

Tableau des contenus

Unité	Leçon	Page	Savoir-faire	Grammaire	
Testez-vous		6			
Descriptif de l'Hôtel de la Paix		8			
Organigramme de l'Hôtel de la Paix		9			
1 Bienvenue à l'Hôtel de la Paix p. 10	1. Le personnel	10	Se présenter/Présenter quelqu'un Présenter son métier	Indicatif présent (1) <i>C'est/Il est</i>	
	2. L'établissement	12	Présenter les principales caractéristiques d'un hôtel	Articles définis et indéfinis	
	Faites le point grammatical	14	Révisions de l'unité 1		
	Faites le point professionnel	14			
	Pour aller plus loin	15	Les métiers de l'hôtellerie et de la restauration		
2 Réservation p. 16	1. Réserver une chambre par téléphone	16	Questionner le client pour servir Remplir une fiche de réservation	L'interrogation	
	2. Réserver une table au restaurant	18	Informar sur les horaires Prendre en note la réservation d'une table	Expression du temps : heures et dates	
	3. Réserver par Internet	20	Comprendre et écrire un message électronique	Adjectifs possessifs	
	4. Confirmer une réservation	22	Écrire une lettre commerciale Détailer des prestations	Forme linguistiques de la lettre commerciale	
	5. Refuser une réservation	24	S'excuser de ne pas satisfaire une demande de réservation Justifier	Forme négative : <i>ne... pas, ne... plus, ne... rien, ne... jamais</i>	
	6. Modifier ou annuler une réservation	26	Modifier ou annuler un dossier de réservation Rappeler au client ses obligations	Indicatif passé composé	
	Faites le point grammatical	28	Révisions de l'unité 2		
	Faites le point professionnel	29			
	Scénario professionnel	30	<i>Un stagiaire à l'Hôtel de la Paix</i>		
	Pour aller plus loin	31	La réservation hôtelière à la loupe		
3 Accueil p. 32	1. Accueillir un client	32	Prendre contact Prendre en charge le client Prendre congé	Les nombres ordinaux et cardinaux	
	2. Accueillir un groupe	34	Prendre contact avec le responsable du groupe Distribuer les chambres et les bagages	Futur proche Indicatif futur simple La localisation	
	3. Installer un client dans sa chambre	36	Accompagner un client dans sa chambre Décrire l'équipement d'une chambre S'assurer que le client est satisfait des prestations offertes	Accord des adjectifs qualificatifs	
	4. Produits et messages d'accueil	38	Comprendre et écrire des messages d'accueil Connaître les produits d'accueil	Adjectifs démonstratifs	
	5. Accueillir au restaurant	40	Prendre en charge le client : installer le client à la table, présenter la carte	Expression du lieu : prépositions Les articles contractés Les adjectifs de couleur	
	6. Accueillir au standard	42	Bien accueillir au téléphone : se présenter, faire patienter, demander le nom, prendre congé Prendre en note un message	Indicatif présent (2)	
	Faites le point grammatical	44	Révisions de l'unité 3		
	Faites le point professionnel	45			
	Scénario professionnel	46	<i>Un stagiaire à l'Hôtel de la Paix</i>		
	Pour aller plus loin	47	Accueillir une clientèle internationale		
4 Services p. 48	1. Présenter les équipements de l'hôtel	48	Informar le client sur les différents services et équipements de l'hôtel	Pronoms relatifs simples : <i>qui/que(qu')/où</i>	
	2. Prendre une commande à l'étage	50	Prendre en note une commande de petit-déjeuner par téléphone	Articles partitifs	
	3. Informar sur les curiosités locales	52	Caractériser les tâches professionnelles du métier de concierge Indiquer le chemin	Impératif présent	
	4. Assurer le service à l'étage	54	Caractériser les tâches professionnelles des métiers de gouvernante et de femme de chambre Répondre aux demandes des clients à l'étage	Nominalisations	
	5. Décrire un plat	56	Nommer les différentes catégories d'aliments Caractériser un plat	Prépositions à et de dans les noms des plats	
	6. Prendre une commande au restaurant	58	Aider le client à choisir, s'enquérir de ses goûts, donner des conseils Prendre en note la commande Écrire un bon de commande	Pronoms personnels indirects	
	Faites le point grammatical	60	Révisions de l'unité 4		
	Faites le point professionnel	61			
	Scénario professionnel	62	<i>Un stagiaire à l'Hôtel de la Paix</i>		
	Pour aller plus loin	63	Les services de l'hôtel		

Unité	Leçon	Page	Savoir-faire	Grammaire	
5 Réclamations p. 64	1. Garçon, s'il vous plaît !	64	Comprendre les requêtes des clients pendant leur repas et y répondre Savoir dresser une table	Pronom personnel <i>en</i>	
	2. Réclamations par courrier électronique	66	Comprendre les messages électroniques de réclamations des clients	Indicatif imparfait et passé composé	
	3. Clients mécontents au restaurant	68	Comprendre les réclamations des clients (service, cuisine, boisson), s'excuser et envisager une réparation	Expression de la quantité : <i>peu/assez/beaucoup/trop</i>	
	4. Rien ne va plus à la réception !	70	Faire face à des dysfonctionnements (surréservation, chambre pas prête, délogement...) S'excuser et proposer une réparation	Expression du temps : <i>il y a, depuis, pendant, dans, au bout de, en, jusqu'à</i>	
	5. Zéro défaut à l'étage	72	Comprendre le travail du personnel d'étage : éléments contrôlés dans les chambres	Forme passive	
	6. Lettre d'excuse	74	Rédiger une lettre d'excuses suite à une réclamation	Les connecteurs logiques et temporels	
	Faites le point grammatical	76	Révisions de l'unité 5		
	Faites le point professionnel	77			
	Scénario professionnel	78	<i>Un stagiaire à l'Hôtel de la Paix</i>		
	Pour aller plus loin	79	Le comportement à adopter face à un client mécontent		
6 Départ p. 80	1. Préparer le départ du client	80	S'assurer du départ d'un client, lui faciliter ses démarches et lui rappeler ses obligations	Expressions de l'obligation et de l'interdiction	
	2. Présenter la note	82	S'assurer de la prise en compte de toutes les prestations Présenter la note au client et répondre à ses demandes de précisions	Pronoms personnels directs	
	3. Évaluer les prestations	84	Élaborer un questionnaire d'évaluation des prestations d'hébergement et de restauration	Expression de la comparaison	
	4. Toujours en contact !	86	Rédiger à l'attention des anciens clients un publipostage de relance (offre d'animation, de promotion, de nouveaux services...)	Présentation et formes linguistiques d'une lettre de vente	
	Faites le point grammatical	88	Révisions de l'unité 6		
	Faites le point professionnel	89			
	Scénario professionnel	90	<i>Un stagiaire à l'Hôtel de la Paix</i>		
	Pour aller plus loin	91	Les moyens de paiement		
Précis grammatical p. 92	1. Le nom			92	
	2. Les déterminants			93	
	3. L'expression de la quantité			94	
	4. L'adjectif qualificatif			95	
	5. Le verbe : modes et temps			96	
	6. L'interrogation			97	
	7. La négation			98	
	8. L'expression de la comparaison			99	
	9. L'expression du lieu			100	
	10. L'expression du temps			101	
	11. Les pronoms personnels			102	
	12. Les pronoms relatifs			103	

Les expressions de la correspondance hôtelière	104
Tableaux de conjugaisons	108
Lexique de l'hôtel	111
Lexique du restaurant	113
Lexique du vin et fiche de dégustation	116
Dans la salle de restaurant	118
Les nouvelles normes hôtelières	119
Entraînement aux épreuves du DFP Tourisme et hôtellerie B1	120
Transcription des enregistrements	133
Carte de France touristique	143