

FICHE D'ACTIVITÉS



Niveau : B1-B2



Public cible : Apprenants FOS – secteur Tourisme/ Restauration



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 au restaurant

OBJECTIFS

Compétences professionnelles :

-  Accueillir chaleureusement et installer un client
-  Présenter l'offre culinaire et conseiller
-  Prendre une commande complète (menu + boissons)
-  Assurer un service de qualité et vérifier la satisfaction
-  Gérer l'encaissement et fidéliser le client

Compétences linguistiques :

-  Formules d'accueil et de politesse professionnelles
-  Questions fermées/ alternatives pour guider le choix
-  Conditionnel de politesse et futur proche
-  Lexique spécialisé de la restauration et des boissons

Matériels nécessaires

-  Audio + Transcription annotée
-  Fiche lexicale illustrée (plats et service)
-  Grille d'évaluation de la simulation

DÉROULEMENT

PHASE 1 : ACTIVATION DES CONNAISSANCES (15 minutes)

Activité 1. Mise en situation (10 min)

Objectif : Activer le vocabulaire et préparer à l'écoute

Organisation : Petits groupes de 3-4

Consigne : *Vous entrez seul(e) dans un restaurant français pour dîner sans réservation. En groupe, imaginez :*

-  **3 phrases** que le serveur pourrait dire pour vous accueillir
-  **3 questions** qu'il vous poserait
-  **5 mots** liés au service en restauration

Mise en commun (5 min) : Chaque groupe partage 2-3 éléments. L'enseignant note au tableau les propositions les plus pertinentes.

PHASE 2 : COMPRÉHENSION (30 minutes)

Activité 2. Compréhension globale (10 min)

Organisation : Individuel

Consigne : *Écoutez le dialogue une première fois et cochez les bonnes réponses.*

1. **Le client :**

- ☐ A réservé une table
- ☐ Vient pour la première fois

- ☐ Connaît déjà le restaurant
2. **Il choisit de s'installer :**
- ☐ En terrasse ☐ En salle ☐ Au bar
3. **Le serveur propose :**
- ☐ Seulement la carte
- ☐ Un menu du chef + suggestions
- ☐ Uniquement des plats du jour

Correction collective (2 min)

 Activité 3. Compréhension détaillée (15 min)

Organisation : Individuel puis binômes

Consigne : *Écoutez à nouveau et complétez le tableau :*

Éléments à identifier	Réponses
Nom du serveur	
Prix du menu du chef	
Les 3 suggestions du jour	
Boisson choisie	
Vin recommandé + caractéristiques	
Prix total de l'addition	

Vérification en binômes (3 min)

Correction collective (2 min)

 Activité 4. Analyse du déroulement (5 min)

Organisation : Binômes

Consigne : *Remettez les étapes du service dans l'ordre chronologique :*

- Présentation du menu et prise de commande
- Accueil et présentation du serveur
- Service de l'entrée
- Installation à table
- Encaissement
- Vérification de satisfaction et clôture

Ordre : 1... 2... 3... 4... 5... 6...

 PHASE 3 : APPROPRIATION LINGUISTIQUE (30 minutes)

 Activité 5. Repérage linguistique (10 min)

Organisation : Individuel

Consigne : *Réécoutez et relevez dans le dialogue :*

 **3 formules d'accueil/ de politesse :**

-
-
-

? 2 questions alternatives (choix entre 2 options) :

- 1.
- 2.

 2 phrases au conditionnel de politesse :

- 1.
- 2.

 2 expressions de temps/ organisation :

- 1.
- 2.

 Activité 6. Lexique de la restauration (10 min)

Organisation : Binômes

Consigne : Classez ces mots/ expressions tirés du dialogue et ajoutez-en 2 par catégorie :

Mots donnés : menu du chef, suggestions du jour, velouté, pavé, tarte fine, addition, régler par carte, Sauvignon de Loire, à l'ardoise

-  **Plats et mets :** _____
-  **Boissons et vins :** _____
-  **Service et paiement :** _____
-  **Organisation/supports :** _____

Mise en commun (3 min)

 Activité 7. Préparation à la production (10 min)

Organisation : Binômes

Consigne : En binôme, préparez un mini-dialogue serveur/ client (2 minutes). Utilisez :

- **Au moins 5 expressions** de la fiche lexique
- **2 phrases au conditionnel** de politesse
- **2 questions alternatives**
- Les **étapes essentielles** : accueil → installation → prise de commande → recommandation

Répétition libre (5 min)

2-3 binômes présentent (5 min)

 PHASE 4 : PRODUCTION FINALE (25 minutes)

 Activité 8. Production écrite (25 min)

Organisation : Individuel

Consigne : Vous êtes Sébastien. Rédigez un courriel à votre manager pour faire un compte-rendu de ce service client. Mentionnez :

- Le profil du client (première visite)
- Son choix de menu et boisson
- Le déroulement du service
- Les actions de fidélisation mises en place
- Votre évaluation du service rendu

<https://parlonsfrancais.francophonie.org/>

- ☒ Questions pertinentes pour identifier les besoins
- ☒ Conseil et recommandation appropriés
- ☒ Gestion fluide du service
- ☒ Techniques de fidélisation
- ☒ Utilisation correcte du lexique spécialisé
- ☒ Formules de politesse adaptées

Déroulement :

- **Préparation** : 5 min (définition du scénario et des contraintes)
- **Simulation** : 8-10 min par groupe

CORRIGÉS

Accueillir un client au restaurant

PHASE 1 : ACTIVATION DES CONNAISSANCES

 *Activité 1. Mise en situation – Réponses libres*

PHASE 2 : COMPRÉHENSION

Activité 2. Compréhension globale

1. Vient pour la première visite
2. En salle
3. Un menu du chef + suggestions

Activité 3. Compréhension détaillée

Éléments	Réponses
Nom du serveur	Sébastien
Prix du menu du chef	39 euros
Les 3 suggestions du jour	Velouté de potimarron, pavé de saumon grillé, tarte fine aux pommes
Boisson choisie	Vin blanc sec
Vin recommandé + caractéristiques	Sauvignon de Loire, frais et fruité
Prix total de l'addition	45 euros (39€ menu + 6€ vin)

Activité 4. Analyse du déroulement

Ordre correct : b - d - a - c - f - e

PHASE 3 : APPROPRIATION LINGUISTIQUE

Activité 5. Repérage linguistique

Formules d'accueil/politesse :

1. "Bonsoir Monsieur, bienvenue au Clos du Jardin"
2. "Nous sommes ravis de vous accueillir"
3. "Bon appétit Monsieur"

Questions alternatives :

1. "Vous préférez être en terrasse ou en salle ?"
2. "Vous souhaitez régler par carte, espèces ou autre ?"

Conditionnel de politesse :

1. "Est-ce que vous souhaitez dîner..."
2. "Souhaitez-vous accompagner votre repas..."

Activité 6. Lexique classé

-  **Plats et mets** : velouté, pavé, tarte fine + exemples étudiants
-  **Boissons et vins** : Sauvignon de Loire + exemples étudiants
-  **Service et paiement** : addition, régler par carte + exemples étudiants
-  **Organisation/supports** : menu du chef, à l'ardoise + exemples étudiants

Activité 7. Préparation à la production

Proposition de réponses : Exemple de mini-dialogue

Serveur : Bonsoir Madame, bienvenue au Clos du Jardin. Je suis Marie, je vais m'occuper de vous ce soir. Vous préférez une table en terrasse ou en salle ?

Client : Bonsoir. En salle, s'il vous plaît, c'est plus calme.

Serveur : Parfait, suivez-moi. Voici votre table. Souhaiteriez-vous consulter notre carte ou préférez-vous que je vous présente notre menu du chef ?

Client : Je voudrais d'abord voir ce que vous proposez.

Serveur : Bien sûr. Nous avons un menu de dégustation à 45 euros avec une entrée, un plat et un dessert. Nous proposons aussi des suggestions fraîches à l'ardoise. Aimerez-vous que je vous recommande un vin pour accompagner votre repas ?

Client : Oui, ce serait parfait. Le menu me tente beaucoup.

Serveur : Excellent choix ! Je reviens tout de suite avec la carte des vins.

PHASE 4 : PRODUCTION FINALE

Activité 8. Production écrite

Proposition de réponses

Objet : Compte-rendu service client - M. Dubois - 14/08/2025

Bonsoir Madame la Manager,

Je vous fais un bref compte-rendu du service de ce soir avec M. Dubois, client en première visite au Clos du Jardin.

Profil client : Client individuel, découverte spontanée du restaurant en passant dans le quartier. Très courtois et ouvert aux suggestions.

Commande : Menu du chef complet (39€) : velouté de potimarron, pavé de saumon grillé, tarte fine aux pommes. Accompagnement d'un verre de Sauvignon de Loire (6€). Addition totale : 45€, réglée par carte.

Déroulement : Service fluide, installation en salle selon sa préférence. Le client s'est montré très satisfait de nos suggestions du jour et a particulièrement apprécié l'entrée. J'ai pris soin de vérifier la satisfaction à chaque étape.

Fidélisation : À la fin du repas, j'ai exprimé notre plaisir de l'accueillir pour cette première fois. M. Dubois a confirmé son intention de revenir, mission accomplie ! Le service s'est très bien déroulé, le client était ravi de sa découverte.

Cordialement,

Sébastien

Activité 9 (Tâche finale). Simulation professionnelle

Proposition de réponses : Exemple de scénario

Scénario : Client pressé - Dîner d'affaires

Serveur : Bonsoir Monsieur, bienvenue au Clos du Jardin.

Client : Bonsoir. J'ai un dîner d'affaires mais je suis un peu pressé, j'ai une réunion dans une heure et quart maximum. C'est possible ?

Serveur : Bien sûr, nous allons nous adapter à votre timing. Je vous recommande notre formule express : entrée et plat ou plat et dessert, avec un service accéléré. Préférez-vous une table discrète pour votre entretien professionnel ?

Client : Parfait, plat et dessert ce sera idéal. Une table tranquille, oui.

Serveur : Suivez-moi. Voici une table à l'écart. Pour gagner du temps, puis-je vous recommander notre pavé de saumon grillé ? Il est prêt rapidement et c'est notre spécialité. Pour le dessert, notre tarte fine est déjà préparée.

Client : Excellent, je vous fais confiance. Et un verre de vin blanc pour accompagner.

Serveur : Notre Sauvignon sera parfait avec le saumon. Je transmets immédiatement en cuisine en précisant la contrainte horaire. Vous devriez être servi dans 10 minutes maximum.

Client : Formidable, merci pour votre réactivité.

Serveur : C'est tout naturel. Je reviendrai discrètement vérifier que tout se passe bien sans interrompre votre rendez-vous.

Annexes

Document audio et transcription

Accueillir un client au restaurant

Contexte : Un client arrive seul pour dîner sans réservation dans un restaurant français.

A (Sébastien) – Gestionnaire de restauration

C (Monsieur Dubois) – Client seul, première visite

A : Bonsoir Monsieur, bienvenue au Clos du Jardin. Je suis Sébastien, je vais m'occuper de vous ce soir. Est-ce votre première visite chez nous ?

C : Bonsoir, oui tout à fait. Je passais dans le quartier et le restaurant m'a attiré.

A : Nous sommes ravis de vous accueillir ! Je vais vous trouver une table tout de suite. Vous préférez être en terrasse ou en salle ?

C : En salle, ce sera parfait.

A : Très bien, suivez-moi s'il vous plaît. Voici votre table. Est-ce que vous souhaitez dîner tout de suite ou prendre d'abord un apéritif ?

C : Je vais regarder la carte d'abord, merci.

A : Voici la carte du soir ainsi que notre menu du chef, en trois plats : entrée, plat et dessert pour 39 euros.

Nous proposons aussi des suggestions du jour à l'ardoise : un velouté de potimarron, un pavé de saumon grillé, et une tarte fine aux pommes.

C : Le menu du chef m'intéresse. Je vais commencer par le velouté, puis le pavé de saumon, et pour finir la tarte aux pommes.

A : Très bon choix Monsieur. Souhaitez-vous accompagner votre repas d'un verre de vin ou d'une boisson ?

C : Un verre de vin blanc sec, s'il vous plaît.

A : Parfait, je vous recommande notre Sauvignon de Loire, très frais et fruité. Je vous apporte tout cela dans quelques instants.

A : Voici votre entrée : le velouté de potimarron maison. Bon appétit Monsieur.

C : Merci beaucoup.

A : Tout s'est bien passé avec l'entrée ?

C : Parfait, vraiment délicieux.

A : Je suis ravi. Je vous apporte le plat principal tout de suite.

A : Souhaitez-vous un café ou un digestif pour terminer ?

C : Non merci, je vais prendre l'addition, s'il vous plaît.

A : Bien sûr. Voici l'addition : 39 euros pour le menu, et 6 euros pour le verre de vin, soit un total de 45 euros. Vous souhaitez régler par carte, espèces ou autre ?

C : Par carte, merci.

A : Voici votre reçu. Merci beaucoup.

A : Merci encore pour votre visite, Monsieur. J'espère que ce premier dîner chez nous vous a plu ?

C : Absolument, je reviendrai avec plaisir.

A : Nous serons ravis de vous revoir. Très bonne soirée à vous !

C : Bonne soirée également.

GRILLES D'ÉVALUATION

GRILLE D'ÉVALUATION - DELF B1 - PRODUCTION ÉCRITE (sur 25 points)

Critère	Description	Barème
1. Respect de la consigne (0-6 points)	- Répond à tous les éléments demandés dans la consigne (profil client, commande, déroulement du service, actions de fidélisation, évaluation du service). - Respect du type de texte attendu (e-mail professionnel de compte-rendu). - Registre approprié (formel et professionnel).	0-2 : Consigne non respectée ou très partielle 3-4 : Consigne partiellement respectée 5-6 : Consigne respectée intégralement
2. Cohérence et cohésion du texte (0-6 points)	- Organisation logique : introduction, développement, conclusion. - Utilisation de connecteurs simples et adaptés (<i>d'abord, ensuite, enfin, de plus, par conséquent...</i>). - Paragraphes distincts et structurés.	0-2 : Texte confus, organisation absente 3-4 : Organisation partielle, quelques liens logiques 5-6 : Organisation claire et cohérente
3. Richesse et précision lexicale (0-6 points)	- Utilisation du lexique de la restauration (menu, suggestions, pavé, velouté, addition, encaissement...). - Vocabulaire varié et adapté à la situation professionnelle. - Répétitions limitées.	0-2 : Lexique pauvre ou inadapté 3-4 : Lexique suffisant mais répétitif 5-6 : Lexique riche et précis
4. Maîtrise linguistique (grammaire et orthographe) (0-7 points)	- Structures grammaticales simples correctes (présent, passé composé, conditionnel de politesse). - Accord des noms, adjectifs et participes passés. - Orthographe correcte dans l'ensemble.	0-2 : Nombreuses erreurs nuisant à la compréhension 3-5 : Quelques erreurs mais compréhension possible 6-7 : Bonne maîtrise, erreurs rares

 GRILLE D'ÉVALUATION - DELF B1 - PRODUCTION ORALE (sur 25 points)

Critère	Description	Barème
1. Respect de la consigne (0-6 points)	- Respecte la situation de communication (service en restauration). - Adopte le rôle approprié (serveur professionnel). - Répond aux contraintes de la simulation (adaptation au profil client).	0-2 : Hors sujet, rôle non respecté 3-4 : Situation partiellement maîtrisée 5-6 : Situation bien maîtrisée
2. Interaction et stratégies (0-6 points)	- Prend l'initiative dans l'échange et relance la conversation. - Pose des questions pertinentes pour identifier les besoins. - Réagit de manière appropriée aux demandes du client. - Utilise des stratégies de contournement si nécessaire.	0-2 : Interaction très limitée, dépendant de l'interlocuteur 3-4 : Interaction suffisante avec quelques initiatives 5-6 : Interaction fluide et naturelle
3. Richesse et précision lexicale (0-6 points)	- Utilise le lexique professionnel de la restauration (accueil, service, plats, boissons, encaissement). - Vocabulaire varié et précis. - Formules de politesse appropriées au contexte.	0-2 : Lexique très limité, erreurs fréquentes 3-4 : Lexique suffisant avec quelques imprécisions 5-6 : Lexique riche et maîtrisé
4. Maîtrise linguistique (0-7 points)	- Structures grammaticales correctes (questions, conditionnel de politesse, futur proche). - Bon usage des temps et modes. - Erreurs n'entravant pas la communication.	0-2 : Erreurs systématiques gênant la compréhension 3-5 : Quelques erreurs mais communication possible 6-7 : Très bonne maîtrise linguistique