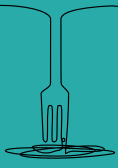




Avec la collaboration de :





TÂCHE 21 | Savoir accueillir les clients

Situation

- En emploi

Intentions de communication

- **Compréhension orale (niveau 5)**
 - ✓ Comprendre les besoins du client
- **Production orale (niveaux 4 et 5)**
 - ✓ Savoir accueillir le client et répondre à ses besoins
- **Production écrite (niveau 3 et 4)**
 - ✓ Comparer deux situations en faisant ressortir les différences



Niveaux visés

- Niveaux 3 à 5

Durée proposée

- 6 heures

Supports

- Vidéos :  Resto 1 et  Resto 2 Pardeux (25 mars 2019). Resto A_Continu [Vidéo en ligne]. Repéré à <https://vimeo.com/326399488/03c3fdf462> Pardeux (22 mars 2019). Resto B_Continu [Vidéo en ligne]. Repéré à <https://vimeo.com/325926464/065f63c1c8>

Éléments langagiers

- Le vocabulaire relié à la tâche
- Les pronoms compléments le, la, les avec l'impératif



L'AMUSE-BOUCHE



ANTICIPATION

 Regardez la vidéo 1, puis répondez aux questions.

1. Comment trouvez-vous l'attitude du maitre d'hôtel et de la cliente?

2. Donnez des indices qui illustrent ces attitudes.

3. Qu'avez-vous ressenti en regardant la vidéo?

4. Comment auriez-vous réagi à la place de la cliente?



L'ENTRÉE



COMPRÉHENSION GLOBALE

 Regardez la vidéo 2, puis répondez aux questions.

1. Où se déroule la scène?

- Dans le hall d'entrée d'un hôtel
- Dans un restaurant
- Dans un bar
- Dans une école de cuisine

2. Qui sont les deux personnes de la vidéo?

3. Que fait le maitre d'hôtel à l'arrivée de la cliente?

- Il accueille la cliente en souriant.
- Il lit un journal.
- Il parle au téléphone.
- Il vérifie la disponibilité des tables.

4. Que souhaite la cliente?

- Une table pour ses amis et elle.
- Faire une réservation.
- S'informer des heures d'ouverture.
- Consulter le menu.

5. De quelles façons le maitre d'hôtel lui répond-il?

- De façon chaleureuse et accueillante
- De façon humoristique et sympathique
- De façon brusque et sèche
- De façon détachée et désintéressée

6. Tout au long de la vidéo, comment qualifiez-vous les échanges entre le maitre d'hôtel et la cliente? Plusieurs réponses sont possibles.

Ils sont respectueux et amicaux.

Ils sont impolis et irrités.

Ils sont froids et inconfortables.

Ils sont aimables et détendus.

7. Cette vidéo est différente de celle que vous avez visionnée dans la partie ANTICIPATION. Laquelle des deux vous semble la plus appropriée et pourquoi?





LE PLAT PRINCIPAL



ÉLÉMENTS LANGAGIERS

VOCABULAIRE

1. Dans un restaurant, qu'est-ce que le « deuxième service »?

Il s'agit du deuxième plat, soit le plat principal, présenté après l'entrée.

Il s'agit du deuxième vin servi pendant le repas.

Il s'agit du repas servi à une heure différente, soit après le premier service.

Il s'agit de la deuxième et dernière occasion de faire bonne impression.

2. Quelle image représente le petit déjeuner?









3. Associez les expressions utilisées dans la vidéo à leur signification.

- | | | | |
|-----------------|------------------------|--------------------|-------------------------|
| ■ Au comptoir | ■ De façon inattendue | ■ Faire patienter. | ■ Heureux de vous voir! |
| ■ Pas de souci! | ■ Regarder rapidement. | ■ Retirée | ■ S'asseoir. |

	Expressions de la vidéo	Significations
a.	Faire une surprise.	
b.	Mettre en attente.	
c.	Quel bon vent vous amène?	
d.	Jeter un coup d'œil.	
e.	Inquiétez-vous pas!	
f.	Une table à l'écart.	
g.	Au bar	
h.	S'installer.	

4. Voici des images tirées des deux vidéos. Identifiez le synonyme des mots qui décrivent l'attitude.

	<p>a. Non concerné :</p> <p>Sympathique</p> <p>Chaleureux</p> <p>Indifférent</p>		<p>d. Accueillant :</p> <p>Aimable</p> <p>Hautain</p> <p>Froid</p>
	<p>b. Mal à l'aise :</p> <p>Timide</p> <p>Embarrassée</p> <p>Malade</p>		<p>e. Amusée :</p> <p>Préoccupée</p> <p>Surprise</p> <p>Enchantée</p>
	<p>c. Avoir l'impression de déranger :</p> <p>Avoir l'impression de plaire.</p> <p>Avoir l'impression d'importuner.</p> <p>Ressentir de l'anxiété.</p> <p>Se sentir la bienvenue.</p>		<p>f. Satisfaite :</p> <p>Anxieuse</p> <p>Comblée</p> <p>Inquiète</p>

GRAMMAIRE

L'impératif avec les pronoms compléments « le », « la », « les »

Phrases impératives avec complément	On identifie le complément direct.	Le pronom remplace un complément...	On place le pronom après le verbe et on ajoute un trait d'union entre le verbe et le pronom.
Mets le téléphone en attente.	le téléphone	masculin singulier → le	Mets-le en attente.
Accueille la cliente.	la cliente	féminin singulier → la	Accueille-la.
Apporte les menus.	les menus	pluriel → les	Apporte-les.

1. Transformez les phrases suivantes en remplaçant le complément par un pronom. N'oubliez pas d'ajouter le trait d'union.

Ex. : Dresse les assiettes et place les assiettes sous le réchaud. Dresse les assiettes et place-les sous le réchaud.

a. Termine ton quart de travail et inscris ton quart de travail dans l'horaire.

b. Ouvre la boîte et range la boîte dans l'armoire.

c. Déverrouille la porte et ouvre la porte.

d. Casse les œufs et fouette les œufs.

e. Accueille les clients et accompagne les clients à leur table.

f. Vide la table et essuie la table.

g. Vérifie les pourboires et sépare les pourboires entre les employés.

h. Sors le poisson et coupe le poisson en petites portions.

i. Dépose le plat sur le comptoir et laisse le plat refroidir.

j. Commande le café au comptoir et paye le café à la caissière.

2. Complétez les phrases en :

- conjuguant le verbe entre parenthèses à l'impératif;
- ajoutant le pronom complément.

Ex. : Épluchez les pommes de terre et (couper les pommes de terre) coupez-les en rondelles.

- a. Dans une grande casserole, faites dorer la viande et (assaisonner la viande) _____ de sel et de poivre. (Réserver la viande) _____ dans un bol.
- b. Coupez les oignons, les carottes, le céleri et l'ail et (déposer les oignons, les carottes, le céleri et l'ail) _____ dans la casserole. (Cuire les oignons, les carottes, le céleri et l'ail) _____ pendant quelques minutes, à feu élevé.
- c. Ajoutez la viande, les tomates, la sauce tomate, le bouillon et l'origan à la casserole. (Laisser la viande, les tomates, la sauce tomate, le bouillon et l'origan) _____ mijoter pendant 1 heure jusqu'à l'obtention d'une belle sauce.
- d. Remuez la sauce en raclant régulièrement le fond de la casserole. (Saler la sauce) _____ au gout et (servir la sauce) _____ sur les pâtes de votre choix.
- e. Accueillez les clients avec le sourire et (emmener les clients) _____ à leur table.
- f. Regardez les disponibilités et (offrir les disponibilités) _____ aux clients.
- g. Apportez le menu et (déposer le menu) _____ devant le client.
- h. Tirez la chaise et (repousser la chaise) _____ une fois la cliente assise.

3. Complétez les phrases suivantes avec un verbe à l'impératif et un pronom complément.

- a. Allume l'ordinateur du restaurant et
- b. Lave la pomme et
- c. Mets les ustensiles sur la table et
- d. Prépare les légumes et
- e. Écris le menu et
- f. Nettoie les verres et
- g. Écoute le chef et
- h. Épluche les carottes et
- i. Sors les bouteilles de vin et
- j. Prends les pommes de terre et





LES FROMAGES



COMPRÉHENSION DÉTAILLÉE

 Regardez la vidéo 2 et répondez aux questions.

1. Que fait le maitre d'hôtel en répondant aux questions de la cliente?

Il la regarde dans les yeux en souriant.

Il regarde si elle a une réservation.

Il regarde son écran.

Il continue de parler au téléphone.

2. Pourquoi la cliente est-elle souriante?

Elle a oublié de faire une réservation.

Elle se demande si ses amis sont arrivés.

Elle apprend qu'elle aura une table.

Elle pense qu'il n'y a pas de place.

3. Quels sont les choix de places proposés par le maitre d'hôtel?

a.

b.

4. Que fait le maitre d'hôtel en accompagnant la cliente à sa place?

Il lui fait la conversation.

Il sourit aux autres clients dans le restaurant.

Il est distrait et regarde en l'air.

Il regarde droit devant lui sans parler.

5. Que fait le maitre d'hôtel au moment de quitter la cliente? Plusieurs réponses sont possibles.

Il lui souhaite bon appétit.

Il lui donne un menu.

Il lui offre quelque chose à boire en attendant la serveuse.

Il lui dit qui sera la serveuse.

6. Qu'est-ce qui indique que la cliente est satisfaite? Plusieurs réponses sont possibles.

Elle rit lors de l'accueil du maitre d'hôtel.

Elle suit le maitre d'hôtel avec confiance.

Elle a l'impression d'importuner.

Elle a un beau sourire lorsque le maitre d'hôtel quitte sa table.

7. Selon vous, qu'est-ce que le maitre d'hôtel a fait de différent pour offrir un service accueillant?





Parler pour parler...



Parler pour parler

- Pourquoi l'accueil est-il si important quand on travaille avec le public?
- Quelles conséquences un mauvais accueil peut-il avoir sur la réputation d'un restaurant?
- Avez-vous déjà vécu une situation désagréable similaire à celle de la cliente de la vidéo 1? Que s'est-il passé? Comment vous êtes-vous senti?
- « Le bon accueil est le meilleur des plats que l'on puisse servir dans un restaurant. » Que pensez-vous de ce proverbe?





Le clin d'œil gourmand

Allo! Salut! Bonjour! Bonsoir!

Au Québec, il y a différents termes pour accueillir les gens, de l'informel au plus formel. Le « Allo! » et le « Salut! » font partie des termes familiers qu'on réserve justement pour les amis et la famille.

En général, on utilise le « Bonjour », et ce, qu'il soit 6 h du matin ou du soir.

Après 18 h, le « Bonsoir » est de mise.





LE DESSERT





PRODUCTION ORALE

1. Remplissez la fiche pour indiquer les différences entre les deux vidéos. Pour chaque numéro de la vidéo 1, trouvez le comportement montré dans la vidéo 2. Au besoin, regardez la vidéo 2 à nouveau.






Comparaison des vidéos

Vidéo 1 	Vidéo 2 
a. Le maitre d'hôtel parle au téléphone à l'arrivée de la cliente.	a.
b. Au moment où il raccroche, le maitre d'hôtel accueille la cliente avec une question générale, sans sourire.	b.
c. Lorsque la cliente s'informe s'il reste de la place, le maitre d'hôtel continue d'écrire à son écran, sans la regarder.	c.
d. Le maitre d'hôtel ne lui offre pas spontanément une table et lorsqu'il le fait, il lui propose deux choix; elle doit décider.	d.
e. Le maitre d'hôtel marche devant la cliente sans lui parler; la cliente le suit sans dire un mot.	e.
f. Le maitre d'hôtel annonce que « la serveuse » arrivera dans quelques instants, sans donner le prénom de celle-ci.	f.
g. Le maitre d'hôtel dépose les menus sur la table et quitte la table avec une phrase standard.	g.
h. La cliente est mal à l'aise, embarrassée.	h.

2.  Regardez la vidéo 2 de nouveau et notez les phrases utilisées par le maitre d'hôtel.





Étapes de l'accueil	Vidéo 1	Vidéo 2 
Arrivée des clients Le maitre d'hôtel est occupé.	(Au téléphone) Effectivement, je conseille toujours de venir au deuxième service si vous désirez un peu plus d'intimité. Donc une table pour quatre à 20 h 30 au nom de Roberge. Merci!	
Accueil des clients	(À la cliente) Puis-je vous aider?	
Informations sur les réservations	Vous avez une réservation?	
	Vous êtes seule? Vous attendez combien de personnes?	
	Donc, une table pour quatre.	
Sélection de la place et arrivée à la table	J'ai... la table au fond, sinon j'ai quelques places au bar. C'est comme vous voulez. Suivez-moi s'il vous plait.	
À la table	Votre serveuse sera avec vous dans quelques instants. Je vous souhaite un excellent repas.	

3. Lisez chacun des scénarios proposés. Choisissez-en un et pratiquez-le. Vous allez le présenter au reste du groupe.

Le thème : SAVOIR ACCUEILLIR LES CLIENTS

<p>Une cliente arrive au restaurant accompagnée de ses trois enfants très bruyants dont le plus jeune court entre les tables.</p>	<p>Un client arrive au restaurant en parlant au téléphone. Il poursuit la conversation jusqu'à ce qu'il soit assis à sa table.</p>	<p>Une cliente arrive au restaurant en précisant qu'elle ne veut pas être assise à une certaine table, parce qu'elle ne veut pas être servie par un serveur en particulier. Malheureusement, il semble que ce soit la seule table disponible.</p>
<p>Un client est de très mauvaise humeur. Il est impatient et ne veut pas attendre qu'une table se libère, il veut être servi immédiatement. De plus, il claque des doigts pour obtenir du service.</p>	<p>Une cliente trouve le maitre d'hôtel très séduisant. Elle lui fait des compliments sur ses yeux, ses cheveux, etc. Elle lui pose des questions indiscrettes sur son état matrimonial insiste même pour le prendre en photo avec son téléphone.</p>	<p>Un client arrive en état d'ébriété (il a consommé beaucoup d'alcool). Il parle fort, a de la difficulté à se tenir droit et bloque l'entrée.</p>



Activités d'autoapprentissage



21 - Savoir accueillir les clients

L'impératif avec les pronoms compléments « le », « la », « les »

Lisez les phrases à l'impératif et associez le complément approprié à chacune d'elles.

- | | | | | |
|-------------------------|-----------------------|--------------------|---------------------|----------------|
| ■ La carafe d'eau | ■ Le sel | ■ Les casseroles | ■ L'horaire | ■ Les clients |
| ■ Tes cheveux | ■ Les ustensiles | ■ Les verres d'eau | ■ Les blancs d'œufs | ■ Cette chaise |
| ■ Le gâteau | ■ Les fraises | ■ Tes mains | ■ Le vin | ■ Le couteau |
| ■ La planche à découper | ■ Les pommes de terre | ■ Les marchandises | ■ La soupe | ■ Le menu |

Lavez-les, coupez-les, puis incorporez-les à la tarte.

Réceptionne-les et vérifie-les avant de signer le bon de réception.

Prends-la et ajoute-la à cette table, il en manque une.

Nettoie-la et range-la avant de quitter la cuisine ce soir.

Remplis-la et dépose-la sur la table des clients qui viennent d'arriver.

Accueille-les et accompagne-les à leur table.

Attache-les quand tu travailles.

Lis-le et explique-le aux serveurs.

Égouttez-les correctement et réduisez-les en purée.

Essuyez-les bien et placez-les sur les tables.

On continue.



- | | | | | |
|-------------------------|-----------------------|--------------------|---------------------|----------------|
| ■ La carafe d'eau | ■ Le sel | ■ Les casseroles | ■ L'horaire | ■ Les clients |
| ■ Tes cheveux | ■ Les ustensiles | ■ Les verres d'eau | ■ Les blancs d'œufs | ■ Cette chaise |
| ■ Le gâteau | ■ Les fraises | ■ Tes mains | ■ Le vin | ■ Le couteau |
| ■ La planche à découper | ■ Les pommes de terre | ■ Les marchandises | ■ La soupe | ■ Le menu |

Surveillez-les et remplissez-les dès qu'ils sont vides.	
Verse-le lentement dans la coupe du client.	
Ne les dépose jamais chaudes sur le comptoir.	
Ajoute-le à la fin de la cuisson, une petite pincée suffit.	
Bats-les en neige pour faire une belle meringue ferme.	
Sors-le du four et laisse-le refroidir sur la grille avant de le découper et de le servir tiède aux clients.	
Lave-les très souvent et chaque fois que tu vas à la salle de bain.	
Sers-la tout de suite aux clients pendant qu'elle est encore chaude.	
Essuie-le bien et aiguisé-le avant de l'utiliser.	
Imprime-le et affiche-le dans la salle du personnel.	





Au plaisir de vous revoir!



Avec la collaboration de :



Québec 