

KIRA, AGENTE DE RÉCEPTION

Date du cours : ... / ... /

→ **Activité 1 : regardez la vidéo. Comment Kira parle-t-elle de son métier ? Complétez.**

1. Son métier :

Agente de réception

2. L'organisation de sa journée :

Elle se prépare : elle met son

Elle va à la pour avoir des informations.

Elle prend sa

6. Les difficultés de son métier :

La saison la plus difficile :
parce que l'hôtel est et
qu'il y a



3. L'accueil des clients :

Elle accueille les clients avec le

..... et elle dit

: « au Hilton
DoubleTree ! »

5. Ce qu'elle aime dans son métier :

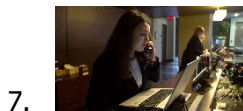
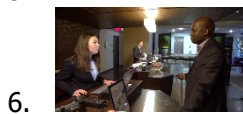
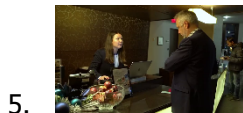
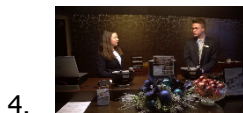
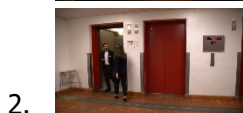
- ♦
- ♦

4. Sa motivation et son parcours :

Elle travaille dans un hôtel parce qu'elle
aime

Elle a fait un dans
l'hôtellerie puis a commencé à
..... au Hilton.

→ **Activité 2 : regardez à nouveau la vidéo. Les tâches de Kira à la réception de l'hôtel sont nombreuses ! Associez les images avec leur(s) légende(s).**



▪

▪

▪

▪

▪

▪

▪

▪ a. Gérer le départ d'un client


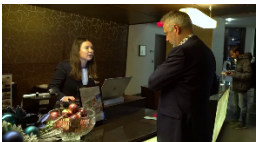
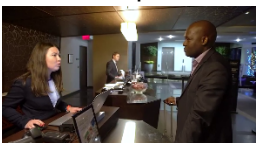
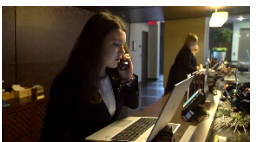
▪ b. Gérer l'arrivée d'un client

▪ c. S'occuper d'une réservation par téléphone

▪ d. Discuter avec un collègue de façon informelle

▪ e. Échanger avec un collègue sur le travail

→ **Activité 3 : regardez à nouveau la vidéo. Quels mots et quelles expressions utilise Kira pour échanger avec les clients de l'hôtel ?**

<p>Gérer une arrivée</p> 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Vous êtes ici une nuit ? 2. Nous allons vous donner un Maintenant, vous avez une 3. Est-ce que vous avez fait un bon ? 4. Est-ce que tout s'est bien ? 5. Merci beaucoup pour votre
	<ol style="list-style-type: none"> 6. Je vais confirmer avec vous, vous êtes ici pour une nuit... Ça va être une chambre avec un lit « King », ? 7. J'ai besoin de votre carte de crédit pour faire une préautorisation. 8. Votre chambre au 13e étage.
<p>Gérer un départ</p> 	<ol style="list-style-type: none"> 9. Je veux juste avec vous, vous êtes ici avec nous une nuit, ? 10. Il n'y a pas de charge 11. Voulez-vous avec la même Visa pour le règlement ?
<p>Gérer une réservation</p> 	<ol style="list-style-type: none"> 12. DoubleTree par Hilton, ici Kira, comment je peux vous ? 13. C'est quelle date, Monsieur ? 14. Vous voulez faire votre pour le 15 décembre une nuit, deux personnes, ça va être un lit « King » et un divan-lit, ? 15. Un de 183 \$.