

TÂCHE

Effectuer une réservation

SITUATION

En emploi

NIVEAUX DE COMPÉTENCE VISÉS

4 à l'oral, 3 à l'écrit

INTENTIONS DE COMMUNICATION

PRODUCTION ORALE

- S'informer sur les besoins, les goûts et les préférences de la clientèle (PO4)
- Renseigner une cliente ou un client sur un produit, un service ou une activité (PO4)
- Prendre les réservations, en personne ou au téléphone (PO4)

COMPRÉHENSION ORALE

- S'informer sur les besoins, les goûts et les préférences de la clientèle (CO4)
- Prendre les réservations, en personne ou au téléphone (CO4)

PRODUCTION ÉCRITE

- Prendre en note une réservation (PÉ3)

COMPRÉHENSION ÉCRITE

- S. O.



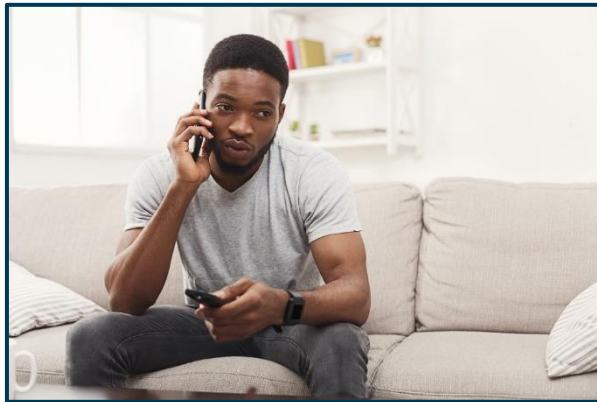
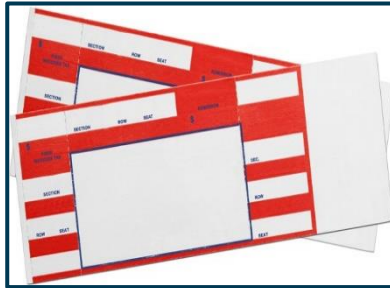
Avec la collaboration de :



AMORCE



a) Observez les illustrations et répondez aux questions de votre professeure ou professeur.



ENTRÉE EN MATIÈRE

Préparation à l'écoute



a) Prenez connaissance de la mise en situation.

MISE EN SITUATION

Vous avez un nouveau poste à la réception d'une entreprise de location de voitures. Votre collègue et vous êtes responsables des réservations.



b) Regardez les illustrations et imaginez ce qui peut être dit.



Compréhension orale globale



a) Écoutez l'enregistrement « Location d'auto » et remplissez la fiche d'écoute avec l'information demandée. Comparez vos réponses avec celles de votre collègue.

FICHE D'ÉCOUTE 1

Questions	Réponses
1. Dans quelle entreprise l'employé travaille-t-il?	
2. Pourquoi la cliente veut-elle réserver une voiture?	
3. La location est-elle effectuée au complet?	☐ Oui ☐ Non ☐ Partiellement

Compréhension orale détaillée



a) Écoutez de nouveau l'enregistrement « Location d'auto »

1. Notez toutes les questions posées.
2. Précisez la personne qui les pose : la cliente ou l'employé.
3. Notez les réponses.

FICHE D'ÉCOUTE 2			
Thèmes	Questions	Qui pose la question?	Réponses
Date du début de la location			
Durée de la location			
Distance prévue			
Prix de la location			
Nombre de personnes			
Assurances du conducteur			
Heure d'ouverture			
Heure de fermeture			



b) En équipe, simulez un dialogue similaire à celui que vous avez écouté. Utilisez vos fiches d'écoute pour poser des questions. Inventez d'autres réponses. Suivez le plan du dialogue proposé :

PLAN DU DIALOGUE	
1. Saluer	8. Demander le nombre de conducteurs
2. Demander la date de la location	9. Proposer des assurances
3. Demander la durée de la location	10. Préciser l'heure à laquelle le client peut venir chercher la voiture
4. Demander le kilométrage prévu	11. Préciser l'heure du retour de la voiture
5. Préciser le forfait lié au kilométrage	12. Demander d'apporter le permis de conduire
6. Renseigner sur les modèles offerts	13. Saluer
7. Demander le nombre de passagers	

MISE EN PRATIQUE

Préparation à la production orale



a) C'est à votre tour de prendre les réservations. Avec votre collègue, vous révisez les renseignements importants à recueillir.

Imaginez des questions que vous pouvez poser à la clientèle et des questions qu'elle peut vous poser pour chaque réservation proposée.

QUESTIONS MODÈLES	
Pour réserver un billet de spectacle	
Questions de l'employé	Questions de la cliente ou du client
Pour réserver un séjour dans un hôtel	
Questions de l'employé	Questions de la cliente ou du client
Pour réserver une table à un restaurant	
Questions de l'employé	Questions de la cliente ou du client
Pour réserver une visite guidée ou une excursion	
Questions de l'employé	Questions de la cliente ou du client



b) Pour vous préparer à l'activité suivante, associez les illustrations à leur nom.

Des bagages – Un valet – Une motoneige – Un foyer – Des embarcations nautiques – Une yourte –
Un quai – Une vue sur le lac – Des raquettes



















Production orale



- a) En dyade, à partir des fiches situations qui vont vous être remises, simulez une réservation par téléphone. Posez-vous des questions.
La personne avec la fiche du personnel doit proposer un récapitulatif de la réservation.

Formulaire de réservation		
Objet de la réservation :		
Réservation		Coordonnées du client
Début :	Fin :	Nom, prénom :
Moment de l'appel :		Numéro de téléphone :
Nombre de personnes :		Adresse courriel :
Demandes spéciales :		
Mode de paiement :		Numéro de carte de crédit :
Commentaires		

AUTOÉVALUATION



a) Remplissez la grille d'autoévaluation. Cochez vos réponses.

Énoncés	Oui 	En partie 	Pas encore 
Je suis capable de comprendre les clientes et les clients lors des réservations téléphoniques.	☐	☐	☐
Je suis capable de renseigner la clientèle sur les modalités de réservation.	☐	☐	☐
Je suis capable de me renseigner sur les besoins, les préférences et les coordonnées des clients.	☐	☐	☐
Je suis capable de prendre en note une réservation téléphonique.	☐	☐	☐