

GLEYDSON, BAGAGISTE

Date de mise en ligne : 2021

Bagagiste dans un hôtel : un vrai savoir-faire !
Accueillir et orienter des clients.

- **Thème** : tourisme
- **Niveau** : A1
- **Prérequis** : les prépositions de lieu, les formules de politesse
- **Public** : adultes
- **Durée indicative** : 1h20

EXTRAIT UTILISÉ

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/bagagiste>. 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
• Deviner le métier de bagagiste	2
Étape 2 – Comprendre les caractéristiques d'un métier	2
• Comprendre un·e professionnel·le parler du métier de bagagiste (activité 1).....	2
Étape 3 – Identifier les tâches professionnelles d'un métier.....	2
• Identifier les tâches d'un·e bagagiste (activité 2)	2
Étape 4 – Repérer les gestes et les mots d'un·e professionnel·le.....	2
• Comprendre les mots et les expressions d'un·e bagagiste (activité 3)	2
Étape 5 – Se mettre dans la peau d'un·e professionnel·le.....	3
• Accueillir et orienter un·e client·e (activité 4).....	3

OBJECTIFS COMMUNICATIFS

- Comprendre un·e bagagiste parler de son métier.
- Identifier les activités d'un·e bagagiste.

OBJECTIF SOCIOPROFESSIONNEL

- Accueillir et orienter un·e client·e.

OBJECTIF LINGUISTIQUE

- Comprendre les mots et expressions d'un·e bagagiste : les formules de politesse, les questions en *oui/non*, les prépositions de lieu.

ÉTAPE 1 – DECOUVRIR UN UNIVERS PROFESSIONNEL

→ Deviner le métier de bagagiste

Lexique – grand groupe – 10 min (support : fiche matériel)

Projeter les images de la fiche matériel (sans le titre de la fiche) et demander à la classe : *vous allez deviner un métier qu'on exerce dans un hôtel. Regardez les images. Que voyez-vous ? À votre avis de quel métier s'agit-il ?*

Cette introduction est l'occasion de faire le point sur le vocabulaire connu des apprenant·e·s. Sur les images, on voit les objets dont se sert un bagagiste.

Si les apprenant·e·s ne trouvent pas le nom de ce métier, faire un jeu du pendu en inscrivant 9 tirets au tableau, qui correspondent aux 9 lettres de « BAGAGISTE ». Les apprenant·e·s donnent une lettre : si c'est une lettre du mot, l'écrire au tableau, sinon, dessiner une partie du pendu. La classe gagne si elle trouve le mot avant que le pendu ne soit terminé.



ÉTAPE 2 – COMPRENDRE LES CARACTERISTIQUES D'UN METIER

→ Comprendre un·e professionnel·le parler du métier de bagagiste (activité 1)

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

Distribuez la fiche apprenant, faire observer la photo et l'encadré bleu, puis préparer le visionnage en posant les questions suivantes à la classe :

Gleydson a quel âge ? ; Il vient de quel pays ? ; Quel est son métier ? ; Il travaille où ? ; « Bagagiste », ça veut dire quoi ?

Pistes de correction / Corrigés :

Il a 37 ans. Il vient du Brésil. Il est bagagiste. Il travaille à l'hôtel Omni Mont-Royal, à Montréal. Il s'occupe des bagages, des valises des clients.

Former des binômes : chacun·e lit la consigne et les informations demandées.

Diffuser la vidéo et faire l'activité 1 : *regardez la vidéo. Comment Gleydson parle-t-il de son travail ? Choisissez le bon mot.* Les apprenant·e·s complètent les informations.

Mettre en commun à l'oral.

Pistes de correction / Corrigés :

1. Il met son uniforme ; **2.** Il prend les clés, le walkie. ; **3.** Il met un coupon sur les valises. ; **4.** Il met les valises sur les chariots ; **5.** Il apporte les valises dans les chambres.

ÉTAPE 3 – IDENTIFIER LES TACHES PROFESSIONNELLES D'UN METIER

→ Identifier les tâches d'un·e bagagiste (activité 2)

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

Diffuser à nouveau la vidéo et faire l'activité 2 : *regardez à nouveau la vidéo. Dans quel ordre Gleydson réalise-t-il les actions suivantes ? Associez les images au(x) texte(s).*

Pistes de correction / Corrigés :

1a : orienter les clients ; **2c** : parler avec le gérant de l'hôtel pour un briefing ; **3a** : accueillir les clients.

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

→ Comprendre les mots et les expressions d'un·e bagagiste (activité 3)

Lexique – individuel, groupe classe – 10 min (supports : fiche apprenant)

Réaliser l'activité 4 : *que signifient les mots utilisés par Gleydson et le gérant de l'hôtel ? Cochez la bonne réponse.*

Après l'activité, chaque apprenant·e peut comparer ses réponses avec son·sa voisin·e.

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

- *Quel est le contraire de « en bas » ?*
- *Quel est le synonyme de « niveau » ?*
- *Quel est le contraire d'un « départ » ?*
- *Quel est le synonyme d'un « départ » ?*
- *Quel est le synonyme d'une « arrivée » ?*

Pistes de correction / Corrigés :

« en haut » ; « étage » (attention, on dit « au niveau 3 » mais « au troisième étage ») ; « une arrivée » ; « un check-out » ; « un check-in ».

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

→ **Accueillir et orienter un·e client·e (activité 4)**

Interaction orale – petits groupes – 30 min (support : fiche matériel)

Imprimer la fiche matériel et découper les rôles.

Former des groupes de trois : un·e apprenant·e joue le rôle du·de la bagagiste, un·e autre celui du·de la client·e qui arrive à l'hôtel, et le dernier celui du·de la client·e qui part de l'hôtel.

Le·la bagagiste lit la mission et les astuces proposées sur la fiche matériel.




Les client·e·s prennent connaissance de leur rôle.

Préparer l'activité 5 : rappeler si besoin les formules nécessaires pour orienter, indiquer un itinéraire (*sortez de l'hôtel, tournez à droite, les valises sont à côté de.../entre...*)

Mélanger les groupes : mettre les bagagistes ensemble, les clients qui arrivent à l'hôtel ensemble etc. afin qu'ils·elles préparent leurs questions et leurs réponses. Demander ensuite à chaque groupe de jouer les uns après les autres.

Réaliser l'activité 5, proposer votre bureau au·à la bagagiste.

Pour évaluer les productions, s'inspirer de la **grille d'évaluation** suivante :

			
Compétences pragmatiques			
▪ Accueillir un client			
▪ Demander s'il s'agit d'un départ ou d'une arrivée			
▪ Orienter un client dans l'hôtel			
Compétences linguistiques			
▪ Utiliser les formules de politesse			
▪ Utiliser les questions en oui/non			
▪ Utiliser les prépositions de lieu			
Compétences socioprofessionnelles			
▪ Sourire			