

ACCUEILLIR DES CLIENTS-ES DANS UN RESTAURANT

Durée de la séance	20 min
Savoir-faire langagiers	Accueillir un/une client-e ; se renseigner sur une réservation
Outils linguistiques	Les formules types pour accueillir et vérifier une réservation
Pour aller plus loin dans la préparation au diplôme A2...	Voir l'activité d'entraînement « Présenter une formule déjeuner et recommander un plat »

Activité 1

Déclencheur et Compréhension



Écoutez le dialogue et répondez aux questions :

- Quelle est la situation ?
- Remettez les étapes suivantes dans l'ordre :

Pour accueillir un/une client-e il faut :

Vérifier la réservation ⇒ n° _____

Saluer les clients-es ⇒ n° _____

Conduire les clients-es à leur table ⇒ n° _____

Demander si les clients-es ont une réservation et à quel nom ⇒ n° _____

Activité 2

Repérage et Conceptualisation

Complétez la boîte à outils ci-dessous. Vous pouvez réécouter le dialogue pour vous aider :



Questionner un/une client-e lors de l'accueil

Vérifier une réservation :

Pour poser une question de manière formelle

- ➔ Vous avez une réservation ?
Sujet + _____ + une réservation ?

Pour poser une question de manière plus soutenue

- ➔ Avez-vous une réservation ?
Verbe + _____ + une réservation ?

Demander le nom :

- ➔ À quel nom, s'il vous plaît ?
- ➔ _____, s'il vous plaît ?

Vérifier le nombre de personnes :

- ➔ Une table pour quatre (personnes), c'est bien ça ?
- ➔ Oui, Arno... Pour quatre (personnes) ?

Activité 3

Systematisation

En binôme, vous piochez une liste (A ou B). Chacun à votre tour, vous jouez le rôle du/de la client-e puis du/de la serveur-se.

Le/la serveur-se doit retrouver la réservation d'après le nom du/de la client-e et confirmer le nombre de personnes.

Utilisez les formules vues précédemment. Variez les structures.

LISTE A	
1	Client-e : Rossi
2	Serveur-se : Sousa – Table pour 2 personnes
3	Client-e : González
4	Serveur-se : Martinot – Table pour 5 personnes
5	Client-e : Moore

LISTE B	
1	Serveur-se : Rossi – Table pour 3 personnes
2	Client-e : Sousa
3	Serveur-se : González – Table pour 4 personnes
4	Client-e : Martinot
5	Serveur-se : Moore – Table pour 4 personnes

Activité 4

Réinvestissement

Vous êtes serveur-se au restaurant *Fusions*. Vous accueillez des clients-es qui arrivent pour déjeuner. Vérifiez leur réservation.

	A	B	C	D	E
1	Réservations soir				
2	Nom du client	Nombre de personnes			
3	Sousa	3			
4	Blum	3			
5	Reynold	2			
6	Jouval	6			
7	De Luca	4			
8	Siaka	2			
9	Perez	5			
10	Weber	8			
11					

CORRIGÉ

Activité 1

Déclencheur et Compréhension

La situation : Une serveuse accueille des clients-es qui viennent au restaurant pour déjeuner/dîner.

Les étapes pour accueillir des clients-es : Vérifier la réservation n°3/Saluer les clients-es n°1/Conduire les clients-es à leur table n°4/Demander si les clients-es ont une réservation et à quel nom n°2

Activité 2

Repérage et Conceptualisation



Questionner un/une client-e lors de l'accueil

Vérifier une réservation :

Pour poser une question de manière formelle

- ➔ Vous avez une réservation ?
Sujet + verbe + une réservation ?

Pour poser une question de manière plus soutenue

- ➔ Avez-vous une réservation ?
Verbe + sujet + une réservation ?

Demander le nom :

- ➔ À quel nom, s'il vous plaît ?
- ➔ C'est à quel nom, s'il vous plaît ?

Vérifier le nombre de personnes :

- ➔ Une table pour quatre personnes, c'est bien ça ?
- ➔ Oui, Arno... Pour quatre (personnes) ?

Activité 3

Systematisation

Proposition d'interaction : Serveur-se : - « Bonjour messieurs dames, vous avez une réservation ?/Clients-es : - Oui./Serveur-se : - C'est à quel nom s'il vous plaît ?/Clients-es : - Rossi./Serveur-se : - Rossi... une table pour trois, c'est bien ça ?/Clients-es : - Oui !/Serveur-se : - Très bien, si vous voulez bien me suivre. Voici votre table. »

Activité 4

Réinvestissement

Proposition d'interaction : Serveur-se : - « Bonjour messieurs dames, vous avez une réservation ?/Clients-es : - Oui./Serveur-se : - C'est à quel nom s'il vous plaît ?/Clients-es : - Perez./Serveur-se : - Perez... une table pour deux personnes, c'est bien ça ?/Clients-es : - Oui !/Serveur-se : - Très bien, si vous voulez bien me suivre. Voici votre table. »

Transcription du dialogue

Serveuse : - « Bonjour messieurs-dames, vous avez une réservation ?

Clients : - Oui.

Serveuse : - C'est à quel nom s'il vous plaît ?

Clients : - Arno.

Serveuse : - Arno... une table pour quatre personnes, c'est bien ça ?

Clients : - Oui !

Serveuse : - Très bien, si vous voulez bien me suivre. Voici votre table. »