

TÂCHE | Répondre aux besoins et demandes spécifiques de la clientèle

Situation	En emploi
Intentions	<p>Production orale :</p> <ul style="list-style-type: none">• S’informer sur les besoins, les goûts ou les préférences de la clientèle (N4)• Prendre des commandes de la clientèle, en personne et par téléphone (N3-N4)• Conseiller des produits, des services ou des activités selon les besoins de la clientèle (N4-N5)• Renseigner la clientèle sur des produits, des services ou des activités (N3-N4-N5)• Répondre à les demandes spécifiques de la clientèle (N4-N5) <p>Compréhension orale :</p> <ul style="list-style-type: none">• Répondre à les demandes spécifiques de la clientèle (N4-N5)• Prendre des commandes de la clientèle, en personne et par téléphone (N3-N4) <p>Production écrite :</p> <ul style="list-style-type: none">• S. O. <p>Compréhension écrite :</p> <ul style="list-style-type: none">• Lire un menu et un bon de commande (N3)
Supports	<ul style="list-style-type: none">• Annexe 1 : Vidéo – « Répondre à une demande »• Annexe 2 : Bon de commande et menu• Annexe 3 : Fiches situations• Annexe 4 : Autoapprentissage – Comprendre les demandes spécifiques et y répondre

AMORCE



a) Écoutez les demandes de clients lues par votre professeur. À qui s'adressent-elles ?

Personnel		
Serveur à la table	Réceptionniste d'hôtel	Employé d'un musée



b) En vous basant sur les demandes entendues, répondez aux questions suivantes.

Réflexion
<ol style="list-style-type: none">1. Dans quels contextes entend-on ces expressions ?2. Avez-vous déjà eu des demandes similaires ?3. Comment répondez-vous à ce genre de demande ?

ENTRÉE EN MATIÈRE

Préparation à l'écoute



a) Prenez connaissance de la mise en situation.

Mise en situation

Vous travaillez dans un café. Votre collègue et vous devez répondre à différentes demandes de vos clients.



b) Lisez les questions suivantes. Regardez la vidéo sans le son (Annexe 1) et répondez aux questions.



Réflexion

1. Qu'est-ce que le client achète ?
2. Quelle est l'attitude du client ?
3. Quelle est l'attitude de la serveuse ?
4. Qu'est-ce que le client demande ?
5. Qu'est-ce que vous pensez de cette demande ?
6. Avez-vous déjà eu à répondre à une demande de ce type dans votre travail ? Si oui, comment avez-vous réagi ?
7. Citez d'autres exemples de demandes spécifiques de clients.

ENTRÉE EN MATIÈRE

Compréhension orale globale



Regardez la vidéo au complet avec le son et répondez aux questions.

Compréhension
<ol style="list-style-type: none"> 1. Quelle est la demande du client ? 2. Qu'est-ce que la serveuse répond ? 3. Est-ce que le client est satisfait de la réponse de la serveuse ?

Compréhension orale détaillée



Lisez les questions et les choix de réponses. Regardez la vidéo à nouveau. Pour chaque question, cochez la phrase prononcée.

Phrases prononcées	
1. Qu'est-ce que le client demande ?	<ol style="list-style-type: none"> A. Peux-tu me les mettre dans un sac, s'il te plaît ? B. Tu peux-tu me les mettre dans un sac, s'il te plaît ? C. Voudrais-tu me les mettre dans un sac, s'il te plaît ?
2. Qu'est-ce que la serveuse répond ?	<ol style="list-style-type: none"> A. Je vais vous apporter un plateau là, parce que dans un sac, je suis pas sûre que... B. Je peux vous amener un plateau là, parce que dans un sac, je pense pas que... C. Je vais vous amener un plateau là, parce que dans un sac, je suis pas sûre que...
3. Comment le client réagit-il ?	<ol style="list-style-type: none"> A. Non, je veux un sac, s'il te plaît. B. Non, je veux ça, s'il te plaît. C. Non, je veux avoir un sac, s'il te plaît.
4. Quelle est la deuxième demande du client ?	<ol style="list-style-type: none"> A. Je veux prendre ton plateau, finalement ! B. Je veux pas de plateau, finalement ! C. Je vais prendre ton plateau, finalement !

ENTRÉE EN MATIÈRE

Compréhension écrite globale



a) Prenez connaissance de la mise en situation.

Mise en situation (suite)

Vous prenez des commandes dans un café. Les clients ont quelques demandes spécifiques par rapport au menu.



b) Observez les documents a) de l'Annexe 2 et remplissez la fiche de lecture suivante.

Fiche de lecture 1

1. Quels sont ces documents ?	
2. Quelle est leur utilité ?	
3. Quelles informations contiennent les commandes ?	<p>Numéro de la table</p> <p>Demandes spécifiques</p> <p>Heure et date</p> <p>Nombre de clients</p> <p>Prix</p> <p>Nom du restaurant</p> <p>Extras</p>

ENTRÉE EN MATIÈRE

Compréhension écrite détaillée



a) Relisez les documents a) ([Annexe 2](#)) et répondez aux questions suivantes.

Compréhension	
1.	Combien de tables ont commandé ?
2.	Combien de clients ont commandé ?
3.	Quelle pizza a été commandée deux fois ?
4.	Quel ingrédient faut-il retirer du plat du client 1 pour la table 8 ?



b) Prenez connaissance de la fiche de lecture. Lisez le document b) ([Annexe 2](#)) et remplissez la fiche de lecture.

Fiche de lecture 2	
1.	Combien de plats sont offerts sur le menu ?
2.	Quelles sont les spécialités de ce restaurant ?
3.	Quel est le prix moyen d'un plat dans ce restaurant ?
4.	Quels sont les plats les plus chers sur le menu
5.	Quel est le plat le moins cher sur le menu ?
6.	Dans ce menu, quels sont les plats végétariens ?
7.	Dans ce menu, quels sont les plats qui contiennent du porc ?
8.	Quel est le plat que l'on peut commander en deux formats différents ?
9.	Quel est le seul plat avec de l'agneau ?
10.	Quel plat contient du poisson ?

ENTRÉE EN MATIÈRE



c) Relisez le document b) ([Annexe 2](#)) et répondez aux questions suivantes.

Réflexion

1. Quel plat suggérez-vous aux différents clients ? Donnez des exemples de types de clients.
2. Quel plat est le plus complexe ? Pourquoi ?
3. Quel plat choisiriez-vous ? Pourquoi ?

MISE EN PRATIQUE

Préparation à la production orale



En équipe, à l'aide des modèles de la section Autoapprentissage ([Annexe 4](#)), formulez oralement différentes demandes et des réponses à ces demandes.

Production orale



a) Simulez une situation de commande :

- Trouvez un menu réel en ligne.
- Formez des tables de 3-4 personnes et choisissez un serveur ou une serveuse pour deux tables.
- Préparez et simulez la situation.
- Changez de table et de rôle.
- Enregistrez votre dialogue et faites-le écouter à une autre équipe. Posez-lui les questions ci-dessous.

Questions

1. Quelle est la demande spécifique du client ?
2. Comment l'employé réagit-il ?
3. Est-ce que la demande est satisfaite ?



b) Simulez une situation dans le secteur d'activité de votre choix. Choisissez votre rôle et préparez la conversation ([Annexe 3](#)). Chaque secteur simule une scène devant une autre équipe.

AUTOÉVALUATION



Remplissez la grille d'autoévaluation. Cochez vos réponses.

Autoévaluation		
Énoncés	Oui	Non
Je comprends les demandes spécifiques des clients.		
Je suis capable de m'informer sur les besoins et préférences des clients.		
Je comprends le menu.		
Je suis capable de donner des conseils simples aux clients.		