

DAVID, CONCIERGE DANS UN HOTEL

SE METTRE DANS LA PEAU D'UN·E PROFESSIONNEL·LE

→ Activité 4

Rôle 1

Vous êtes client(e) de l'hôtel de luxe *Le Platsa Bruxelles*.

Vous voulez faire une visite guidée originale de la ville.

Vous allez voir le réceptionniste de l'hôtel pour lui demander conseil.

Rôle 2

Vous êtes client(e) de l'hôtel de luxe *Le Platsa Bruxelles*.

Vous voulez manger un plat japonais ce soir.

Vous allez voir le concierge de l'hôtel pour lui demander conseil.

Vous lui demandez de réserver une table pour vous et votre collègue de travail.

Rôle 3

Vous travaillez au restaurant *Izakaya*.

Le concierge de l'hôtel vous appelle pour réserver une table pour un de ses clients.

Demandez-lui le jour, le nombre de personnes et l'heure.

	😊	😐	😞
Compétences pragmatiques			
▪ Conseiller un client			
▪ Présenter un dépliant			
▪ Réserver une table dans un restaurant pour un client			
Compétences linguistiques			
▪ Utiliser les formules et le conditionnel de politesse			
▪ Utiliser les présentatifs et les déictiques (ex. <i>c'est, ici, vous voyez</i>)			
▪ Utiliser les prépositions à et pour (ex. <i>à 20h, pour demain, pour 2 personnes...</i>)			
Compétences socioprofessionnelles			
▪ Sourire			

Rôle 4

Vous êtes concierge à l'hôtel de luxe *Le Platsa Bruxelles* : c'est votre première journée !

Ce que vous devez faire :

- ♦ Consultez les dépliants.
- ♦ Écoutez les demandes des clients et conseillez-les : choisissez le dépliant qui correspond à leur demande.
- ♦ Notez les informations importantes pour les réservations (nombre de personnes, jour et heure).
- ♦ Réservez une table au restaurant Izakaya pour un client.

Pour vous aider :

- pensez aux **échanges** avec vos clients ! Rédigez les questions que vous pouvez leur poser, les informations que vous pouvez leur donner.
- pensez à **sourire**.

