

KIRA, AGENTE DE RÉCEPTION

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

→ **Activité 1**

COMPÉTENCE	COMPÉTENCE	COMPÉTENCE	COMPÉTENCE
COMPÉTENCE	COMPÉTENCE	COMPÉTENCE	COMPÉTENCE
COMPÉTENCE	COMPÉTENCE	COMPÉTENCE	COMPÉTENCE
COMPÉTENCE	COMPÉTENCE	COMPÉTENCE	COMPÉTENCE
QUALITÉ	QUALITÉ	QUALITÉ	QUALITÉ
QUALITÉ	QUALITÉ	QUALITÉ	QUALITÉ
QUALITÉ	QUALITÉ	QUALITÉ	QUALITÉ
QUALITÉ	QUALITÉ	QUALITÉ	QUALITÉ

→ **Activité 4 : jeu de rôles**

Rôle 1 : vous êtes client(e)

Choisissez l'un des 3 rôles ci-dessous :

<p>Nous sommes le 3 février. Vous êtes Sarah Hamza. Vous avez fait une réservation pour une chambre standard avec un lit Queen pour deux nuits : du 03/02 au 05/02. Vous allez à la réception de l'hôtel pour récupérer la clé de la chambre.</p>	<p>Nous sommes le 3 février. Vous êtes Arnaud Astoin. Vous avez passé deux nuits dans la chambre 104. Vous allez à la réception pour rendre les clés de la chambre et régler votre séjour.</p>	<p>Nous sommes le 3 février. Vous êtes Nour Dounnit. Vous téléphonez à l'hôtel Hilton pour réserver une suite pour la nuit du 5 février.</p>
--	---	---

	Client 1			Client 2			Client 3		
Compétences pragmatiques									
▪ Gérer l'arrivée d'un client									
▪ Indiquer où se trouve une chambre									
▪ Gérer le départ d'un client									
▪ S'occuper de la réservation d'un client									
▪ Compléter un logiciel de réservation									
Compétences linguistiques									
▪ Utiliser les formules-type de l'hôtellerie (<i>ex. Merci pour votre fidélité</i>)									
▪ Utiliser les formules pour vérifier les informations avec le client									
▪ Utiliser les adverbes « minimisateurs » (<i>ex. juste, simplement...</i>)									
▪ Utiliser le vocabulaire de l'hôtellerie (<i>ex. suite, chambre standard...</i>)									
Compétences socioprofessionnelles									
▪ Sourire									
▪ Créer une atmosphère chaleureuse (<i>ex. poser des questions sur le voyage du client</i>)									

Rôle 2 : vous êtes réceptionniste

Ce que vous devez faire :

- ♦ Consulter le logiciel de réservation
- ♦ Gérer une **arrivée**, un **départ** et une **réservation**.
- ♦ Accueillir trois clients de l'hôtel et compléter le logiciel pour la réservation.

Pour vous aider :

- pensez aux **échanges** avec vos clients ! Rédigez les questions que vous pouvez leur poser, les informations que vous pouvez leur donner.
- pensez à **sourire** et à confirmer les informations avec les clients pour éviter les malentendus !

Logiciel de réservation

		Dates						
CHAMBRES	LITS	01- févr	02- févr	03- févr	04- févr	05- févr	06- févr	07- févr
101- standard	Queen	BOCQUET						
102- standard	Queen			HAMZA				
103- standard	Queen							
104-luxe	King		ASTOIN					
105-luxe	King							
106-suite	King + divan- lit				AYALON			
107-suite	King + divan- lit							