

KIRA, AGENTE DE RÉCEPTION

Date de mise en ligne : 2021

Agent·e de réception : un métier de contact !

Accueillir des client·e·s à la réception et compléter un logiciel de réservation.

- **Thème** : tourisme
- **Niveau** : B1
- **Public** : adultes
- **Durée indicative** : 1h10

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/guide-touristique>. 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 PÉDAGOGIQUE

Étape 1 – Découvrir un univers professionnel.....	2
• Échanger sur les compétences et les qualités d'un·e réceptionniste.....	2
Étape 2 – Comprendre les caractéristiques d'un métier.....	2
• Comprendre un·e réceptionniste parler de son métier (activité 1).....	2
Étape 3 – Identifier des tâches professionnelles.....	2
• Identifier les tâches d'un·e réceptionniste (activité 2).....	2
Étape 4 – Repérer les gestes et les mots d'un·e professionnel·le.....	3
• Repérer les mots et les expressions d'un·e réceptionniste (activité 3).....	3
Étape 5 – Se mettre dans la peau d'un·e professionnel·le.....	4
• Accueillir des clients à la réception et compléter un logiciel de réservation (activité 4).....	4

OBJECTIFS COMMUNICATIFS

- Échanger sur les compétences et les qualités d'un·e réceptionniste.
- Comprendre un·e réceptionniste parler de son métier.
- Identifier les tâches d'un·e réceptionniste.

OBJECTIF LINGUISTIQUE

- Repérer les mots et expressions utilisées par un·e réceptionniste pour gérer un départ, une arrivée, une réservation.

OBJECTIFS SOCIOPROFESSIONNELS

- Accueillir des client·e·s à la réception.
- Compléter un logiciel de réservation.

ÉTAPE 1 – DÉCOUVRIR UN UNIVERS PROFESSIONNEL

→ Échanger sur les compétences et les qualités d'un·e réceptionniste

Interculturel – individuel – 10 min (support : fiche matériel)

Imprimer la page 1 de la fiche matériel et découper les cartes « compétence » et les cartes « qualité ». Distribuer une carte « qualité » et une carte « compétence » à chaque apprenant·e.

Demander : *quelles sont, selon vous, la qualité et la compétence les plus importantes d'un·e réceptionniste dans un hôtel ? Écrivez.*

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 réceptionniste et rappeler la différence entre une qualité (savoir-être) et une compétence (savoir-faire).

Rassembler les cartes « qualité » sur une table et les cartes « compétence » sur une autre table.

Demander aux apprenant·e·s de choisir la qualité et la compétence qui lui correspondent le plus.

Pour aller plus loin : proposer aux apprenant·e·s de démontrer qu'ils·elles ont cette compétence en donnant un exemple concret de leur vie personnelle ou professionnelle.



Astuce : un·e réceptionniste assure l'accueil des clients à l'hôtel tout au long de leur séjour. Il·elle gère des arrivées, des départs, planifie les réservations et l'occupation des chambres.

Pistes de correction / Corrigés :

Compétences : un réceptionniste doit savoir gérer un logiciel de réservation, parler plusieurs langues, rédiger des courriels, établir des factures, gérer une caisse, promouvoir les produits de l'hôtel.

Qualités : un réceptionniste doit être souriant, diplomate, patient, à l'écoute, organisé, rigoureux, méthodique, réactif.

ÉTAPE 2 – COMPRENDRE LES CARACTÉRISTIQUES D'UN MÉTIER

→ Comprendre un·e réceptionniste parler de son métier (activité 1)

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

Distribuer la fiche apprenant et faire observer l'activité : *Qui est Kira ?*

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

Diffuser la vidéo en entier et faire l'activité 1 : *regardez la vidéo. Comment Kira parle-t-elle de son métier ? Complétez.* Les apprenant·e·s complètent les informations. Mettre en commun à l'oral.

Pistes de correction / Corrigés :

1. C'est une agente de réception/réceptionniste.

2. L'organisation de sa journée : Elle se prépare : elle met son **uniforme**. Elle va à la **réception** pour avoir des informations. Elle prend sa **caisse**.

3. L'accueil des clients : Elle accueille les clients avec le **sourire** et elle dit : « **Bienvenue** au Hilton DoubleTree ! »

4. Sa motivation et son parcours : Elle travaille dans un hôtel parce qu'elle aime **voyager**. Elle a fait un **stage** dans l'hôtellerie puis a commencé à **travailler** au Hilton.

5. Ce qu'elle aime dans son métier : **Communiquer avec des clients qui viennent du monde entier / La nouveauté**

6. Les difficultés de son métier : La saison la plus difficile : **l'été** parce que l'hôtel est **complet** et qu'il y a **beaucoup de monde, de demandes**.

ÉTAPE 3 – IDENTIFIER DES TÂCHES PROFESSIONNELLES

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

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

Avant de commencer l'activité, faites lire les phrases et vérifier leur compréhension : insister notamment sur la différence entre des situations formelles et informelles. Diffuser à nouveau la vidéo et faites l'activité 2 : *regardez à nouveau la vidéo. Les tâches de Kira à la réception de l'hôtel sont nombreuses ! Associez les images avec leur(s) légende(s).* Si besoin, faites un arrêt sur image à : image 1 : **0'01** ; image 2 : **0'39** ; image 3 : **0'45** ; image 4 : **1'06** ; image 5 : **1'23** ; image 6 : **2'00** ; image 7 : **2'41**.

Pistes de correction / Corrigés :

- | | | |
|----|---|--------------------------------------------------|
| 1. | ■ | a. Gérer le départ d'un client |
| 2. | ■ | b. Gérer l'arrivée d'un client |
| 3. | ■ | c. S'occuper d'une réservation par téléphone |
| 4. | ■ | d. Discuter avec un collègue de façon informelle |
| 5. | ■ | e. Échanger avec un collègue sur le travail |
| 6. | ■ | |
| 7. | ■ | |

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

→ **Repérer les mots et les expressions d'un·e réceptionniste (activité 3)**

Repérage sonore, lexique – binômes, groupe classe – 10 min (supports : fiche apprenant, vidéo)

Former des binômes et diffuser une dernière fois la vidéo et réaliser l'activité 3 : *regardez à nouveau la vidéo. Quels mots et quelles expressions utilise Kira pour échanger avec les clients de l'hôtel ?* Préciser aux binômes qu'ils peuvent se répartir le travail.

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

Mettre en commun.

Pistes de correction / Corrigés :

Gérer une arrivée	<p>1. Vous êtes ici pour une nuit ?</p> <p>2. Nous allons vous donner un surclassement. Maintenant, vous avez une suite.</p> <p>3. Est-ce que vous avez fait un bon voyage ?</p> <p>4. Est-ce que tout s'est bien passé ?</p> <p>5. Merci beaucoup pour votre fidélité.</p>
Gérer un départ	<p>6. Je vais juste confirmer avec vous, vous êtes ici pour une nuit... Ça va être une chambre standard avec un lit « King », c'est bien ça ?</p> <p>7. J'ai juste besoin de votre carte de crédit pour faire une préautorisation.</p> <p>8. Votre chambre se trouve au 13e étage.</p>
Gérer une réservation	<p>9. Je veux juste confirmer avec vous, vous êtes resté ici avec nous une nuit, c'est bien ça ?</p> <p>10. Il n'y a pas de charge supplémentaire.</p> <p>11. Voulez-vous procéder avec la même Visa pour le règlement ?</p>
	<p>12. DoubleTree par Hilton, ici Kira, comment je peux vous aider ?</p> <p>13. C'est pour quelle date, Monsieur ?</p> <p>14. Vous voulez faire votre réservation pour le 15 décembre pour une nuit, pour deux personnes, ça va être un lit « King » et un divan-lit, c'est bien ça ?</p> <p>15. Un tarif de 183 \$.</p>

Pour aller plus loin, demander aux apprenant·e·s :

- *Quel petit mot introduit la durée du séjour et le nombre de personnes ? > pour*
- *Quels mots désignent un type de chambre ? > une suite, une chambre standard*
- *Comment fait Kira pour créer une atmosphère conviviale, chaleureuse ? > Elle pose des questions sur le voyage du client.*
- *Quelles formules-types de l'hôtel utilise-t-elle ? > Merci beaucoup pour votre fidélité. Comment je peux vous aider ?*
- *Que dit-elle pour vérifier les informations avec ses clients ? > Je veux confirmer avec vous / C'est bien ça ?*
- *Quel petit mot utilise-t-elle pour rendre le règlement plus « doux » ? > juste*



Information : le fait de vérifier les informations avec les clients est primordial car il évite les erreurs et les malentendus. L'utilisation de « **juste** » est intéressante. Kira l'utilise à chaque fois qu'elle doit procéder au paiement. Les adverbes comme « juste », « simplement », « un peu » sont appelés *minimisateurs* ou *adoucisateurs* en linguistique : ils font partie de la politesse à la française !

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

→ Accueillir des clients à la réception et compléter un logiciel de réservation (activité 4)

Interaction orale – petits groupes – 30 min (supports : fiches apprenant et matériel)

Imprimer la page 2 de la fiche matériel et découper les cartes personnages.

Former des petits groupes de quatre : un·e apprenant·e joue le rôle du·de la réceptionniste et les trois autres jouent leur rôle de client·e.

Le·la réceptionniste lit la mission et les astuces proposées sur la fiche apprenant.

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

Réaliser l'activité 4 : *à votre tour, occupez-vous de la réception de l'hôtel Hilton !*

Pour l'étape de « **préparation** », il est possible de mélanger les groupes en mettant les réceptionnistes ensemble, les « Sarah Hamza » ensemble etc. afin qu'ils·elles préparent leurs questions et leurs réponses.

Pour l'étape d'« **action** », proposer votre bureau au·à la réceptionniste.

Pour évaluer les productions, s'inspirer de la **grille d'évaluation** suivante – ou demander aux apprenant·e·s qui jouent le rôle des client·e·s de la compléter pendant que leurs coéquipiers échangent avec le·la réceptionniste :

	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>)									