

## TÂCHE | Renseigner la clientèle sur les services de l'établissement

### Situation

En emploi

### Intentions

#### Production orale :

- Renseigner la clientèle sur des produits, des services ou des activités (N3-N4)
- S'informer sur les besoins, les goûts ou les préférences de la clientèle (N3-N4)
- Offrir des produits ou des services complémentaires (N3-N4-N5)
- Conseiller des produits, des services ou des activités selon les besoins de la clientèle (N4-N5)
- Répondre à des demandes d'information de la clientèle sur des produits, des services ou des activités (N3-N4-N5)

#### Compréhension orale :

- Répondre à des demandes d'information de la clientèle sur des produits, des services ou des activités (N3-N4-N5)
- S'informer sur les besoins, les goûts ou les préférences de la clientèle (N3-N4)

#### Production écrite :

- S. O.

#### Compréhension écrite :

- Lire un dépliant informatif ou un catalogue (N4)
- Consulter un site Internet pour trouver de l'information pour la clientèle (N4)

### Supports

- Annexe 1 : Vidéo – « Renseigner la clientèle »
- [Annexe 2](#) : Fiches situations
- [Annexe 3](#) : Autoapprentissage – « Lexique des secteurs d'activité »)

## AMORCE



Observez les illustrations suivantes et répondez aux questions.



### Réflexion

1. Que voyez-vous ?
2. Quelle est la situation ? Où est-ce que ça se passe ?
3. Dans votre travail, qui renseigne la clientèle sur les services de l'établissement ?
4. Quels services propose votre entreprise ?
5. Les clients vous posent-ils des questions sur les services offerts ? Quelles sont les questions fréquentes ?
6. Avez-vous déjà renseigné des clients sur des services ? Si oui, sur quels services ?
  - Leur avez-vous donné des conseils ? Si oui, quels conseils ?
  - Leur avez-vous proposé des services complémentaires ? Si oui, lesquels.

## ENTRÉE EN MATIÈRE

### Préparation à la lecture



a) Prenez connaissance de la mise en situation.

#### Mise en situation

Vous voulez travailler à l'accueil d'un établissement touristique ou commercial. Pour vous préparer à la recherche d'emploi, vous vous renseignez sur les services offerts par différents types d'établissements de votre secteur d'activité.



b) En équipe, faites la liste des services qui peuvent être offerts dans le secteur d'activité de votre choix et au moins deux types d'établissements.

## ENTRÉE EN MATIÈRE

### Compréhension écrite globale



En équipe, trouvez les sites Internet de trois différents établissements dans un même secteur d'activité. Remplissez la fiche de lecture.

Fiche de lecture			
	Établissement 1	Établissement 2	Établissement 3
Secteur d'activité			
Type d'établissement (ex. : restaurant, hôtel)			
Nom de l'établissement			
Lieu de l'établissement (ville)			
Services offerts gratuitement (inclus)			
Services payants			



## ENTRÉE EN MATIÈRE

### Préparation à l'écoute



a) Prenez connaissance de la mise en situation.

#### Mise en situation (suite)

Vous travaillez à la réception. Votre collègue présente les services de l'établissement à une cliente.



b) Écoutez les phrases lues par votre professeur :

1. Repérez les expressions inconnues.
2. Faites des hypothèses sur leur signification.
3. Notez ces mots et expressions.
4. Réutilisez chaque mot ou expression dans une phrase à l'oral.

Phrases	Mots et expressions	Signification	Réutilisation

## ENTRÉE EN MATIÈRE

### Compréhension orale globale



Regardez la vidéo (Annexe 1) et répondez aux questions suivantes.

Questions
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Où se passe la conversation ?</li> <li>2. Nommez trois services proposés par l'établissement.</li> <li>3. La cliente pose-t-elle des questions ?</li> <li>4. Votre collègue offre-t-il des services complémentaires à la cliente ?</li> </ol>

### Compréhension orale détaillée



Regardez de nouveau la vidéo (Annexe 1). Complétez le tableau pour chacun des trois services nommés dans la vidéo.

Questions	Service 1	Service 2	Service 3
Quel est le service ?			
Est-il gratuit ou payant ?			
Quand est-il offert ?			
Où est-il offert ?			
Comment la cliente peut-elle accéder à ce service ?			

## MISE EN PRATIQUE

### Préparation à la production orale



a) Prenez connaissance de la mise en situation.

#### Mise en situation (suite)

Vous êtes responsable de l'accueil des clients à la réception. Vous présentez les services de l'établissement.



b) Répondez aux questions suivantes.

#### Phrases modèles

1. Comment fait-on une introduction ?

--

2. Qu'est-ce qu'on dit pour décrire le contenu d'un service ?

.
---

3. Qu'est-ce qu'on dit pour expliquer l'horaire d'un service ?

--

4. Qu'est-ce qu'on dit pour préciser les conditions d'accès ?

--

5. Qu'est-ce qu'on dit pour indiquer le coût d'un service ?

--

## MISE EN PRATIQUE

6. Qu'est-ce qu'on dit pour faire la promotion d'un service ?

--

7. Qu'est-ce qu'on dit pour offrir des services complémentaires aux clients ?

--

8. Donnez des exemples de questions du client.

--

## MISE EN PRATIQUE

### Production orale



a) Simulez des conversations entre un client et un employé ([Annexe 2](#)).



b) Préparez et enregistrez une courte présentation orale pour donner des renseignements sur les services offerts dans un établissement (réel ou imaginaire). Suivez le plan :

1. Introduction
2. Description de trois services
3. Qualités et avantages des services offerts
4. Services complémentaires

## AUTOÉVALUATION



Remplissez la grille d'autoévaluation. Cochez vos réponses.

Autoévaluation		
Énoncés	Oui	Non
Je suis capable de comprendre une demande de renseignements sur les services offerts.		
Je suis capable de nommer, de décrire, d'expliquer et de proposer aux clients les services d'un établissement.		