

Départ

1

Préparer le départ du client



1

Il est midi. Un homme se dirige vers le restaurant de l'Hôtel de la Paix. C'est Monsieur Chaumont, un client de l'hôtel. Son départ était prévu à midi. Bruno Cozzi, le chef de réception, est étonné. Il s'adresse à Monsieur Chaumont.

a. Écoutez le dialogue. Cochez les phrases que vous entendez.

1. Il faut libérer votre chambre avant.
2. Les chambres doivent être libérées avant midi.
3. Rien n'est autorisé dans cet hôtel !
4. Ce n'est pas une obligation.

b. Vrai ou faux ?

1. Monsieur Chaumont doit se rendre à un rendez-vous l'après-midi.
2. Bruno Cozzi autorise Monsieur Chaumont à garder sa chambre l'après-midi.
3. Il est permis de laisser ses valises dans les couloirs de l'hôtel.
4. Monsieur Chaumont doit payer sa note tout de suite.
5. Monsieur Chaumont doit remettre la clé de sa chambre à Bruno Cozzi.



	Nécessité/Obligation	Interdiction
Faible/Poli	Nous demandons à la clientèle de... Il est nécessaire de...	Nous demandons à la clientèle de ne pas... Il n'est pas permis de...
↓		
Fort/Strict	Vous devez... Il faut... Il est obligatoire de...	Vous ne devez pas... Il ne faut pas... Il est interdit de...

→ Voir Tableaux des conjugaisons, page 108.

2

Vous rédigez le règlement de l'Hôtel de la Paix.

a. Mettez les mots dans l'ordre. Ajoutez la ponctuation.

1. Avant votre départ/vos affaires/repandre/dans le coffre de l'hôtel/vous devez/déposées
2. Pour le service blanchissage/avant 10 heures/remplir/il est nécessaire de/la fiche
3. Il n'est pas permis/de l'hôtel/les peignoirs/d'emporter
4. En cas d'incendie/les ascenseurs/d'utiliser/interdit/il est

b. Rédigez trois articles du règlement concernant :

- le bruit dans les chambres entre 22 heures et 7 heures ;
- le respect des zones non-fumeur ;
- la circulation accompagnée des jeunes enfants dans l'hôtel.

3 Faciliter les démarches du client lors de son départ.

a. Lisez les déclarations de différents clients. Chacun explique son problème. Dans chaque cas, trouvez la solution dans la liste.

Problèmes

1. *Je risque de recevoir d'autres lettres dans les jours à venir, mais je ne serai plus ici, à l'Hôtel de la Paix. Je serai à Nice, au Grand Hôtel.*
⇒ e
2. J'espère avoir une place dans l'avion. La dernière fois, j'avais un billet, comme aujourd'hui, mais la compagnie avait surréservé et j'ai dû prendre un avion le lendemain. ⇒ ...
3. J'ai quitté l'Hôtel de la Paix ce matin, mais j'ai oublié ma montre sur la table de nuit de ma chambre. ⇒ ...
4. J'ai donné l'adresse de l'Hôtel de la Paix à un ami pour qu'il m'écrive, mais je ne serai de retour que la semaine prochaine. ⇒ ...
5. Avant de prendre le train, j'aurais bien aimé retourner au Louvre une dernière fois... Enfin, bon, avec ce sac à dos, ça ne va pas être très pratique. ⇒ ...
6. Je ne sais vraiment pas comment faire... ma malle est si lourde que je peux à peine la soulever... et il y a aussi tous les souvenirs que j'ai achetés! Je ne pourrai jamais descendre tout cela. ⇒ ...
7. Mon avion décolle dans moins de deux heures, et je ne sais même pas comment aller à l'aéroport! ⇒ ...
8. Voilà, je pars très tôt demain matin et je voudrais payer ma note ce soir... D'un autre côté, je vais sûrement commander un dîner au service étage. ⇒ ...

Solutions

- a. lui envoyer le bagagiste pour prendre ses valises
- b. garder son courrier pendant son absence
- c. demander à la gouvernante de récupérer l'objet oublié
- d. lui proposer un formulaire de départ express à remplir tout de suite
- e. faire suivre son courrier
- f. mettre ses bagages à la consigne de l'hôtel
- g. confirmer sa réservation de vol
- h. lui appeler un taxi

b. Comment le diriez-vous? Formulez la proposition à faire au client ou à la cliente en utilisant: « Si vous le souhaitez, je peux... »

4 Choisissez un hôtel de votre ville ou de votre région. À deux, jouez la scène suivante :

Un(e) client(e) veut prolonger son séjour de 24 heures, mais toutes les chambres de même catégorie sont réservées.

– **Le (La) réceptionniste** : il (elle) explique au (à la) client(e) qu'il (elle) ne peut pas rester, rappelle ses obligations au (à la) client(e), propose d'autres solutions (par exemple : relogement dans une suite, relogement dans un hôtel de même confort du même groupe hôtelier ou dans un hôtel à proximité), etc.

– **Le (La) client(e)** : il (elle) refuse d'abord de libérer la chambre, il (elle) s'énerve un peu, puis il (elle) accepte finalement la solution proposée par le (la) réceptionniste.

2

Présenter la note

1

Catastrophe! L'ordinateur de l'Hôtel de la Paix est en panne. Vincent N'Guyen, le comptable, et Bruno Cozzi, le chef de réception, préparent la note de Monsieur et Madame Fasol. Lisez et écoutez le dialogue. Puis complétez les mentions qui manquent sur la facture.

Vincent N'Guyen: Dites-moi, Bruno, quelle chambre occupent Monsieur et Madame Fasol ?

Bruno Cozzi: La chambre 27, une chambre double sans enfant.

Vincent N'Guyen: Donc, ça fait cent cinquante euros, petit-déjeuner compris.

Bruno Cozzi: Oui, mais le samedi matin, ils ont pris un supplément à la carte pour le petit-déjeuner : trois pamplemousses.

Vincent N'Guyen: Par personne ?

Bruno Cozzi: Non, en tout. Donc trois suppléments petit-déjeuner à cinq euros l'unité.

Vincent N'Guyen: Et pour le vendredi, il y avait des prestations ? La restauration en salle, peut-être ?

Bruno Cozzi: Non, la blanchisserie, pour douze euros, et le service d'étage a monté quatre verres de champagne.

Vincent N'Guyen: Ça coûte combien un verre de champagne ? J'ai oublié.

Bruno Cozzi: C'est huit euros l'unité.

Vincent N'Guyen: Donc, je marque « verre de champagne », prix à l'unité, huit, quantité, quatre ; huit fois quatre égale trente-deux euros.

Bruno Cozzi: C'est exact. Et enfin, ils ont utilisé le parking de l'hôtel et, pour une nuit, le tarif du garage est de quinze euros.

Vincent N'Guyen: D'accord, et c'est tout. Vous n'avez rien oublié ?

Bruno Cozzi: Eh bien, il faut aussi ajouter la taxe de séjour et calculer le montant total. Il faut aussi enlever les arrhes déjà versées, c'est-à-dire cent cinquante euros.

Vincent N'Guyen: Ah là là, et l'ordinateur est en panne ! Attendez, si je compte bien, il reste à payer soixante-dix-huit euros et seize centimes. J'espère qu'il n'y a pas d'erreur !



Le 15/10/20..

Facture N° F32487

Chambre: _____

Séjour: du 14/10/20.. au 15/10/20..

Adultes: _____

Enfants: _____

Nom: FASOL Robert

Libellé	Prix unité	Quantité	Total (TTC)
Vendredi 14 octobre 20..			
Chambre double	___,00 €	1	150,00 €
Taxe de séjour	1,18 €	2	2,36 €
Blanchisserie	___,00 €	1	___,00 €
Verre de champagne	___,00 €	___	___,00 €
Garage	___,00 €	___	15,00 €
Samedi 15 octobre 20..			
Supplément petit-déjeuner	___,00 €	___	15,00 €
Téléphone	1,80 €	1	1,80 €
TOTAL (HT: 202,69 €)			228,16 €
Prépaiement le 10/10/20.. (arrhes)			150,00 €
RESTE À PAYER			___,00 €

15, rue Soufflot - 75005 PARIS - Tél. : 01 42 79 00 95 - Télécopie : 01 42 79 00 97
Site Internet : www.hoteldelapaix.com - Mél. : hoteldelapaix@club-net.fr

RCS Paris B 378 912 158 - Siret 378 912 158 000 11 - APE 551A

2 Régler la note

a. Complétez le texte avec les pronoms appropriés. Accordez les participes passés.

1. Le client vérifie *sa note*. Ensuite, il peut _____ régler de plusieurs façons.
2. Par *chèque*. Contrôlez que le client _____ remplit entièrement, et, pour *la signature*, qu'il ne _____ a pas oublié _____.
3. En espèces. S'il vous donne *plusieurs billets ou pièces*, vous _____ comptez devant lui. Quand *vous comptez la monnaie à lui rendre*, vous _____ faites aussi devant lui.
4. Par carte bancaire. Le client tape *les chiffres de son code confidentiel* et la machine autorise la transaction s'il _____ a tapé _____ correctement.
5. Enfin, il y a *le reçu*. Vous _____ donnez au client en _____ remerciant.
6. En cas de problème, *je m'en occupe*. Vous _____ appelez et je viens tout de suite.
7. *Vous et moi* représentons le dernier contact du client et il doit _____ quitter satisfait.

b. Répondez aux questions en remplaçant les groupes de mots en italique par des pronoms personnels directs.

Ex. : *Est-ce que le prix TTC inclut la TVA ?*
→ *Oui, le prix TTC l'inclut.*

1. Est-ce que vous facturez *la taxe de séjour* pour les bébés ?
2. Acceptez-vous *les pièces de 2 euros* ?
3. Est-ce que vous avez déjà vu *les billets de 200 et 500 euros* ?
4. Donnez-vous *la monnaie et le reçu* au client en même temps ?
5. Écoutez-vous patiemment *un client mécontent* ?

3 Jouez la scène à trois.

a. Bruno Cozzi, chef de la réception, présente la note de la page 82 à Monsieur et Madame Fasol.
B. Cozzi : Voici votre note. Une chambre double à 150 euros pour une nuit, petit-déjeuner compris. 2,36 euros de taxe de séjour. Le service blanchisserie pour 12 euros...

Continuez vous-même l'explication jusqu'à :
En tout, ça fait 228,16 euros. Moins 150 euros d'arrhes, il reste à payer 78,16 euros.

b. Monsieur et Madame Fasol demandent alors des explications, posent beaucoup de questions. Commencez ainsi, puis continuez.

M. Fasol : Merci. Vous permettez que je vérifie ?
B. Cozzi : Je vous en prie.
Mme Fasol : Dites-moi, le petit-déjeuner est compris dans le prix de la chambre. Donc, ce « supplément petit-déjeuner » est une erreur.
B. Cozzi : Il s'agit...

Les pronoms personnels directs

	Singulier	Pluriel
1 ^{re} personne	me (m')	nous
2 ^e personne	te (t')	vous
3 ^e personne (masculin)	le (l')	les
(féminin)	la (l')	les
(neutre)	le (l')	

Le client paye **sa facture** avec une carte de crédit.

⇒ Le client **la** paye avec une carte de crédit. Il demande **si le service est compris**.

⇒ Il **le** demande.

Il a payé **les consommations** en espèces.

⇒ Il **les** a payées en espèces.

→ Voir Les pronoms personnels, page 102.



Comment dire Présenter la note

- Vous avez expliqué la note et indiqué la somme restant à payer.
- Vous avez demandé au client par quel moyen il souhaitait régler.
- Vous avez terminé la transaction en le remerciant.

Mais avez-vous pensé à...

- demander au client s'il a passé un bon séjour ?
- le remercier d'avoir séjourné dans votre hôtel ?
- lui souhaiter un bon voyage, une bonne route, un bon vol, etc. ?

3

Évaluer les prestations

1 Monsieur Bernadin, un client de l'Hôtel de la Paix, a seulement complété quelques parties du questionnaire.



CARTE D'APPRÉCIATION

Madame, Monsieur,
 Nous espérons que vous avez passé un agréable séjour à l'Hôtel de la Paix.
 Pour maintenir la qualité de nos prestations à la hauteur de vos attentes, nous vous serions reconnaissants de bien vouloir remplir ce questionnaire.
 Vous pourrez le remettre à la réception ou nous le retourner par courrier à votre retour.
 Vos commentaires et suggestions nous sont précieux, et toute l'équipe de l'Hôtel de la Paix vous en remercie.
 Au plaisir de vous revoir très prochainement.

La Direction

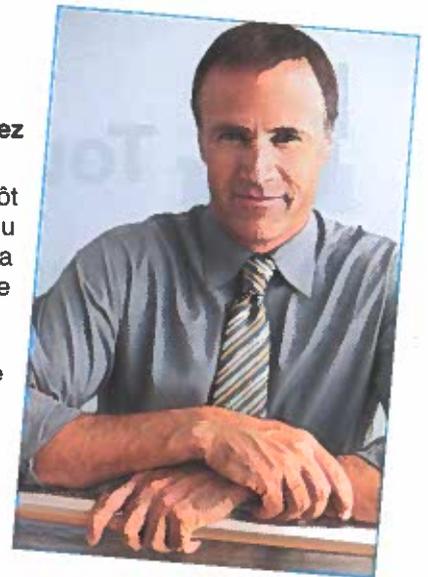
	😊 Excellent	😊 Moyen	😊 Médiocre		😊	😊	😊
1. Réservation							
- efficacité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- courtoisie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Commentaires: la réservation par internet est trop compliquée, j'ai finalement téléphoné...							
2. Réception							
- ambiance	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- disponibilité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- enregistrement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- information sur les services:							
• de l'hôtel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• extérieurs	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Commentaires: le réceptionniste est un vrai guide touristique. Merci, et bravo!							
3. Services							
- bagages	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- blanchisserie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- demandes spécifiques	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Commentaires: un service de réparation couture serait appréciable.							
4. Chambre							
- confort	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- propreté	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- décoration	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- salle de bains	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- mini-bar	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- petit-déjeuner	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Commentaires: le bouquet de fleurs était ravissant!							
5. Restaurant							
- ambiance	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- efficacité du service	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- choix des plats	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- qualité des plats	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- prix	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Commentaires: les crêpes Suzette sont fantastiques							
6. Hôtel							
- décoration	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- confort	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- propreté	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Commentaires: quand il y a des groupes, on doit attendre l'ascenseur pendant des heures.							
7. Facultatif							
Nom: Bernadin				N° de chambre: 22	Date d'arrivée: _____		
Adresse: _____				Durée du séjour: <input type="checkbox"/> 1 nuit	<input type="checkbox"/> 2 à 4 nuits	<input type="checkbox"/> plus	
_____				But de votre séjour: <input type="checkbox"/> Affaires	<input type="checkbox"/> Loisirs		
Comment avez-vous choisi l'Hôtel de la Paix? _____							

a. Lisez la déclaration de Monsieur Bernadin ci-dessous, puis cochez à sa place d'autres réponses du questionnaire.

M. Bernadin : Au téléphone, la personne du service réservation était plutôt sèche, mais finalement très compétente. À mon arrivée, j'ai attendu 20 minutes avant d'être enregistré ! Et ensuite, le bagagiste a monté ma valise, mais il l'a laissée devant la porte... Par contre, j'ai demandé de l'aspirine en pleine nuit et on me l'a apportée tout de suite.



b. Maintenant écoutez ce qu'il dit du restaurant. Cochez à sa place les réponses de la partie « Restaurant » du questionnaire.



2 Comparer des prestations

a. Complétez avec les mots proposés :

– aussi, moins, plus de, que, qu'

1. À l'Hôtel de la Paix, la décoration est _____ moderne _____ à l'Hôtel de la Gare, mais il y a _____ confort. Les deux hôtels sont _____ propres l'un _____ l'autre.

– le moins de, plus, meilleure, le plus, autant de, mieux

2. L'ambiance est _____ à l'Hôtel de la Paix car le personnel est _____ disponible. À l'Hôtel de la Paix, il y a _____ personnel qu'à l'Hôtel de la Gare, mais il est _____ formé. Résultat : c'est à l'Hôtel de la Paix qu'il y a _____ problèmes et que les touristes vont _____.

La comparaison

a. L'égalité, l'infériorité, la supériorité

• Le réceptionniste est **aussi/moins/plus** accueillant que le portier.

• Le personnel a **autant/moins/plus de** travail qu'avant.

• Ce couple voyage **autant/moins/plus que** nous.

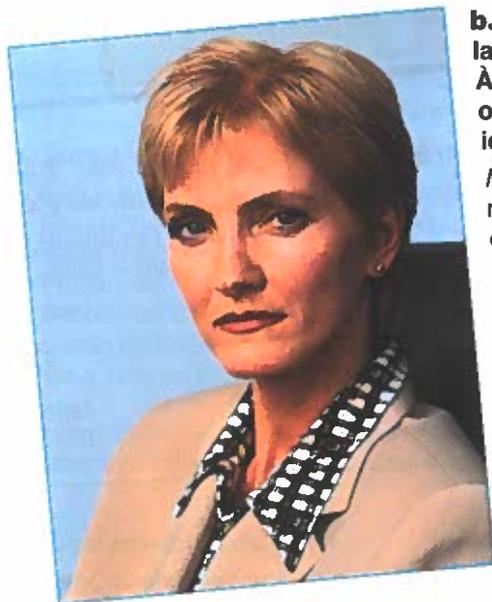
b. Les superlatifs

• C'est le restaurant **le plus** réputé **de** la ville.

• Au niveau gastronomique, c'est **le meilleur**.

• C'est le soir qu'il y a **le plus d'**ambiance.

→ Voir La comparaison, page 99.



b. Lisez la déclaration de Madame Bernadin concernant la chambre.

À sa place, cochez les réponses de la partie « Chambre » ou encerclez la réponse de son mari si les réponses sont identiques.

Mme Bernadin : Je trouve la chambre aussi confortable que mon mari, mais un peu moins propre. Je n'aime pas la décoration autant que lui, mais ça va. En fait, c'est la salle de bains qui me plaît le plus. Pour le mini-bar, je souhaiterais moins d'alcool et c'est là que je vais mettre la plus mauvaise appréciation. Le petit-déjeuner n'était pas excellent, mais tout de même, je le trouve meilleur que ce que dit mon mari.

3 À vous !

a. Remplissez le questionnaire d'appréciation pour un hôtel et un restaurant que vous connaissez bien.

b. Avec votre voisin(e), comparez vos deux hôtels et vos deux restaurants.

4

Toujours en contact!

1 Lisez les deux lettres ci-dessous.

Lettre A

Hôtels Accro

38, rue des Ursulines
75005 Paris

Madame Lemercier
Société Acierex
3, rue Terme
69001 LYON

Paris, le 15 mars 20..

Les Hôtels Accro récompensent votre fidélité

Chère Madame Lemercier,

Après un long voyage, vous désirez retrouver au plus vite le confort et le calme d'une chambre d'hôtel sélectionnée selon vos préférences habituelles. Pour vous détendre, dîner tranquillement, préparer votre réunion du lendemain, ou contacter vos proches, sachez que tous les moyens sont mis à l'avance à votre disposition!

Avec notre carte de fidélité, vous bénéficiez également de nos meilleurs tarifs, et chaque nuit passée dans l'un des 160 hôtels du réseau Accro vous rapporte des points pour gagner des nuits gratuites! La **Carte Accro Entreprises** facilite aussi vos modalités d'enregistrement et de départ.

Simplifiez-vous la vie... Nous vous la rendons plus belle!

Je vous invite à découvrir tous ces avantages, et bien d'autres, dans la brochure ci-jointe. Pour commander votre **Carte Accro Entreprises**, c'est très simple. Signez et retournez-nous le formulaire pré-rempli avant le 1^{er} avril et gagnez immédiatement 2 nuits gratuites dans nos hôtels.

À très bientôt,


Jean Balzin
Directeur Marketing Hôtellerie

Lettre B

Hôtel du Chamois

Place de la Lombarde
73440 Val-Thorens

Famille Dufour
18, square Jean Barre
33800 BORDEAUX

Partagez en famille la magie d'un Noël savoyard

Chère Famille Dufour,
Imaginez-vous au coin du feu, après une bonne journée de ski. Dehors, la neige tombe et annonce Noël.



Un réveillon se prépare autour du sapin: les surprises gastronomiques de notre chef, la danse, la musique et, pour les petits, l'incontournable Père Noël!

Notre hôtel, qui a déjà eu le plaisir de vous recevoir, vous promet un séjour inoubliable, avec des tarifs privilégiés et des forfaits ski très compétitifs.

Ecrivez vite au Père Noël. Il vous attend à l'hôtel du Chamois!

Découvrez vite ces offres et l'actualité de notre station pour cet hiver sur notre site www.chamois-hotel.com.

Dans l'attente de partager avec vous un moment très spécial,


Christine Muras
Directrice

a. Vrai ou faux? Dans une lettre de vente...

1. Vous présentez toujours votre lettre de la même manière.
2. Vous précisez la date de création de la lettre.
3. Vous mentionnez l'objet de la lettre par un slogan d'appel.
4. Vous commencez par « Madame, Monsieur, ».
5. Vous utilisez principalement l'indicatif et l'impératif présent.
6. Vous terminez de préférence par « Veuillez recevoir, ..., nos salutations distinguées ».
7. Vous employez des adjectifs valorisants.

Vrai	Faux
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

b. Laquelle de ces deux lettres...

- | | A | B |
|---|--------------------------|--------------------------|
| 1. s'adresse à une clientèle d'affaires régulière ? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. propose de nouveaux services ? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. offre du rêve aux destinataires ? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. fait la promotion d'animations pour une occasion spéciale ? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. est accompagnée d'un formulaire à remplir ? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6. souligne le bon souvenir que l'expéditeur a du précédent séjour de ses hôtes ? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

2 À qui envoyez-vous une lettre de vente ?

a. Trouvez les goûts ou besoins de chaque catégorie de clients.

1. Les passionnés

2. Les groupes

3. Les couples

4. Les familles

5. La clientèle d'affaires

6. Les retraités

a. Elles se réunissent souvent pour les cérémonies : communion, baptême, mariage, etc.

b. Ils sont plus libres de voyager en basse saison, quand l'hôtel n'est pas toujours plein.

c. Ils choisissent votre hôtel pour les activités spécialisées que vous proposez.

d. Elle a des besoins professionnels précis (moyens de communication, lieux de rencontre), et voyage beaucoup et régulièrement.

e. Ils apprécient les activités organisées à plusieurs et les tarifs réduits.

f. Ils constituent une clientèle discrète à laquelle on peut suggérer de célébrer des occasions spéciales et romantiques.

b. Dites à quelle catégorie de clients de l'exercice précédent s'adressent les propositions suivantes.

- Grâce à notre salle de visio-conférence, faites désormais de notre hôtel votre deuxième bureau.
- Pour la Saint-Valentin, partagez les splendeurs de l'opéra, puis dégustez en tête-à-tête les délices de notre chef.
- Profitez de notre offre *Senior* pour découvrir à petits prix les charmes de la route des vins.
- Découvrez dans notre nouvelle brochure des excursions organisées spécialement pour vous et à des tarifs préférentiels grâce à nos partenariats avec les parcs d'attraction de la région.
- Vous êtes un passionné de golf, l'Hôtel de la Plage met à votre disposition un parcours entièrement rénové.*
- Notre salle de banquet, nos menus établis selon vos préférences et nos tarifs d'hébergement « Grandes Occasions » sont à votre disposition et celle de vos convives tout au long de l'année.

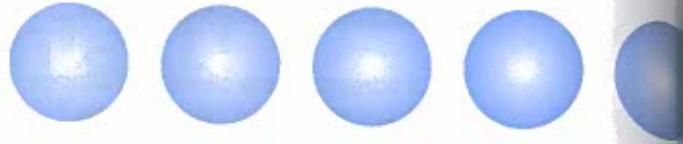
3 Rédiger une lettre de vente

À deux, choisissez une proposition de l'exercice 2b et rédigez un publipostage sur les modèles de la page 86. Vous incluez au moins :

- un slogan d'appel ;
- une accroche pour faire rêver le destinataire ;
- une présentation de votre offre ;
- une formule de salutations.



Faire le point



A. Faites le point grammatical

- 1 La clientèle de l'hôtel _____ respecter les consignes de sécurité.
a. faut
b. doit
c. doivent
d. exige
- 2 En quittant votre chambre, il _____ faire attention à ne rien oublier.
a. dois
b. est nécessaire
c. est interdit
d. faut
- 3 _____ monter les vélos dans les chambres.
a. Il n'est pas permis de
b. Il n'est pas permis
c. Nous exigeons
d. Ils demandent
- 4 Si vous le souhaitez, je peux vous _____ le bagagiste pour descendre vos valises.
a. envoyer
b. envoyez
c. envoyés
d. envoyé
- 5 Votre note ? Je _____ prépare tout de suite.
a. le
b. les
c. la
d. vous
- 6 Régler l'addition avec des tickets restaurant ? Oui, vous pouvez _____ faire.
a. le
b. les
c. la
d. vous
- 7 Sa voiture ? Il _____ dans le parking.
a. a garé
b. a garée
c. l'a garé
d. l'a garée
- 8 Mon mari et moi avons commandé un taxi. Pourriez-vous _____ prévenir quand il arrivera ?
a. se
b. vous
c. on
d. nous
- 9 Les hôtels 1 étoile sont généralement _____ que les hôtels 3 étoiles.
a. aussi cher
b. moins chers
c. plus chères
d. les plus chers
- 10 Il y a _____ clients à l'Hôtel de la Paix qu'à l'Hôtel de la Gare.
a. moins que
b. autant de
c. aussi
d. autant
- 11 Le Bristol est _____ restaurant que je connaisse.
a. le meilleur
b. le plus de
c. la meilleure
d. le mieux
- 12 C'est pendant la nuit qu'il y a _____ travail à faire.
a. le moins que
b. le moins de
c. le moins
d. moins que
- 13 Pour garder la forme, _____ vite notre nouveau gymnase dans la brochure ci-jointe.
a. découvrez
b. découvrirez
c. découverte
d. découvrez
- 14 _____ notre formule « Esprit Libre », vos modalités d'enregistrement et de départ sont simplifiées.
a. Grâce
b. Merci
c. Grâce à
d. Pour que

B. Faites le point professionnel

-  **1** Écoutez la demande d'un client. Choisissez la bonne réponse.
- Bien sûr.
 - Et quoi encore !
 - Si vous voulez.
 - À bientôt, monsieur.
-  **2** Monsieur Fasol veut garder sa chambre jusqu'à 15 heures le jour de son départ. D'après les explications de Bruno Cozzi, quel supplément doit-il payer ?
_____ euros.
- 3** Ces articles sont extraits du règlement de différents hôtels. Quel est l'article le plus strict ?
- Ne fumez pas dans les ascenseurs !
 - Il n'est pas permis de fumer dans les ascenseurs.
 - Nous vous prions de ne pas fumer dans les ascenseurs.
- 4** Complétez les explications de Bruno Cozzi :
Pour établir une facture, il faut prendre en compte toutes les pr_____ payantes, comme l'hébergement, le téléphone ou le mini-bar. Pour chacune, on multiplie la qu_____ par le prix à l'un_____ pour obtenir le total.
- 5** Sur une facture, le montant total est indiqué deux fois, une fois avec et une fois sans...
- la taxe sur la valeur ajoutée
 - les prestations gratuites
 - la taxe d'aéroport
 - la blanchisserie
- 6** Vous expliquez sa note à un client. Complétez.
- En tout, ça f_____ 110 euros TTC.
 - Moins 75 euros d'a_____ que vous avez versées lors de votre réservation.
 - Il r_____ donc à payer 35 euros.
 - Souhaitez-vous régler par carte ou bien en e_____ ?
- 7** Au restaurant, que faites-vous quand un client souhaite régler sa note ? Remettez les étapes dans l'ordre en les numérotant de 1 à 4.
- Faire l'encaissement et vous assurer de sa satisfaction
 - Lui présenter l'addition
 - Le reconduire en le remerciant et en le saluant
 - Répondre à ses questions éventuelles
- 8** Dans un questionnaire, pour savoir si les clients sont satisfaits de leur chambre, vous les interrogez sur...
- le confort
 - le choix des plats
 - la salle de bains
 - la propreté
 - les bagages
 - le mini-bar
- 9** Quand un client part, que pouvez-vous lui dire ?
- « Enchanté ! »
 - « Bon voyage ! »
 - « Salut ! »
 - « Mes salutations. »
- 10** Les publipostages servent à...
- envoyer les factures aux débiteurs
 - confirmer les réservations de groupe
 - inciter d'anciens clients à revenir
 - rester en contact par amitié