

## KIRA, AGENTE A LA RECEPTION

**Kira, agente à la réception**

Vous êtes ici pour une nuit ?

**Un client**

Oui.

**Kira, agente à la réception**

Donc, juste pour vous informer, nous allons vous donner un surclassement. Maintenant, vous avez une suite.

**Un client**

Super !

**Kira, agente à la réception**

Je vais juste prendre votre carte de crédit, s'il vous plaît. Est-ce que vous avez fait un bon voyage ? Tout s'est bien passé ?

**Un client**

Oui, oui.

**Kira, agente à la réception**

Parfait. Merci beaucoup pour votre fidélité.

**Kira (en voix off), agente à la réception**

J'arrive à l'hôtel, je me prépare pour<sup>1</sup> mon quart de travail, je mets mon uniforme.

**Kira, agente à la réception**

Bonjour ! Ça va ?

**Un collègue**

Bien ! Et toi ?

**Kira, agente à la réception**

Oui, merci !

**Kira (en voix off), agente à la réception**

Je viens à la réception pour avoir plus d'informations sur ce<sup>2</sup> qui se passe pendant la journée.

**Un collègue**

Donc, aujourd'hui, une affaire importante à savoir.

**Kira, agente à la réception**

D'accord.

**Un collègue**

C'est qu'on a eu finalement les informations pour le gala de la nouvelle année. Deux groupes en arrivée aujourd'hui. On prend les cartes de crédit de tout le monde.

**Kira (en voix off), agente à la réception**

Après, je prends ma caisse et aussi, je commence mon quart de travail.

**Kira, agente à la réception**

Il y a des choses spéciales ce<sup>3</sup> matin ? Pas vraiment ?

**Un collègue**

Ça a été relativement calme. Pas beaucoup de départs...

**Kira, agente à la réception**

Oui.

**Un collègue**

C'est...

**Kira, agente à la réception**

<sup>1</sup> Kira a dit : « ...je me prépare pendant mon quart de travail... »

<sup>2</sup> Kira a dit : « ...plus des informations qu'est-ce qui se passe... »

<sup>3</sup> Elle a dit : « ...choses spéciales pendant du matin ?... »

Beaucoup d'arrivées déjà, non ? Des personnes qui arrivent tôt, non ?

**Un collègue**

Pas plus que ça, non.

**Kira (en voix off), agente à la réception**

Quand les clients me demandent<sup>4</sup>, je dois accueillir les clients avec un sourire, dire : « Bienvenue au Hilton DoubleTree. »

**Kira, agente à la réception**

Donc, je vais juste confirmer avec vous, vous êtes ici pour une nuit... Ça va être chambre standard avec un lit « King », c'est bien ça ?

**Un client**

Oui.

**Kira, agente à la réception**

Parfait ! Donc, j'ai juste besoin de votre carte de crédit pour faire une préautorisation.

**Un client**

Oui.

**Kira, agente à la réception**

Donc pour votre chambre, ça se trouve au 13<sup>e</sup> étage.

**Un client**

Parfait.

**Kira, agente à la réception**

Vous avez une lettre de bienvenue concernant l'hôtel.

**Kira (en voix off), agente à la réception**

J'aime voyager et j'ai voyagé beaucoup avec ma famille. Je pensais que ça allait<sup>5</sup> être une bonne décision pour travailler à l'hôtel, c'est pourquoi j'ai déménagé ici pour étudier ce métier. Après, j'ai fait mon stage dans le même domaine et j'ai commencé à<sup>6</sup> travailler ici.

**Kira, agente à la réception**

Bonsoir !

**Un client**

Bonsoir Madame.

**Kira, agente à la réception**

Oui, comment allez-vous ?

**Un client**

Oui, c'est pour le départ. C'est la chambre 58.

**Kira, agente à la réception**

Parfait. Monsieur Diayé, parfait. Donc, je veux juste confirmer avec vous, vous êtes<sup>7</sup> resté ici avec nous pour une nuit, c'est bien ça ?

**Un client**

Oui, c'est bien ça.

**Kira, agente à la réception**

Il n'y a pas de charge supplémentaire. Voulez-vous procéder avec la même Visa à votre dossier ?

**Un client**

Oui, la même carte, oui.

**Kira, agente à la réception**

Parfait, la même carte.

**Kira (en voix off), agente à la réception**

<sup>4</sup> Kira a dit : « Quand les clients demandent moi... »

<sup>5</sup> Kira a dit : « Je pensais ça va être... »

<sup>6</sup> Kira a dit : « ...j'ai commencé de travailler ici. »

<sup>7</sup> Kira a dit : « ... vous avez resté ici... »

J'aime communiquer avec les clients parce que chaque client vient d'autres pays. Il y a<sup>8</sup> toujours quelque chose de nouveau. Par exemple, le logiciel, il y a toujours une nouvelle application à utiliser pour améliorer le service.

**Kira (au téléphone), agente à la réception**

DoubleTree par Hilton, ici Kira, comment je peux vous aider ?

C'est pour quelle date, Monsieur ?

Vous voulez faire votre réservation pour le 15 décembre pour une nuit, pour deux personnes, ça va être un lit « King » et un divan-lit, c'est bien ça ?

Parfait. Un tarif de 183 \$.

**Kira (en voix off), agente à la réception**

L'été, c'est difficile, parce que nous sommes complets presque chaque journée et c'est un peu difficile à cause des lits, il y a beaucoup de monde qui vient à l'hôtel, il y a beaucoup de questions à poser...

---

<sup>8</sup> Kira a dit : « C'est toujours quelque chose de nouveau. »