


■ EXERCICE 1 : REFLECHISSEZ ET DISCUTEZ

 Qui travaille dans le domaine de l'accueil ? Quelles sont les tâches de ces professionnels de l'accueil ? Quelles qualités faut-il pour travailler dans ce domaine ?

.....


.....

.....

.....

.....

■ EXERCICE 2 : LES METIERS DE L'ACCUEIL

 Complétez le texte de la page suivante à l'aide des verbes appropriés (cf. tableau ci-dessous), puis relevez les qualités communes à toutes les personnes travaillant dans le domaine de l'accueil.

*indiquer, orienter, répondre, guider, garantir, accueillir,
renseigner, gérer, régler, produire, agréementer*

Qualités :

.....

.....



LES METIERS DE L'ACCUEIL :

Ces métiers sont devenus indispensables pour satisfaire une clientèle de plus en plus exigeante. En voici quelques exemples :



L'hôtesse de l'air ou le steward sont employés par les compagnies aériennes pour le voyage des passagers, aux attentes de ces passagers, l'ordre et la sécurité à bord d'un avion.

La sociabilité, l'amabilité, la maîtrise de soi, une bonne présentation et la connaissance de 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'aéroport, les gares ou les guichets d'information. Leur rôle premier est d'..... et de 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.



Le réceptionniste est employé dans les hôtels pour accueillir les clients. Il est aussi chargé de les litiges mineurs qui peuvent se....., tout en ménageant la susceptibilité des clients.

Pour exercer cette fonction, il faut absolument être sociable, poli et avoir une bonne présentation. La connaissance de plusieurs langues étrangères est souvent indispensable.



ACCUEILLIR DES TOURISTES

9

Le / La standardiste est chargée de les appels téléphoniques qui arrivent au standard de l'entreprise. Il / Elle doit le correspondant vers la personne ou le service demandé, ou qui pourra répondre à sa demande. Dans les petites sociétés, ce poste peut être cumulé avec celui d'hôtesse d'accueil.



Un(e) standardiste doit toujours être poli et aimable. Il / Elle doit avoir une bonne élocution et aussi être souriant car le sourire s'entend au téléphone !



Le maître d'hôtel travaille dans un restaurant. Il est chargé de l'accueil des clients, de les à leur arrivée et de leur une table. Il prend également la commande en suggérant un plat et en conseillant un vin.

La politesse, l'élégance et la discrétion sont les principales qualités du maître d'hôtel.



ACCUEILLIR DES TOURISTES

9

■ EXERCICE 3 : ORIENTER ET RENSEIGNER LES VOYAGEURS

👁️🗨️ Vous êtes agent d'information dans un petit aéroport dont voici le plan. Observez-le bien afin d'être capable de répondre aux attentes des voyageurs.

► Plan de l'aérogare

Niveau 2
Départ / Arrivée



ZONE



Hall public
Salle d'embarquement
Espace détente
Espace restaurant et bar



ACCUEILLIR DES TOURISTES



REPONDEZ AUX QUESTIONS DES VOYAGEURS :

1. Excusez-moi ! Où est la zone d'enregistrement ?

.....

2. Sniff ! J'ai perdu ma maman !!!!

.....

3. Pour les enfants non accompagnés, où faut-il se rendre ?

.....

4. Je ne me sens pas bien. Y a-t-il une infirmerie ?

.....

5. Où puis-je utiliser mon ordinateur portable ?

.....

6. Je cherche un bar ou un restaurant...

.....

7. Puis-je passer un coup de téléphone, s'il vous plaît ?

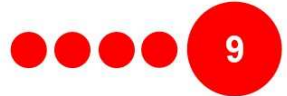
.....

8. Je voudrais envoyer un fax...

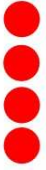
.....



ACCUEILLIR DES TOURISTES



9



9. Le vol en provenance de Vientiane est-il arrivé ?

.....

10. Où puis-je louer une voiture ?

.....

11. Je cherche le comptoir de l'agence *Asiatissimo* ?

.....

12. Où dois-je attendre la navette pour le centre-ville ?

.....

13. Où puis-je trouver un taxi ?

.....

14. Les toilettes, s'il vous plait ?

.....

15. Où est le centre d'affaires ?

.....

16. Je ne trouve pas les caisses pour le parking...

.....

17. L'attente est très longue... Y a-t-il un endroit pour les enfants ?

.....



ACCUEILLIR UN VOYAGEUR OU UN GROUPE DANS UN AEROPORT

Voici quelques expressions utiles aux professionnels du tourisme pour accueillir quelqu'un dans un aéroport. Lisez-les attentivement et retenez-les.

SE PRESENTER :

- Je me présente : je m'appelle / je suis ... - Enchanté(e) !
- Permettez-moi de me présenter : je m'appelle / je suis ... - (Je suis) très heureux / heureuse de vous rencontrer !

ACCUEILLIR UNE PERSONNE QUE L'ON RENCONTRE POUR LA PREMIERE FOIS :

- Pardon / Excusez-moi, vous êtes (bien) Monsieur Leroux ?

SOUHAITER LA BIENVENUE :

- Bienvenue à Lyon !
- Soyez le / la bienvenu(e) à Lyon !
- Je suis très heureux / heureuse de vous accueillir...

ENTRETENIR UNE CONVERSATION SOCIALE :

- Vous avez fait bon voyage ? - Très bon / Excellent, merci !
- Un peu fatigant, mais ça va.
- Vous n'êtes pas trop fatigué(e) ? - Un peu, mais ça ira mieux demain.
- Non, ça va très bien, merci.
- Vous avez des bagages ? - Seulement ce sac et cette valise.
- Vous permettez que je prenne votre sac / valise ? - Ça va, je peux la / le(s) porter.
- Merci, vous êtes très aimable.
- Vous voulez boire ou manger quelque chose avant d'aller à l'hôtel ? - Avec plaisir.
- Un café, si ça ne vous dérange pas.
- Non, merci, je viens de prendre quelque chose dans l'avion.
- J'ai ma voiture, l'hôtel n'est pas loin... Je vous emmène à votre hôtel... - Merci, c'est très aimable à vous.
- Nous allons prendre un taxi, je vous accompagne à l'hôtel...



EN + : QUELQUES SUJETS DE CONVERSATION :

- Sa visite dans votre pays, votre région, votre ville : est-ce la première fois qu'il/elle vient ?
- Le temps qu'il fait ici / dans son pays
- La circulation, le trafic
- Ce qui se passe en ce moment dans votre pays ou dans le sien : manifestations publiques, grèves, festivals...
- L'hôtel : comment il est, où il est situé...
- Le programme de la journée : à quelle heure vous passez le / la prendre...
- Son travail...
- Ses goûts...



■ EXERCICE 4 :

👁️ Un professionnel du tourisme accueille un voyageur d'affaires à l'aéroport. Mettez les éléments des deux colonnes en relation :

1. C'est la première fois que vous venez au Laos ?
 2. Félicitations ! Vous parlez très bien notre langue !
 3. Aujourd'hui, il ne fait pas très beau, mais hier, le temps était splendide. Et chez vous, quel temps fait-il ?
 4. Quelle circulation ! C'est l'heure de pointe.
 5. Cette semaine, nous avons un festival de danse dans toute la ville...
 6. Vous aimez la danse ?
 7. Ah, j'y pense ! Demain, il y a grève des bus et du métro...
 8. Votre hôtel est dans le centre historique de la ville... Il n'est pas très grand mais il est très confortable.
 9. Vous travaillez avec Paul Schwartz, n'est-ce pas ? Comment va-t-il ?
 10. Je passe vous prendre vers 11 heures, je vous présente à mes collègues et nous allons déjeuner ensemble... Ça vous convient ?
- a. Parfait, je préfère les petits hôtels. C'est plus sympathique.
 - b. Chez nous, il fait froid, c'est l'hiver.
 - c. Ah, ne m'en parlez pas ! Chez nous, on ne peut pas circuler...
 - d. Ah, très intéressant, j'adore ça !
 - e. Non, j'y suis déjà venu, mais il y a longtemps.
 - f. Tout à fait. Donc, à 11 heures, à l'hôtel.
 - g. C'est bon à savoir. Je prendrai le taxi.
 - h. Oh non ! Disons que je me débrouille...
 - i. Il va très bien. Il a changé de travail, maintenant, il est responsable de la communication.
 - j. Oui, beaucoup. Spécialement la salsa.



ACCUEILLIR DES TOURISTES

9

■ EXERCICE 5 :

🗨️ Complétez cette conversation :

A -

B – Merci, vous êtes très aimable. Je le parle seulement un peu.

A -

B – J’ai seulement ce sac et cette petite valise.

A -

B – Merci beaucoup, mais je peux les porter moi-même.

A -

B – Avec plaisir. Je n’ai pas eu le temps de manger depuis mon départ.

A -

B – Non, c’est la première fois que je viens à Luang Prabang.

A -

B – Merci, c’est très aimable à vous de m’emmener à mon hôtel.

A -

B – D’accord, ça me convient très bien. Donc, demain, à huit heures, à mon hôtel.



■ EXERCICE 6 : ORAL

 Vous accueillez un visiteur à l'aéroport de Vientiane. Jouez la scène à deux :


- ♦ Vérifiez que c'est bien M. Durand et présentez-vous.
- ♦ Souhaitez-lui la bienvenue.
- ♦ Demandez-lui comment s'est passé son voyage.
- ♦ Demandez-lui s'il a des bagages.
- ♦ Proposez-lui de porter une valise.
- ♦ Demandez-lui s'il veut prendre quelque chose.
- ♦ Expliquez-lui comment vous allez à l'hôtel.
- ♦ Demandez-lui s'il est déjà venu au Laos.



ACCUEILLIR DES TOURISTES



■ EXERCICE 7 :

 Vous envoyez une télécopie à un collègue étranger pour lui confirmer que vous viendrez le chercher à l'aéroport, mais que vous serez légèrement en retard (à cause de). Vous convenez d'un point de rendez-vous.

Fax

À : M. Stéphane Durand

De :

Cc :

Téléphone : +60145126426

Date :

Fax : +60145126425

Objet :

Pages :

Urgent **Pour avis** **Commentaires** **Réponse** **Confidentiel**



■ EXERCICE 8 : ACCUEILLIR LES PASSAGERS À BORD D'UN AVION

👁️ Voici le discours classique que les passagers d'un avion peuvent entendre entre le moment de leur départ et celui de leur arrivée.

Placez les mots manquants dans le texte :

*attacher – atterrir – maintenir – redresser –
compagnie – commandant de bord - décollage – équipage – signal lumineux –
un agréable séjour – un agréable voyage – un bon appétit –
à bord de – à destination de*

« Mesdames et messieurs,

Le et son sont heureux de vous accueillir cet Airbus A320 Paris. »

« Pour le, nous vous prions d'..... votre ceinture et de le dossier de votre siège ainsi que la tablette. Nous vous rappelons que ce vol est non-fumeur et nous vous souhaitons ! »

« Dans un instant, un petit déjeuner vous sera servi. Nous vous souhaitons ! »

« Mesdames et messieurs,

Nous venons d'..... à Paris Charles de Gaulle. Il est sept heures du matin et la température extérieure est de 10°C. Nous vous prions de votre ceinture attachée jusqu'à l'extinction du Nous vous remercions d'avoir choisi notre et nous vous souhaitons à Paris ! »



■ EXERCICE 9 : ACCUEILLIR UN VISITEUR A L'HOTEL

🎧 Ecoutez attentivement les dialogues suivants puis répondez aux questions correspondantes.



🎧 Dialogue n°1

1. Combien de clients se présentent à la réception de l'hôtel ?
.....
2. Quel type de chambre souhaitent-ils ?
.....
3. Quel est le prix d'une chambre double avec vue sur la piscine ?
.....
4. Le petit-déjeuner est-il inclus dans le prix de la chambre ?
.....
5. Combien de nuits les clients souhaitent-ils rester ?
.....
6. Quel est le numéro de leur chambre ?
.....
7. A quel étage est située la chambre ?
.....
8. Les clients doivent-ils monter eux-mêmes leurs bagages dans leur chambre ?
.....





🎧 Dialogue n°2

1. Quel problème se présente au couple qui vient d'arriver à l'hôtel ?

.....
.....

2. Le petit-déjeuner est-il compris dans le prix de la chambre ?

.....

3. Où est située la chambre ?

.....
.....



🎧 Dialogue n°3

1. Quel problème se présente à ce client ?

.....

2. Que propose la réceptionniste pour remédier à ce problème ?

.....

.....

3. La réceptionniste a-t-elle bien réagi ? Pourquoi ?

.....

.....





🎧 Dialogue n°4

Hôtel Fa Ngum

Fiche de réservation

Nom :

Nombre de nuits :

Type de chambre : Single Double Twin

Numéros de chambre :

Petit-déjeuner : Oui Non

Commentaires :



■ EXERCICE 10 : ACCUEILLIR UN VISITEUR DANS UNE AGENCE DE VOYAGES OU UN OFFICE DE TOURISME

👁️ Choisissez la bonne réponse.

1. Je suis agent de voyages. Un client entre dans mon bureau, je l'accueille en disant :

- Salut !
- Bonjour, comment allez-vous ?
- Bonjour, madame / mademoiselle / monsieur !

2. Pour proposer mes services à un client, je lui dis :

- Qu'est-ce que vous voulez ?
- Je peux vous aider ?
- C'est pour quoi ?

3. Je ne comprends pas ce que le client me demande, je lui dis :

- Désolé(e), mais je ne comprends pas.
- Excusez-moi !
- Pouvez-vous parler français, s'il vous plaît ?

4. Je n'ai pas le renseignement souhaité par le client, je lui dis :

- Au revoir, madame / mademoiselle / monsieur !
- Je n'en sais rien, désolé(e) !
- Je vais me renseigner.

5. J'ai des difficultés à trouver l'information demandée. Je dois faire patienter le client.

Je lui dis :

- Patience, s'il vous plaît !
- Un instant, s'il vous plaît !
- Attendez, s'il vous plaît !

6. Je suis agent d'accueil dans un office de tourisme. Un client me demande si nous organisons des visites guidées de notre ville. Je lui réponds :

- Ah non, on ne fait pas de visites guidées.
- Je ne sais pas, mais demandez à ma collègue là-bas !
- Non, nous n'organisons pas de visite guidée mais dans cette brochure vous avez la liste des agences qui offrent cette prestation.

7. « En France, le service est toujours compris dans les tarifs des restaurants. »

Dites à quelle question l'agent d'accueil de l'office du tourisme a répondu :

- Les restaurants sont chers ?
- Est-ce qu'on doit laisser un pourboire ?
- Pourriez-vous me rendre un service ?



■ EXERCICE 11 : ACCUEILLIR DES CLIENTS AU RESTAURANT

👁 Remettez ces actions dans l'ordre logique !



A. Prendre la commande



B. Débarrasser la table



C. Guider les clients vers une table



D. Servir l'apéritif



E. Apporter les plats



F. Souhaiter la bienvenue aux clients



G. Apporter les boissons



H. Encaisser

1	2	3	4	5	6	7	8

Le saviez-vous ?

En France, le choix des boissons dépend assez précisément du moment où elles sont consommées. Par exemple, les boissons chaudes (café, thé ou chocolat chaud) se consomment généralement au petit-déjeuner. Avant le déjeuner ou le dîner, on sert parfois un apéritif, souvent une boisson alcoolisée (whisky, martini, rhum...). Pendant le repas, on boit de l'eau, du vin ou de la bière. Après le repas, on peut boire un petit café, et de temps en temps, un digestif (alcool fort servi en très petite quantité et supposé aider à digérer)...