

FICHE D'ACTIVITÉS

Réclamation par email au restaurant



🎯 **Niveau : B1-B2**

👥 **Public cible : Apprenants FOS – secteur Tourisme/Restauration**

🕒 **Durée totale : 90 minutes – modulable**

🎧 **Support principal : Document écrit**

*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

Réclamation par email au restaurant

Public : Étudiants de français du tourisme (B1–B2)

Thème : Formuler et traiter une réclamation client au restaurant

Support authentique : Email de réclamation du client

Durée totale : 90 minutes

Démarche : Activation → Compréhension → Acquisition → Production

DÉROULEMENT

Phase 1 — Activation (10–15 min)

1) Questions d'amorçage (orale, groupe-classe)

- Qu'attendez-vous d'un dîner « événement familial » dans un restaurant ?
Donnez 3 critères concrets.
- Dans quels cas un client décide-t-il d'écrire une réclamation après un repas ?
- Selon vous, qu'est-ce qu'un « geste commercial » acceptable pour clore un incident au restaurant ?

Consigne enseignant : Recueillir rapidement des idées au tableau (mots-clés). Relancer avec « Pourquoi ? », « Exemple ? ».

2) Brainstorming guidé (8–10 mots-clés)

réclamation – réservation – allergènes – cuisson – service (lent/rapide) – ambiance/bruit – facturation – vin/température de service – geste commercial – vérification

Consigne apprenant : En binômes, classez ces mots en 3 catégories : *salle/ambiance, cuisine/boissons, administratif/service*.

3) Mise en contexte courte et engageante (3–5 min)

Affichez l'objet suivant : « **Réclamation – Dîner du 10 juillet 2022 – Réservation au nom de Dubois** ».

Tâche rapide (travail en groupe de deux) : À partir de l'objet **seul**, listez **3 problèmes possibles** qui ont pu survenir (ex. placement, allergènes, facturation...). Mise en commun flash (1 idée/groupe).

Phase 2 — Compréhension (30–40 min)

Consigne générale : Lisez l'email en entier. Puis répondez aux questions ci-dessous.

Objet : Réclamation – Dîner du 10 juillet 2022 – Réservation au nom de Dubois

Monsieur, Madame,

Je vous écris à la suite de notre dîner au Clos du jardin (12, rue des Tilleuls, 75007 Paris – Tél. 01 42 73 19 85 – contact@closdujardin.fr – www.closdujardin.fr) le 10 juillet 2022 à 20h15. Cette soirée devait marquer un événement familial ; or plusieurs incidents, cumulés, ont altéré notre expérience.

D'abord, malgré une réservation effectuée une semaine à l'avance avec demande de table au calme, nous avons été installés près de la porte de service, dans un courant d'air constant et un environnement bruyant. Ensuite, le service s'est révélé anormalement lent : plus de trente-cinq minutes avant l'arrivée des entrées.

Au plan culinaire, la terrine de foie gras maison était correcte, mais mon bar rôti, risotto aux asperges est parvenu trop cuit, avec un riz trop compact. Surtout, j'avais mentionné lors de la commande une allergie aux fruits à coque ; or le dos de cabillaud de mon épouse, annoncé « beurre citronné, pousses d'épinards », est arrivé décoré d'éclats de noisette. L'assiette a été renvoyée et refaite, ce dont je vous remercie, mais l'épisode a suscité une réelle inquiétude.

Côté boissons, la bouteille de Sancerre 2020 servie à notre table était trop chaude pour un vin blanc ; nous avons dû demander un seau à glace. Enfin, l'addition présentait une erreur de facturation (un café supplémentaire et un supplément garniture non consommé), corrigée seulement après vérification de notre part.

Je comprends que des aléas surviennent ; toutefois, la conjonction de ces dysfonctionnements ne correspond pas au niveau de prestation attendu pour votre établissement. Aussi, je sollicite un geste commercial (remboursement du plat concerné et remise sur la bouteille de vin, ou avoir équivalent), ainsi qu'une clarification des mesures prises pour éviter le renouvellement de tels incidents : contrôle systématique des allergènes, maîtrise des cuissons, température de service des vins et double vérification de l'addition.

Vous trouverez en pièces jointes la confirmation de réservation et le ticket de caisse.

Dans l'attente de votre retour, je vous prie d'agréer l'expression de mes salutations distinguées.

Paul DUBOIS

Pièces jointes : Confirmation – Ticket

A. Compréhension globale (QCM)

1. Quel est le but principal de l'email ?

- ☐ a) Réserver une table.
- ☐ b) Remercier le restaurant.
- ☐ c) Signaler plusieurs incidents et demander un geste commercial.
- ☐ d) Annuler une commande.

2. Quel était le contexte du dîner ?

- ☐ a) Déjeuner professionnel.
- ☐ b) Événement familial.
- ☐ c) Repas d'affaires.
- ☐ d) Brunch du dimanche.

3. Quels services sont explicitement mis en cause ? (choix multiple)

- ☐ Placement/salle
- ☐ Livraison
- ☐ Parking
- ☐ Service lent
- ☐ Cuisine/cuisson
- ☐ Gestion des allergènes
- ☐ Boissons/température
- ☐ Facturation

B. Vrai/Faux + Justification

- 4. La table attribuée correspondait à la demande de calme.
- 5. Le plat principal du client était trop cuit.
- 6. Le restaurant a détecté lui-même l'erreur sur l'addition.
- 7. Le vin blanc était servi à bonne température.
- 8. Un risque lié aux allergènes a concerné le plat de l'épouse.

C. Réponses ouvertes (courtes)

- 9. Citez deux expressions qui montrent la politesse et la formalité de l'email.
- 10. Quelles mesures correctives le client demande-t-il de clarifier ? (au moins 3)

D. Association (incidents ↔ domaines)

- 1. Placement → Salle/ambiance
- 2. Service lent → Service
- 3. Cuisson du bar/risotto → Cuisine
- 4. Noisettes sur le plat de l'épouse → Allergènes/sécurité
- 5. Vin trop chaud → Boissons/sommellerie
- 6. Erreur de facturation → Caisse/administratif

Phase 3 — Acquisition (20–25 min)

1) Lexique clé (définitions FR + traduction VI)

- 1. **réclamation** : demande officielle pour signaler un problème et obtenir une solution — *khiếu nại*
- 2. **altérer (une expérience)** : abîmer, rendre moins bonne — *làm giảm/chất lượng kém đi*
- 3. **courant d'air** : air qui circule et crée une sensation de vent — *luồng gió lùa*
- 4. **service (lent)** : manière de servir, ici trop long — *phục vụ (chậm)*
- 5. **trop cuit / compact** : cuisson excessive ; riz trop serré — *quá chín / đặc, khô*
- 6. **fruits à coque** : noix, noisettes, amandes... — *hạt có vỏ cứng (hạnh nhân, hạt dẻ, óc chó...)*
- 7. **éclats de noisette** : petits morceaux de noisette — *mảnh hạt phỉ*
- 8. **renvoyer un plat** : retourner un plat en cuisine pour correction — *trả món lại bếp để làm lại*
- 9. **seau à glace** : récipient avec glace pour rafraîchir le vin — *xô đá ướp rượu*
- 10. **erreur de facturation** : montant facturé incorrect — *lỗi tính tiền/hóa đơn*
- 11. **geste commercial** : réduction/remboursement offert après un problème — *ưu đãi bồi thường*
- 12. **double vérification** : contrôle deux fois pour éviter l'erreur — *kiểm tra hai lần*

Exercice Vocabulaire 1 — Phrases à compléter

Complétez avec : réclamation / courant d'air / service / trop cuit / fruits à coque / renvoyer / seau à glace / erreur de facturation / geste commercial / double vérification.

1. Le client a déposé une _____ après le dîner.
2. Nous étions assis près d'une porte : il y avait un _____ désagréable.
3. Le _____ a pris trente-cinq minutes avant les entrées.
4. Le risotto était _____ et difficile à manger.
5. Attention aux _____ : certains clients sont allergiques.
6. Le plat décoré de noisettes a été _____ en cuisine.
7. Le vin blanc était chaud ; le serveur a apporté un _____.
8. L'addition contenait une _____.
9. Le client a demandé un _____ pour compenser.
10. La caisse applique désormais une _____ de l'addition.

Exercice Vocabulaire 2 — QCM d'usage en contexte

Choisissez la meilleure option.

1. Pour un vin blanc trop chaud, on apporte :
☐ a) une carafe d'eau ☐ b) un seau à glace ☐ c) un pain supplémentaire.
2. Un client allergique demandera d'éviter :
☐ a) les fruits à coque ☐ b) la salade ☐ c) le pain.
3. Si le plat est mal cuit, on peut :
☐ a) ignorer ☐ b) le renvoyer ☐ c) changer de table.
4. Après un problème, le restaurant peut offrir :
☐ a) une réservation ☐ b) un geste commercial ☐ c) une publicité.
5. Quand l'addition est fausse, c'est :
☐ a) une erreur de facturation
☐ b) une promotion
☐ c) un acompte.
6. Pour éviter les erreurs, on fait :
☐ a) une estimation
☐ b) une double vérification
☐ c) une décoration.
7. Un riz « compact » signifie :
☐ a) crû ☐ b) trop serré/épais ☐ c) liquide.
8. Un courant d'air est :
☐ a) un bruit de cuisine ☐ b) un mouvement d'air ☐ c) une odeur.

2) Points de grammaire / structures à observer

Point A — Concession & opposition (B1–B2)

Formes : *malgré + nom ; toutefois/cependant/pourtant/or en tête de phrase ; bien que + subjonctif (rappel).*

Exercice Grammaire A

Complétez avec **malgré, toutefois, cependant, pourtant**

- _____ une réservation au calme, la table était près de la porte.
- Le service a été lent ; _____, le personnel est resté poli.
- Le vin était trop chaud ; _____, c'est un Sancerre réputé.
- La terrine était correcte ; _____, le risotto était compact.
- _____ l'allergie signalée, le plat contenait des noisettes.
- Le plat a été refait ; _____, le client est resté inquiet.
- Le dîner devait être une fête ; _____, plusieurs incidents l'ont altéré.
- Ils ont corrigé l'addition ; _____, l'erreur vient du restaurant.
- _____ le cadre agréable, la table subissait un courant d'air.
- Le chef maîtrise les cuissons, _____ ce soir, le bar était trop cuit.

Remarque : accepter les adverbes concessifs équivalents quand le sens reste oppositif.

Point B — Conditionnel de politesse & demandes formelles

Formes utiles : *Je souhaiterais... / Je sollicite... / Pourriez-vous... ? / Je vous serais reconnaissant(e) de...*

Exercice Grammaire B

Reformulez pour plus de politesse (ex. *Je veux une remise* → *Je souhaiterais obtenir une remise*).

- Je veux une table au calme.
□ _____
- Donnez-moi un seau à glace.
□ _____
- Corrigez l'erreur de facturation.
□ _____
- Remboursez le plat trop cuit.
□ _____
- Expliquez les mesures pour les allergènes.
□ _____
- Dites-moi ce que vous ferez à l'avenir.
□ _____
- Faites une remise sur la bouteille de vin.
□ _____
- Répondez à mon email rapidement.
□ _____
- Vérifiez l'addition avant encaissement.
□ _____
- Changez notre table loin de la porte.
□ _____

Phase 4 — Production (15–20 min)

A. Production orale — Jeu de rôle « Après-réclamation » (8–10 min)

Scénario : Le manager rappelle M. Dubois au téléphone.

Objectif : clore le litige.

- **Rôles** : Client (réexplique calmement les faits, propose une solution) ;
Manager (s'excuse, vérifie, propose un geste commercial concret, explique les mesures correctives).

Réalisée par NGUYEN Nu Hoang Quy - PHAN Dinh Ngoc Chau - PHAN Thi Kim Lien - NGUYEN Canh Linh - Phonenilamit Bounyalith

Cette fiche est inspirée des contenus générés par l'IA

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

CORRIGÉS

Accueillir un client au restaurant

CORRIGÉS

Phase 1 — Activation – Réponses libres

Phase 2 — Compréhension

A. QCM (globale)

1. c — Signaler plusieurs incidents et demander un geste commercial.
2. b — Événement familial.
3. Éléments mis en cause :
 - Placement / salle (table près de la porte de service, courant d'air, bruit)
 - Service (lenteur : 35 minutes avant les entrées)
 - Cuisine / cuissons (bar trop cuit, risotto compact)
 - Allergènes (noisettes sur le plat de l'épouse malgré l'allergie)
 - Boissons / température (Sancerre trop chaud, seau à glace demandé)
 - Facturation (erreur d'addition corrigée après vérification du client)

B. Vrai/Faux + justification

4. Faux — La table n'était pas au calme : « près de la porte de service, dans un courant d'air... environnement bruyant ».
5. Vrai — « mon bar rôti... est parvenu trop cuit, avec un riz trop compact ».
6. Faux — « corrigée seulement après vérification de notre part » (pas détectée par le restaurant).
7. Faux — « La bouteille de Sancerre 2020... était trop chaude ».
8. Vrai — « ...arrivé décoré d'éclats de noisette » alors que l'allergie avait été signalée.

C. Réponses ouvertes (modèles)

9. Exemples attendus (2 au choix) :
 - « Je vous écris à la suite de... » ; « Je comprends que des aléas surviennent » ;
 - « Aussi, je sollicite... » ; « Je vous prie d'agréer... ».
10. Mesures correctives demandées (au moins 3) :
 - Contrôle systématique des allergènes ;
 - Maîtrise des cuissons ;
 - Température de service des vins ;
 - Double vérification de l'addition.

D. Association (incidents ↔ domaines)

1. Placement → Salle/ambiance
2. Service lent → Service
3. Cuisson du bar/risotto → Cuisine
4. Noisettes sur le plat de l'épouse → Allergènes/sécurité

Réalisée par NGUYEN Nu Hoang Quy - PHAN Dinh Ngoc Chau - PHAN Thi Kim Lien - NGUYEN Canh Linh - Phonenilamit Bounyalith

Cette fiche est inspirée des contenus générés par l'IA
<https://parlonsfrancais.francophonie.org/>

5. Vin trop chaud → Boissons/sommellerie
6. Erreur de facturation → Caisse/administratif

Phase 3 — Acquisition

Vocabulaire 1 — Phrases à compléter

Banque : réclamation / courant d'air / service / trop cuit / fruits à coque / renvoyer / seau à glace / erreur de facturation / geste commercial / double vérification

1. réclamation
2. courant d'air
3. service
4. trop cuit
5. fruits à coque
6. renvoyé (ou « renvoyer le plat »)
7. seau à glace
8. erreur de facturation
9. geste commercial
10. double vérification

Vocabulaire 2 — QCM d'usage en contexte

1. b — un seau à glace
2. a — les fruits à coque
3. b — le renvoyer
4. b — un geste commercial
5. a — une erreur de facturation
6. b — une double vérification
7. b — trop serré/épais
8. b — un mouvement d'air

Grammaire

Point A — Concession & opposition

Consigne : compléter avec un connecteur approprié (malgré, toutefois, cependant, pourtant).

Clé conseillée (variantes acceptées indiquées) :

1. Malgré une réservation au calme, la table était près de la porte.
2. Le service a été lent ; cependant (ou *toutefois/pourtant*), le personnel est resté poli.
3. Le vin était trop chaud ; pourtant (ou *cependant*), c'est un Sancerre réputé.
4. La terrine était correcte ; cependant (ou *toutefois*), le risotto était compact.
5. Malgré l'allergie signalée, le plat contenait des noisettes.
6. Le plat a été refait ; toutefois (ou *cependant/pourtant*), le client est resté inquiet.

7. Le dîner devait être une fête ; pourtant (ou *cependant*), plusieurs incidents l'ont altéré.
8. Ils ont corrigé l'addition ; cependant (ou *toutefois*), l'erreur vient du restaurant.
9. Malgré le cadre agréable, la table subissait un courant d'air.
10. Le chef maîtrise les cuissons, pourtant (ou *cependant*), ce soir, le bar était trop cuit.

Point B — Conditionnel de politesse & demandes formelles

Consigne : reformuler avec politesse/conditionnel.

Clé (modèles) :

1. Je souhaiterais une table au calme.
2. Pourriez-vous m'apporter un seau à glace, s'il vous plaît ?
3. Je vous serais reconnaissant(e) de corriger l'erreur de facturation.
4. Serait-il possible de rembourser le plat trop cuit ?
5. Je sollicite une explication des mesures concernant les allergènes.
6. Pourriez-vous m'indiquer ce que vous ferez à l'avenir ?
7. Je souhaiterais obtenir une remise sur la bouteille de vin.
8. Je vous prie de bien vouloir répondre à mon email rapidement.
9. Merci de vérifier l'addition avant encaissement.
10. Serait-il possible de nous changer de table, loin de la porte ?

Phase 4 — Production

Réponses libres.

GRILLES D'ÉVALUATION

GRILLE D'ÉVALUATION — PRODUCTION ÉCRITE (sur 25 points)

Tâche : Email de réponse du **manager** à M. Dubois (excuses, synthèse des incidents, **geste commercial** chiffré, **mesures correctives** : allergènes, cuissons, vins, double vérification).

Critère	Description (adaptée au contexte « réclamation »)	Barème
1. Respect de la consigne	Traite tous les éléments demandés : objet + formule d'appel, excuses claires , synthèse fidèle des incidents (placement, service, cuissons, allergènes, vin, facturation), proposition concrète de geste commercial (remboursement/remise/avoir), mesures correctives explicitées (allergènes, cuissons, température de service, double vérification), registre formel soutenu, mise en page d'un email pro (paragraphes, formule de clôture, signature).	0–2 : Consigne largement manquée / hors format 3–4 : Partielle (manques notables) 5–6 : Intégrale, précise, format respecté
2. Cohérence et cohésion	Organisation efficace : introduction (contexte + excuse), développement (incidents → solutions), conclusion (engagements + délai de réponse/contact). Connecteurs logiques (d'abord, ensuite, en outre, par conséquent) et concessifs (cependant , toutefois , malgré). Paragraphes distincts, progression claire.	0–2 : Texte confus, liens absents 3–4 : Organisation inégale, quelques liens 5–6 : Enchaînement net, connecteurs variés, lecture fluide
3. Richesse et précision lexicale	Lexique FOS restauration/réclamation pertinent : allergènes, maîtrise des cuissons, seau à glace , erreur de facturation , geste commercial , avoir , remboursement , double vérification , température de service . ≥ 2 connecteurs concessifs ; ≥ 3 formules de politesse/atténuation (je souhaiterais , serait-il possible , je vous serais	0–2 : Lexique pauvre/inadapté 3–4 : Suffisant mais répétitif ou imprécis 5–6 : Riche, précis, adapté au registre

	reconnaissant(e)). Répétitions limitées.	
4. Maîtrise linguistique (grammaire/orthographe)	Conditionnel de politesse , temps simples corrects (présent/passé composé), accords (nom/adjectif/participe), orthographe et ponctuation soignées ; éventuels emplois maîtrisés de bien que + subj. Acceptation d'erreurs mineures non bloquantes.	0–2 : Erreurs nombreuses, gêne la compréhension 3–5 : Quelques erreurs, sens global clair 6–7 : Bonne maîtrise, rares erreurs

 GRILLE D'ÉVALUATION — PRODUCTION ORALE (sur 25 points)

Tâche : Jeu de rôle « Après-réclamation » (manager ↔ client). Le manager s'excuse, clarifie, **négocie** un geste commercial, explique les **mesures correctives**, conclut l'appel.

Critère	Description (adaptée au contexte « réclamation »)	Barème
1. Respect de la consigne	Rôle manager tenu, situation réclamation respectée. Inclut : excuses , questions de clarification (incidents, allergènes, cuisson, vin, addition), proposition concrète (remboursement/remise/avoir), explication des mesures (allergènes, cuisson, température, double vérification), clôture (récap + prochaine étape). Ton professionnel et empathique.	0–2 : Hors sujet/rôle 3–4 : Partiel, oublis notables 5–6 : Maîtrise complète des exigences
2. Interaction et stratégies	Prend l'initiative, mène l'échange ; écoute active (reformulations), questions ciblées , relances , gestion des émotions (calme, empathie), négociation (propose, ajuste), vérifie l'acceptation, conclut avec un plan clair (email de confirmation, délai).	0–2 : Interaction limitée, dépendance 3–4 : Initiatives irrégulières, relances présentes 5–6 : Interaction fluide, stratégies variées et efficaces

3. Richesse et précision lexicale	Lexique professionnel approprié : allergènes, cuisson, seau à glace, température de service, erreur de facturation, geste commercial , avoir/remboursement, double vérification. Formules de politesse et d' atténuation (conditionnel). ≥ 2 connecteurs concessifs à l'oral (cependant, toutefois, malgré...).	0–2 : Lexique très limité 3–4 : Suffisant mais imprécis 5–6 : Riche, précis, adapté à la relation client
4. Maîtrise linguistique (grammaire/prononciation/fluen- ce)	Conditionnel de politesse , interrogatives correctes, enchaîneurs oraux (eh bien, alors, donc), débit compréhensible , prononciation claire ; erreurs non obstructives .	0–2 : Erreurs systématiques/gê- ne 3–5 : Quelques erreurs, communication préservée 6–7 : Très bonne maîtrise et fluidité