

Date :
Prénom et nom :

Section APPRENTISSAGE

COMPRÉHENSION ORALE | Stade 2 | Niveau 8

Domaine	Monde du travail
Situation	En emploi
Intention	Comprendre des informations détaillées sur des tâches professionnelles

SUPPORT	Vidéo : • <i>Un accueil réussi</i>
---------	--

Crédits iconographiques : Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec, Université de Montréal

Crédits vidéographiques : Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec

MONDE DU TRAVAIL | En emploi

AMORCE

Décrivez les illustrations. Décomposez le sigle ITHQ.



ITHQ :

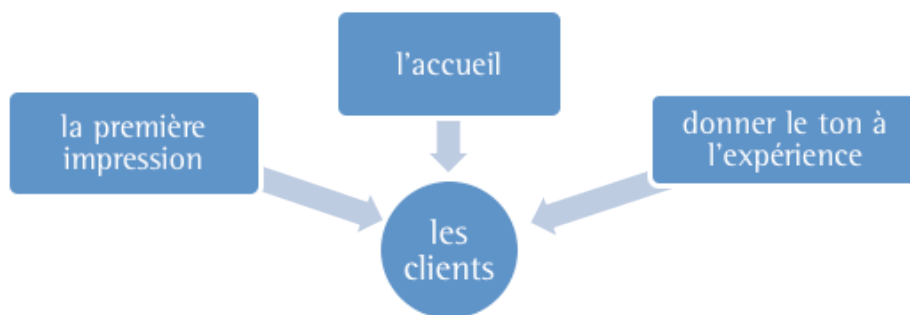
Les mots clés :

DÉCOUVERTE

Compréhension générale



Visionnez le premier extrait de la vidéo *Un accueil réussi*. À partir des propos du narrateur dans la vidéo, commentez les relations entre l'accueil et les trois éléments du schéma.



Compréhension détaillée

1.   Visionnez le deuxième extrait de la vidéo *Un accueil réussi*. À partir des propos du narrateur sur la prise de contact entre l'hôte et les clients, remplissez le schéma suivant.

		
	Ce que l'hôte devrait faire lors de la prise de contact selon le narrateur	
1.	Les clients doivent sentir	
2.	L'hôte doit	

2.   Visionnez le troisième extrait de la vidéo.

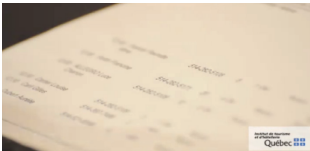
a) Associez les actions de l'hôte aux personnes correspondantes.

	Actions de l'hôte
1.	Remettre la carte des vins
2.	Demander si le client a une réservation
3.	Indiquer le pictogramme
4.	Mener à la table
5.	Proposer une table
6.	S'assurer si la table plaît au client
7.	Offrir un menu par la droite
8.	Tirer une chaise
9.	Inviter à passer au vestiaire

	Personnes
A	à madame seulement 
B	à monsieur seulement 
C	à madame et à monsieur 

MONDE DU TRAVAIL | En emploi

- b) Observez l'illustration. Repérez dans le même extrait la façon idéale d'identifier le nom des clients sur la liste des réservations lors de leur arrivée.

	
Façon de faire idéale	Façon de faire à éviter

3.   Visionnez la vidéo *Un accueil réussi* au complet. Repérez les mots et les locutions qui ont les significations proposées.

	Significations proposées	Mots et locutions
1.	avoir une chance de	
2.	tourner la partie antérieure du corps vers quelqu'un	
3.	ce qui précède	
4.	penser à, faire attention à	
5.	devancer quelqu'un, agir avant lui	
6.	attitudes, gestes considérés comme des marques de bienséance, de savoir-vivre	

CARACTÉRISTIQUES

1. Soulignez les mots qui marquent une relation de similitude ou d'égalité dans les deux énoncés extraits du dialogue. Nommez les éléments de la phrase qui sont mis en comparaison par les éléments identifiés.

	Énoncés	Termes mis en comparaison
1.	« L'accueil produit le même effet qu'une première impression. »	
2.	« Un accueil réussi met de belles manières à la table pour un repas qui le sera tout autant. »	

2. Observez l'énoncé suivant.

« On indique le pictogramme à partir duquel les clients pourront trouver leur chemin. »

Transformez cette phrase relative en deux phrases simples sans en changer le sens.

.....

.....

3.   Visionnez de nouveau le premier extrait de la vidéo *Un accueil réussi*. Identifiez les consonnes qui s'enchaînent aux voyelles dans les énoncés suivants.

Les enchaînements

« L'accueil produit le même effet qu'une première impression. »

« Des clients mal accueillis risquent de tout juger plus sévèrement, et à la fin du repas, de quitter votre établissement déçus du service reçu. »

4.   Visionnez de nouveau le deuxième extrait de la vidéo. Identifiez les consonnes finales qui se lient aux voyelles dans l'énoncé suivant.

Les liaisons

« Il faut faire sentir aux clients qu'ils sont importants et qu'on est heureux de les recevoir. »

MONDE DU TRAVAIL | En emploi

POUR ALLER PLUS LOIN

1.   Visionnez la vidéo *Un accueil réussi* au complet.

a) Repérez dans la présentation du narrateur les énoncés contenant les locutions suivantes.

	Locutions	Énoncés
1.	il suffit de	
2.	faire usage de	
3.	à partir de	
4.	dans tous les cas	
5.	de même	

b) Repérez le ou les noms correspondant aux verbes suivants.

	Verbes	Noms correspondants
1.	accueillir	
2.	sourire	
3.	réserver	
4.	devancer	
5.	offrir	

SYNTHÈSE

Remplissez la grille d'autoévaluation vous permettant de mesurer votre compréhension par la pratique réflexive.

Autoévaluation de la compréhension <i>Un accueil réussi</i>			
Compétences développées			
Je comprends l'importance de l'accueil dans la restauration.	Je suis capable de comprendre les éléments clés d'un accueil réussi.	Je suis capable de repérer les enchaînements et les liaisons dans la présentation du narrateur.	Je suis capable de comprendre l'utilisation des termes de comparaison « même » et « autant ».
☐ maîtrisé ☐ besoin de renforcement ☐ questions	☐ maîtrisé ☐ besoin de renforcement ☐ questions	☐ maîtrisé ☐ besoin de renforcement ☐ questions	☐ maîtrisé ☐ besoin de renforcement ☐ questions
.....			

REPÈRES SOCIOCULTURELS

La production de vin au Québec est florissante.

