

Accueillir un client à la réception d'un hôtel



Niveau : B1-B2



Public cible : Apprenants FOS – secteur Tourisme



Durée totale : 90 minutes – modulable



Support principal : Document audio + transcription

*Réalisée dans le cadre de la formation régionale « Application de l'intelligence artificielle dans l'enseignement du FOS et du FLP en Asie-Pacifique »
du 13 au 15 août 2025 à Phnom Penh (Cambodge)*

FICHE D'ACTIVITÉS

Accueillir un client en agence

OBJECTIFS

Objectifs communicatifs :

- 🤝 Accueillir un client de manière professionnelle
- 📅 Identifier et confirmer une réservation
- 🗨️ Proposer et décrire des services
- 💬 Utiliser des formules de politesse adaptées

Compétences langagières :

- 🗣️ Compréhension orale et écrite d'un dialogue professionnel
- 🗣️ Interaction orale en situation réelle
- ✍️ Production écrite courte (confirmation de réservation)

Actes de parole :

- 🤝 Saluer et accueillir
- li>• ❓ Poser des questions pour identifier les besoins
- li>• 💡 Proposer des options et services
- li>• 🗣️ Clore l'échange poliment

Matériels nécessaires

- 📄 Audio + Transcription annotée (mots-clés, connecteurs, formules)
- 📖 Fiche lexique illustrée (optionnel)
- 📄 Grille d'évaluation simulation

Déroulement de la séance (🟠 orange)

Phase 1 – Activation des connaissances (10 min) 🧠

Objectif : mobiliser le lexique et les expériences antérieures

1 Brainstorming “Check-in” (5 min)

- **Consigne :** “Imaginez que vous êtes réceptionniste et qu'un client arrive. Quelles phrases dites-vous ?”
- **Organisation :** Groupe-classe, formateur note au tableau les idées (accueil/ identification/ offre/ clôture)

2 Photo déclencheur (5 min)

- **Consigne :** Observer une photo et répondre :
 - 👤 Qui parle à qui ?
 - 🏠 Où se passe la scène ?
 - 🎯 De quoi vont-ils discuter ?
- **Organisation :** Binômes → mise en commun

Phase 2 – Compréhension globale et détaillée (25 min) 🎧

3 CO globale (5 min)

- **Consigne** : Écouter le dialogue et répondre aux questions :

Question	Réponse
👤 Qui sont les interlocuteurs ?	_____
🏠 Où se passe la scène ?	_____
🎯 Quel est l'objectif de la conversation ?	_____

4 CO détaillée (10 min)

- **Consigne** : Écouter une 2e fois avec la transcription et relever : types de chambres, services, formules de politesse

Question	Réponse
👉 Quels types de chambres sont proposés ?	_____
🛋️ Quels services ou forfaits supplémentaires sont mentionnés ?	_____
🙋 Quelles formules de politesse utilise le réceptionniste ?	_____

5 CE ciblée (10 min)

- **Consigne** : Classer les répliques de la transcription selon l'acte de parole : Accueil/ Question/ Offre/ Clôture

Réplique	Catégorie
Bonjour, bienvenue à l'hôtel	_____
Avez-vous une réservation ?	_____
Nous vous proposons cette suite.	_____
Je vous souhaite un agréable séjour.	_____
Souhaitez-vous un service spa ?	_____
Merci pour votre visite.	_____

Phase 3 – Appropriation linguistique (25 min) 🗣️✍️

6 Lexique hôtelier (8 min)

- **Consigne** : Compléter un tableau avec vocabulaire spécifique (accueil, identification, services, clôture)

7 Grammaire en contexte (10 min)

- **Points ciblés** : Interrogatives polies, conditionnel de politesse, impératif poli
- **Consigne** : Transformer des phrases neutres en formules polies adaptées à un client

Question	Réponse
✍️ Transformez cette phrase en formule polie : « Donnez-moi la clé »	_____

8 Mini-dialogues guidés (7 min)

- **Consigne** : Compléter des dialogues lacunaires avec lexique et structures vues

Question	Réponse
💡 Complétez le dialogue : « Bonjour, _____ ? »	_____
💡 Complétez le dialogue : « Souhaitez-vous _____ ? »	_____

Phase 4 – Production finale (25 min) 🗣️

Tâche finale : Simulation de check-in avec proposition de service

- **Consigne** : En binôme, l'un joue le rôle du réceptionniste, l'autre du client :
 - Accueil
 - Vérification de la réservation
 - Proposition de 2 options de chambres
 - Présentation d'un service supplémentaire
 - Clôture polie
- **Support** : fiches de rôle (nom, dates, besoins)
- **Organisation** : Binômes, rotation des rôles
- **Mise en commun** : quelques binômes jouent devant la classe

Question	Réponse
🎯 Quelles sont les 5 étapes d'une interaction complète avec le client ?	_____
🗣️ Comment conclure poliment un échange avec le client ?	_____

4 Pistes d'évaluation (● rouge)

Critères (5 points chacun) :

- ☒ Respect des étapes de l'interaction
- ☒ Usage approprié du lexique hôtelier
- ☒ Maîtrise des formules polies
- ☒ Prononciation claire et débit adapté
- ☒ Cohérence et fluidité

Outils :

- 📄 Grille d'évaluation simple
- 💬 Feedback oral immédiat + suggestions d'amélioration

Corrigés – Fiche pédagogique : Accueillir un client à la réception

Phase 1 – Activation des connaissances

1 Brainstorming “Check-in”

- **Exemples de phrases :**
 - Bonjour, bienvenue à l’hôtel !
 - Avez-vous une réservation ?
 - Comment puis-je vous aider ?
 - Souhaitez-vous une chambre simple ou double ?
 - Je vous souhaite un agréable séjour.

2 Photo déclencheur

- **Réponses possibles :**
 -  Qui parle à qui ? → Le réceptionniste parle au client.
 -  Où se passe la scène ? → À la réception de l’hôtel.
 -  De quoi vont-ils discuter ? → Vérification réservation, choix de chambre, services proposés.

Phase 2 – Compréhension globale et détaillée

3 CO globale

Question	Réponse
Qui sont les interlocuteurs ?	Le réceptionniste et le client
Où se passe la scène ?	À la réception de l’hôtel
Quel est l’objectif de la conversation ?	Accueillir le client, vérifier sa réservation, proposer des services

4 CO détaillée

Question	Réponse
Quels types de chambres sont proposés ?	Chambre simple, chambre double, suite, chambre avec vue
Quels services ou forfaits supplémentaires sont mentionnés ?	Spa, petit-déjeuner, visite guidée, navette, service en chambre

Quelles formules de politesse utilise le réceptionniste ?

Bonjour, bienvenue, merci, veuillez patienter, bonne journée

5 CE ciblée

Réplique	Catégorie
Bonjour, bienvenue à l'hôtel	Accueil
Avez-vous une réservation ?	Question
Nous vous proposons cette suite	Offre
Je vous souhaite un agréable séjour	Clôture
Souhaitez-vous un service spa ?	Question / Offre
Merci pour votre visite	Clôture

Phase 3 – Appropriation linguistique 🗣️✍️

6 Lexique hôtelier

- Accueil : Bonjour, bienvenue, bonsoir, bienvenue à l'hôtel
- Identification : Avez-vous une réservation ?, Nom, Prénom, Dates
- Services : Chambre simple/double, Suite, Spa, Petit-déjeuner, Navette, Service en chambre
- Clôture : Merci, Bonne journée, Au revoir

7 Grammaire en contexte

Question	Réponse
Transformez cette phrase en formule polie : « Donnez-moi la clé »	Veuillez me donner la clé / Pourriez-vous me donner la clé ?

8 Mini-dialogues guidés

Question	Réponse
Complétez le dialogue : « Bonjour, _____ ? »	Bonjour, avez-vous une réservation ?
Complétez le dialogue : « Souhaitez-vous _____ ? »	Souhaitez-vous une chambre simple ou double ?

Phase 4 – Production finale 🗣️👂

Question	Réponse
Quelles sont les 5 étapes d'une interaction complète avec le client ?	1. Accueil, 2. Vérification réservation, 3. Proposition de chambres, 4. Présentation services, 5. Clôture polie
Comment conclure poliment un échange avec le client ?	Merci pour votre visite, Je vous souhaite un agréable séjour, Au revoir

