

## TÂCHE | Aider la clientèle à retrouver des objets perdus

<b>Situation</b>	En emploi
<b>Intentions</b>	<p><b>Production orale :</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Décrire des objets perdus ou trouvés (N3)</li><li>• Rapporter un incident (N4)</li><li>• Transmettre aux différents services de l'établissement les besoins associés aux demandes de la clientèle (N5)</li><li>• Répondre à des demandes d'information de la clientèle sur des produits, des services ou des activités (N3-N4-N5)</li></ul> <p><b>Compréhension orale :</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Écouter la description des objets perdus ou trouvés (N3)</li><li>• Répondre à des demandes d'information de la clientèle sur des produits, des services ou des activités (N3-N4-N5)</li></ul> <p><b>Production écrite :</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Décrire des objets perdus ou trouvés (N3)</li></ul> <p><b>Compréhension écrite :</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Lire la description des objets perdus ou trouvés (N3)</li></ul>
<b>Supports</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Annexe 1 : Enregistrement audio – « Objet perdu »</li><li>• Annexe 2 : Enregistrement audio – « Objet perdu – extrait 1 »</li><li>• Annexe 3 : Enregistrement audio – « Objet perdu – extrait 2 »</li><li>• Annexe 4 : Enregistrement audio – « Objet perdu – extrait 3 »</li><li>• <a href="#">Annexe 5</a> : Fiches situations</li><li>• <a href="#">Annexe 6</a> : Autoapprentissage – Accueillir et rassurer le client</li></ul>

## AMORCE



a) Prenez connaissance de la mise en situation. Observez l'image suivante. À l'oral, répondez aux questions suivantes.

### Mise en situation

Vous travaillez pour le service à la clientèle d'un hôtel. Une personne se présente à votre comptoir. Elle a perdu un objet et demande votre aide. Vous l'aidez à le retrouver.



### Réflexion

1. Qui sont ces trois personnes ?
2. Quelle est la situation ?
3. Quel est l'objet perdu, selon vous ?
4. Que dit l'homme ?
5. Quelles questions les femmes posent-elles ?
6. Que dit la femme au téléphone ?
7. Qu'est-ce que les employées peuvent faire pour aider le client ?

## AMORCE



b) À l'oral, répondez aux questions suivantes.



### Réflexion

1. Qu'est-ce que les clients perdent le plus souvent ?
2. Est-ce qu'il y a un service ou une boîte d'objets perdus sur votre lieu de travail ?
3. Où se trouve normalement une boîte d'objets perdus ?
4. Sur votre lieu de travail, comment aidez-vous les personnes qui perdent leurs affaires ?

## ENTRÉE EN MATIÈRE

### Préparation à l'écoute



a) Prenez connaissance de la mise en situation. À l'oral, répondez aux questions suivantes.

#### Mise en situation (suite)

Un client a perdu son sac. Vous lui demandez de décrire le sac et son contenu pour l'aider à le retrouver.

#### Réflexion

1. Quelles questions peut-on poser pour aider quelqu'un à retrouver un sac perdu ?
2. Quelles questions peut-on poser pour décrire un sac ?

#### Modèles de questions

1. Quelles questions peut-on poser pour aider quelqu'un à retrouver un sac perdu ?

2. Quelles questions peut-on poser pour décrire un sac ?

## TÂCHE | Aider la clientèle à retrouver des objets perdus

### ENTRÉE EN MATIÈRE



b) En utilisant un dictionnaire ou Internet, nommez les types de sacs. À l'aide du vocabulaire proposé (Tableau 1), décrivez chacun des sacs (Tableau 2).

Tableau 1 – Vocabulaire			
Il est/ Elle est	petit/grand/moyen petite/grande/moyenne	Il a/ Elle a	une poche
	neuf/vieux/usé/déchiré neuve/vieille/usée/déchirée		une étiquette
	rose/rouge/bleu/vert/noir/brun/mauve/orange rose/rouge/bleue/verte/noire/brune/mauve/orange		un trou
	multicolore/foncé/pâle multicolore/foncée/pâle		une fermeture éclair/un velcro
	carreauté/picoté/à pois/rayé/uni carreautee/picotée/à pois/rayée/unie		un bouton
	réutilisable		un logo/des dessins/des motifs
	lourd/léger lourde/légère		une ganse/une bandoulière/une poignée/des bretelles
	en cuir/en tissu/en laine/en plastique/en papier		des roulettes

Tableau 2 – Types de sacs					
					
Ex. : C'est une boîte à lunch.					
elle est petite elle est bleue etc.					

## ENTRÉE EN MATIÈRE














c) À l'oral, répondez aux questions suivantes.

Réflexion
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Qu'est-ce qu'on peut trouver dans un sac ?</li> <li>2. Quels sont les objets de valeur, importants ou difficiles à faire remplacer ?</li> <li>3. Qu'est-ce que vous mettez dans votre sac...                     <ul style="list-style-type: none"> <li>• ... quand vous allez faire du sport ?</li> <li>• ... quand vous allez au travail ?</li> <li>• ... quand vous partez en voyage ?</li> </ul> </li> </ol>



d) Observez les illustrations suivantes. Associez l'illustration avec le mot correspondant. Au besoin, utilisez un dictionnaire ou Internet pour trouver les bonnes réponses.

Illustrations			
A 	B 	C 	D 
E 	F 	G 	H 
I 	J 	K 	L 

Vocabulaire		Réponses
1	Une gourde	
2	Un étui à crayons	
3	Un cellulaire	
4	Un portefeuille	
5	Des clés	
6	Un appareil photo	
7	Une pomme	
8	Des lunettes de soleil	
9	Des cartes de crédit/de débit	
10	Des gants	
11	Une tuque	
12	Un foulard	

## ENTRÉE EN MATIÈRE

### Compréhension orale globale



a) Écoutez le dialogue une première fois en entier (Annexe 1). Répondez aux questions de compréhension suivantes. Arrêtez l'enregistrement au besoin.

#### Questions de compréhension

1. Combien de personnes parlent dans le dialogue ? Nommez-les.
2. Quel type de sac le client a-t-il perdu ?
3. Qui aide la personne à retrouver son sac ? Qu'est-ce que les employées font pour l'aider ?



b) Écoutez le dialogue une deuxième fois et remettez les actions dans l'ordre.

Actions	Ordre
a. France téléphone à la salle d'entraînement.	
b. Le client donne ses coordonnées.	
c. Gabriela demande au client de décrire le contenu du sac.	
d. Gabriela regarde dans la boîte d'objets perdus.	
e. Le client expose le problème et décrit l'objet perdu.	
f. Gabriela accueille le client.	
g. France demande à Gabriela d'envoyer un courriel.	

## ENTRÉE EN MATIÈRE

### Compréhension orale détaillée



- a) Écoutez de nouveau le dialogue divisé en trois segments (Annexes 2, 3 et 4). Choisissez la réponse qui complète chacun des énoncés suivants.

#### Questions à choix multiples

##### Extrait 1 :

##### 1. Le sac à dos est

- a) grand et jaune avec une ganse et deux poches.
- b) grand et blanc avec un logo blanc et deux poches.
- c) brun avec une fermeture éclair et deux ganses.
- d) jaune avec une poche et deux ganses.

##### Extrait 2 :

##### 2. Dans la boîte d'objets perdus, Gabriela trouve

- a) des lunettes de soleil, un appareil photo et des gants.
- b) un foulard, des gants et des lunettes de soleil.
- c) un portefeuille, un parapluie et des lunettes.
- d) des lunettes de soleil, un foulard et une tuque.

##### 3. Le billet d'autobus est valide pour

- a) demain matin.
- b) cet après-midi.
- c) demain après-midi.
- d) ce matin.

##### 4. Dans le sac, il y a

- a) un portefeuille, une tuque, des lunettes de lecture, un livre et des crayons.
- b) un portefeuille, un appareil photo, un équipement de sport, des lunettes de soleil et une tuque.
- c) un foulard, une tuque, des bottes, un parapluie et des gants.
- d) un équipement de sport, un portefeuille, un appareil photo et une montre.

##### Extrait 3 :

##### 5. France a besoin

- a) du numéro de chambre du client.
- b) du nom et du numéro de téléphone du client.
- c) de la profession du client.
- d) de la clé de la chambre du client.

## ENTRÉE EN MATIÈRE



- b) Écoutez de nouveau le dialogue (Annexe 1) et repérez les demandes d'information et les questions posées au client.

Demandes d'information et questions posées au client

## MISE EN PRATIQUE

### Compréhension écrite



a) Lisez la mise en situation et le modèle de courriel suivant.

#### Mise en situation (suite)

Votre superviseuse vous demande de rédiger un courriel pour aider le client à retrouver le sac. Elle vous envoie ce modèle de courriel.

The screenshot shows an email client window with a toolbar at the top containing icons for undo, redo, link, unlink, font size (A), insert image, and insert video. Below the toolbar is a text formatting bar with options for font face (Helvetica), font size (12), bold (B), italic (I), underline (U), strikethrough, bulleted list, numbered list, and indent. The email header fields are as follows:

- À : Contacts Hôtel des Érables rouges
- Cc :
- Objet : Portefeuille perdu
- De : reception@hotelerablesrouges.qc.ca

The body of the email contains the following text:

Bonjour,

Une cliente a perdu son portefeuille dans la salle à manger du restaurant de l'hôtel. Il est en cuir bleu, il a un bouton noir et il est grand. À l'intérieur, il y a 50 dollars, le permis de conduire de la cliente, sa carte OPUS et la clé de sa chambre. Si vous le trouvez, prière de me contacter au poste 2036.

Merci à l'avance.  
Cordialement,

France Bergeron

# TÂCHE | Aider la clientèle à retrouver des objets perdus

## MISE EN PRATIQUE



b) Identifiez le portefeuille décrit dans le courriel.

Portefeuilles			
1.	2.	3.	4.



c) Nommez les objets du tableau. Identifiez le contenu du portefeuille décrit dans le courriel. Cochez les cases correspondantes et écrivez le nom de l'objet.

Objets à l'intérieur du portefeuille					
1.	2.	3.	4.	5.	6.

## MISE EN PRATIQUE

### Production écrite



Lisez la mise en situation. Rédigez un courriel pour décrire le sac à dos d'Olivier.

#### Mise en situation (suite)

Pour aider la personne à retrouver son sac, vous écrivez un courriel à tous les services de l'hôtel pour décrire le sac perdu.

À : Contacts Hôtel des Érables rouges

Cc :

Objet : Sac à dos perdu

De : reception@hotelerablesrouges.qc.ca

## MISE EN PRATIQUE

### Production orale








a) Lisez la mise en situation et jouez la scène. Identifiez le bon sac à dos dans le tableau suivant.

#### Mise en situation (suite)

Le concierge vous appelle pour identifier le sac à dos d'Olivier. Il y a six sacs à dos différents dans le bac d'objets trouvés. Posez-lui des questions pour l'aider à identifier le sac.

#### Sacs à dos trouvés à l'hôtel

<p>A</p> 	<p>B</p> 
<p>C</p> 	<p>D</p> 
<p>E</p> 	<p>F</p> 

b) Lisez votre fiche situation ([Annexe 5](#)) et jouez la scène.

## AUTOÉVALUATION



Remplissez la grille d'autoévaluation. Cochez vos réponses.

Autoévaluation		
Énoncés	Oui	Non
Je suis capable de décrire un objet en utilisant des phrases simples et un vocabulaire usuel.		
Je suis en mesure de rédiger un courriel qui décrit un objet perdu, en quelques phrases simples.		
Je suis capable de comprendre les mots-clés et les expressions courantes dans des conversations simples.		
Je pose des questions simples sur un objet perdu.		