

TÂCHE | Effectuer une réservation téléphonique

Situation	En emploi
Intentions	<p>Production orale :</p> <ul style="list-style-type: none">• S’informer sur les besoins, les goûts et les préférences de la clientèle (N3-N4)• Renseigner la clientèle sur des produits, des services ou des activités (N3-N4-N5) <p>Compréhension orale :</p> <ul style="list-style-type: none">• S’informer sur les besoins, les goûts et les préférences de la clientèle (N3-N4)• Prendre les réservations, en personne ou au téléphone (N3-N4) <p>Production écrite :</p> <ul style="list-style-type: none">• Prendre en note une réservation (N3) <p>Compréhension écrite :</p> <ul style="list-style-type: none">• S. O.
Supports	<ul style="list-style-type: none">• Annexe 1 : Enregistrement – « Location d’auto »• Annexe 2 : Fiches situations• Annexe 3 : Formulaire de réservation• Annexe 4 : Autoapprentissage – « Poser une question à l’oral »

AMORCE



Regardez les illustrations et répondez aux questions.



Réflexion

1. Que signifie le mot « réservation » ?
2. Qu'est-ce qu'on peut réserver ?
3. Effectuez-vous des réservations pour les clients dans votre travail ?
4. Comment faites-vous vos réservations ? En personne ? Par Internet ? Par téléphone ?

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. Votre collègue effectue une réservation téléphonique. Vous écoutez la conversation.



b) Regardez les illustrations et imaginez la conversation.



Réflexion

1. Que dit la cliente ?
2. Que dit l'employé ?

ENTRÉE EN MATIÈRE

Compréhension orale globale



Écoutez l'enregistrement « Location d'auto » (Annexe 1) 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 ?	<p>Oui</p> <p>Non</p> <p>Partiellement</p>

ENTRÉE EN MATIÈRE

Compréhension orale détaillée



a) Écoutez de nouveau l'enregistrement « Location d'auto » (Annexe 1). Faites des arrêts et des retours au besoin.

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			

ENTRÉE EN MATIÈRE



b) Mettez vos réponses en commun. En équipe, simulez le dialogue que vous avez écouté. Utilisez vos fiches d'écoute. Suivez le plan :

Plan du dialogue

1. Saluer le client.
2. Demander la date de la location.
3. Demander la durée de la location.
4. Demander le kilométrage prévu.
5. Préciser le forfait lié au kilométrage.
6. Renseigner sur les modèles offerts.
7. Demander le nombre de passagers.
8. Demander le nombre de conducteurs.
9. Proposer des assurances.
10. Récapituler et dire le total (ex. : « Donc, si je récapitule, vous voulez... »).
11. Préciser l'heure à laquelle le client peut venir chercher la voiture.
12. Préciser l'heure du retour de la voiture.
13. Demander d'apporter le permis de conduire.
14. Saluer.

MISE EN PRATIQUE

Préparation à la production orale



a) Prenez connaissance de la mise en situation.

Mise en situation (suite)

C'est à votre tour de prendre les réservations. Avec votre collègue, vous révisez les renseignements importants à recueillir lors d'une réservation. Vous anticipez aussi les questions que le client peut vous poser.



b) Imaginez des questions que vous pouvez poser au client et des questions que le client peut vous poser. Pensez aux questions spécifiques pour chaque contexte de réservation.

Questions modèles	
Pour réserver un billet de spectacle	
Questions de l'employé	Questions du client
Pour réserver un séjour dans un hôtel	
Questions de l'employé	Questions du client
Pour réserver une table dans un restaurant	
Questions de l'employé	Questions du client
Pour réserver une visite guidée ou une excursion	
Questions de l'employé	Questions du client

MISE EN PRATIQUE



c) Associez les illustrations suivantes au nom qui convient.



Activités

Bagages, valet, motoneige, foyer, raquettes, yourte

Production orale



À partir des fiches situations ([Annexe 2](#)), simulez une réservation par téléphone.

AUTOÉVALUATION



Remplissez la grille d'autoévaluation. Cochez vos réponses.

Autoévaluation		
Énoncés	Oui	Non
Je suis capable de comprendre les clients lors des réservations téléphoniques.		
Je suis capable de renseigner la clientèle sur les modalités de la 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.		