur présentation du parc/leurs questions pour vérifier que les astuces sont bien respectées.

Pour faciliter le travail de recherche des apprenant·e·s, vous pouvez les orienter sur un parc à thème précis, par exemple le parc Mini Europe : <https://www.visitonsbruxelles.com/mini-europe>.

Pour l'étape « **2. Action** », les binômes jouent la saynète en classe ou s'enregistrent.

Pour évaluer ces productions relatives au rôle d'agent·e d'accueil et de billetterie, s'inspirer de la grille d'évaluation suivante :

	★	★★	★★★
Compétences pragmatiques <ul style="list-style-type: none"> ▪ Présenter un parc à thème ▪ Mettre en valeur les activités proposées ▪ Répondre à des questions ▪ Donner le prix d'un billet ▪ Demander le moyen de paiement 			
Compétences linguistiques <ul style="list-style-type: none"> ▪ Poser des questions en oui/non avec et sans <i>Est-ce que</i> ▪ Utiliser les adverbes d'intensité et/ou le superlatif ▪ Utiliser le lexique relatif au paiement (<i>carte, espèces, chèque, reçu...</i>) 			
Compétences socioculturelles <ul style="list-style-type: none"> ▪ Sourire ▪ Regarder dans les yeux ▪ Utiliser la gestuelle pour expliquer 			