

DAVID, CONCIERGE DANS UN HOTEL

Date de mise en ligne : 2021

Concierge d'hôtel, un métier au service de tous.
Conseiller la clientèle et faire une réservation.

- **Thème** : tourisme
- **Niveau** : A2
- **Public** : adultes
- **Durée indicative** : 1h30

EXTRAITS UTILISES

Extrait vidéo de la collection *Mon métier, c'est en français*, produite par TV5 Québec Canada, avec la contribution financière de l'Office québécois de la langue française.



Astuce : Vous pouvez conseiller à vos apprenant·e·s de se rendre sur la page : <https://monmetiercestenfrancais.ca/metiers/concierge>. En amont de la séance, ils·elles pourront visionner la vidéo avec l'aide « Lexique » disponible en ligne. Après la séance, ils·elles pourront approfondir des points de grammaire ou de vocabulaire avec les « Activités », également proposées sur le site.

PARCOURS PEDAGOGIQUE

Étape 1 – Découvrir un univers professionnel	2
• Découvrir les métiers de l'hôtellerie	2
Étape 2 – Comprendre les caractéristiques d'un métier	2
• Comprendre un·e concierge parler de son métier (activité 1).....	2
Étape 3 – Identifier des tâches professionnelles	2
• Identifier les activités d'un·e concierge (activité 2).....	2
Étape 4 – Repérer les mots et les gestes d'un·e professionnel·le.....	3
• Repérer les mots et expressions utilisés par un·e concierge (activité 3)	3
Étape 5 – Se mettre dans la peau d'un·e professionnel·le.....	3
• Conseiller la clientèle, réserver une table dans un restaurant (activité 4).....	3

OBJECTIFS COMMUNICATIFS

- Comprendre un·e concierge parler de son métier.
- Identifier les activités d'un·e concierge.

OBJECTIFS SOCIOPROFESSIONNELS

- Conseiller la clientèle.
- Présenter un dépliant, une brochure.
- Réserver une table de restaurant.

OBJECTIFS LINGUISTIQUES

- Découvrir le vocabulaire des métiers de l'hôtellerie.
- Repérer les mots et expressions utilisés par un·e concierge.
- Utiliser les formules et le conditionnel de politesse.
- Utiliser les déictiques *vous voyez, ici...*
- Utiliser les prépositions *pour* + date ; *pour* + nombre de personnes et *à* + heure.

ÉTAPE 1 – DECOUVRIR UN UNIVERS PROFESSIONNEL

→ Découvrir les métiers de l'hôtellerie

Lexique – petits groupes – 10 min (support : fiche apprenant)

Avant de lancer l'activité, demander aux apprenant·e·s : *quel travail peut-on faire dans un hôtel de luxe ?*
Notez les propositions au tableau. Faites distinguer ce qui relève des métiers de l'accueil : réceptionniste, concierge, portier... et les autres métiers : personnel d'étage, chef cuisinier.

Former deux équipes. Les équipes notent les métiers suivants sur des papiers : bagagiste-chasseur, portier, liftier, réceptionniste, concierge, voiturier.

Proposer les missions de chaque métier à l'oral. La première équipe qui montre le bon métier gagne un point.

- *J'ouvre et je ferme la porte d'entrée de l'hôtel.* (Portier)
- *J'accompagne les clients dans l'ascenseur.* (Liftier)
- *J'accueille les clients. Je gère le planning de réservations des chambres.* (Réceptionniste)
- *Je gare les voitures des clients.* (Voiturier)
- *J'apporte les bagages des clients dans la chambre. Je fais des courses pour les clients.* (Bagagiste-chasseur)
- *Je facilite le séjour des clients. Je réponds aux demandes des clients. Je dirige l'équipe d'accueil de l'hôtel.* (Concierge)

ÉTAPE 2 – COMPRENDRE LES CARACTERISTIQUES D'UN METIER

→ Comprendre un·e concierge parler de son métier (activité 1)

Compréhension orale – binômes – 10 min (supports : fiche apprenant, vidéo)

Faire observer l'activité 2 : *Qui est David ?* en insistant sur l'encadré 1 prérempli « Son métier : concierge dans un hôtel ».

Former des binômes : ils·elles lisent la consigne, les informations demandées, et se répartissent les questions. Expliquer les mots qui posent problème.

Diffuser la vidéo en faisant des pauses après chaque information demandée, et faire l'activité 2 : *regardez la vidéo. Que dit David de son métier ? Complétez.* Faire des pauses après chaque information demander pour laisser aux binômes le temps de compléter les encadrés. Mettre en commun à l'oral.

Pistes de correction / Corrigés :

1. Son métier : David est concierge dans un hôtel.
2. Ce qu'il fait quand elle arrive le matin : Le matin, il se dirige vers le **bureau** de concierge. Il échange avec son **collègue**. Ensuite, il va dehors pour parler au **portier**. Puis, il passe par l'**accueil** pour parler au chasseur (=bagagiste).
3. Pourquoi il fait ce métier : Il aime interagir avec des clients de différents **pays, cultures**.
4. Les caractéristiques de son métier : Dépasser les attentes, les souhaits des **clients**. Répondre à des **demandes** différentes.
5. Sa fierté : Avoir les « **Clefs** d'or », c'est une belle reconnaissance de son travail.

ÉTAPE 3 – IDENTIFIER DES TACHES PROFESSIONNELLES

→ Identifier les activités d'un·e concierge (activité 2)

Compréhension audiovisuelle – individuel – 10 min (supports : fiche apprenant, vidéo)

Diffuser à nouveau la vidéo et faire l'activité 3 : *regardez à nouveau la vidéo. Quelles activités réalise David dans son travail ? Associez les images avec leur(s) légende(s).* Si besoin, faire un arrêt sur image à :
image 1 : **0'07** ; image 2 : **1'38** ; image 3 : **2'17** ; image 4 : **2'52**.

Pistes de correction / Corrigés :

1. c. **Réserver** un restaurant, des billets de spectacle ; **commander** un bouquet de fleurs.
2. a. **Conseiller** un restaurant à un client.
3. b. **Présenter un dépliant**, une brochure à une cliente.
4. c. **Réserver** un restaurant, des billets de spectacle ; **commander** un bouquet de fleurs.

ÉTAPE 4 – REPERER LES MOTS ET LES GESTES D'UN·E PROFESSIONNEL·LE

→ Repérer les mots et expressions utilisées par un·e concierge (activité 3)

Repérage sonore – binômes – 20 min (supports : fiche apprenant, vidéo)

Diffuser une dernière fois la vidéo et réaliser l'activité 4 : *regardez à nouveau la vidéo. Quels mots utilise David ?*

Pour réaliser cette activité, former des binômes : ils·elles se mettent d'accord pour organiser la prise de notes.

Après l'activité, chaque binôme peut comparer ses réponses avec le groupe voisin.

Pistes de correction / Corrigés :

	Les mots
Réserver / Commander	<ul style="list-style-type: none"> - Oui, bonjour ! C'est David, concierge pour l'hôtel Omni Mont-Royal. - J'aimerais faire une réservation pour ce soir pour deux personnes à 20h30, s'il vous plaît. - J'aimerais commander un bouquet de fleurs pour aujourd'hui, pour un invité de l'hôtel. - Est-ce que je peux réserver deux billets pour le spectacle de Messmer ?
Conseiller	<p>Bonjour monsieur ! Comment allez-vous aujourd'hui ?</p> <p>Quelle sorte de restaurant vous cherchez ?</p> <p>Quel type de cuisine vous voulez ?</p> <p>On a un bon restaurant mexicain, ici, sur la rue Peel.</p>
Présenter	<p>Ça, c'est le dépliant pour le Saute-Mouton, pour l'excursion en bateau. Donc, vous voyez, vous allez embarquer dans ce bateau ici, c'est très sécurisé, il n'y a pas de problème.</p>

Mettre en commun en demandant aux apprenant·e·s :

- *Quand il réserve une table, ou commande un bouquet à un·e professionnel·le, quelles formules de politesse utilise-t-il ?* > « bonjour », « j'aimerais »/ « je voudrais » (conditionnel de politesse), « est-ce que je peux ? » (question rhétorique), « s'il vous plaît ».
- *Quand on réserve une table, quelles prépositions utilise-t-on avant une date ?* > « pour ce soir », *pour le nombre de personnes ?* > « pour deux personnes », *pour l'heure ?* > « à 20h30 ».
- *David est-il chaleureux avec ses clients ?* > Oui, il dit : « comment allez-vous aujourd'hui ? »
- *Quand il présente le dépliant, on voit... et on entend qu'il montre ce dépliant à la cliente. Quels mots utilise-t-il ?* > Les mots « ça », « vous voyez », « ici » (déictiques).

ÉTAPE 5 – SE METTRE DANS LA PEAU D'UN·E PROFESSIONNEL·LE

→ Conseiller la clientèle, réserver une table dans un restaurant (activité 4)

Interaction orale – petits groupes – 30 min (support : fiche matériel)

Imprimer la fiche matériel et découper les rôles.

Former des groupes de quatre : un·e apprenant·e joue le rôle du·de la concierge, deux autres celui des client·e·s, et le dernier celui du restaurateur.




Le·la concierge lit la mission et les astuces proposées sur la fiche matériel.

Les client·e·s et le restaurateur prennent connaissance de leur rôle.

Préparer l'activité 5 en mélangeant les groupes : mettre les concierges ensemble, les clients du rôle 1 ensemble etc. afin qu'ils·elles préparent leurs questions et leurs réponses. Demander ensuite à chaque groupe de jouer les uns après les autres.

Réaliser l'activité 5, proposer votre bureau au·à la concierge.

Pour évaluer les productions, s'inspirer de la **grille d'évaluation** suivante – ou demander aux apprenant·e·s qui jouent le rôle des client·e·s de la compléter pendant que leurs co-équipiers échangent avec le·la réceptionniste :

			
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			