

## C1.2 Prendre contact avec le public

/20

- Identifier le public et repérer ses caractéristiques
- Recevoir le visiteur

☆☆☆☆☆

Orthographe – Rédaction- Soin

Critères d'évaluation & indicateurs	TI				TS
Les caractéristiques du public sont repérées et permettent de situer le visiteur					
Les salutations sont adaptées					
• Accueil adapté : attitudes, langage, comportement et communication					
• Pertinence des exemples de phrases professionnelles					
• Identification des erreurs à éviter					
• Établissement d'une charte					



## Hôtel Restaurant Les Arcades – Centre-ville

Vous effectuez votre stage en tant que réceptionniste à l'hôtel Les Arcades, un établissement 3 étoiles situé en plein cœur de Bordeaux, une ville très touristique et attractive. L'hôtel-restaurant accueille une clientèle diversifiée :

- Des touristes étrangers venus découvrir le patrimoine et la gastronomie locale,
- Des familles en vacances recherchant confort et conseils pratiques,
- Des voyageurs d'affaires en déplacement professionnel,
- Ainsi que des habitants locaux fréquentant le restaurant ou organisant des événements.

Votre tuteur, Paul LEGRAND, directeur de l'établissement, insiste particulièrement sur la qualité de l'accueil. Il souhaite que chaque client soit reçu avec politesse, professionnalisme, empathie et disponibilité, afin de donner une image positive et fidèle de l'hôtel. Il vous demande d'adapter votre accueil à chaque profil client en utilisant des techniques de communication efficaces.

## Situation observée

Nous sommes un samedi après-midi d'été, période de forte affluence. L'ambiance à la réception est animée et rythmée par :

- De multiples arrivées de clients pour l'hôtel,
- Des demandes variées de renseignements (horaires de visites, recommandations de restaurants, transports, activités culturelles),
- La nécessité de gérer simultanément plusieurs sollicitations.

## Mission 1 : Identifier le public et repérer les caractéristiques des clients ou des usagers- Adapter son accueil aux profils clients

Paul LEGRAND vous demande de réaliser à partir des situations rencontrées ce samedi après-midi, un tableau de synthèse des différentes situations rencontrées.

### 1.1 Décrire les caractéristiques du visiteur (âge, origine, attentes, contraintes).

3 caractéristiques sont repérées (au minimum)

### 1.2 Adapter son accueil (attitude, posture, langage, outils).

3 adaptations possibles de l'accueil (au minimum)

### 1.2 Lister les erreurs à éviter. 2 erreurs à éviter

### 1.4 Préparer une phrase adaptée à la situation de la part du personnel d'accueil (vous)

1 phrase type adaptée

#### Situation 1 – Touristes espagnols

Un couple arrive pour un séjour de loisirs.

- Ils ne parlent pas bien français.
- Ils veulent découvrir la gastronomie locale mais hésitent sur le choix des restaurants.

#### Situation 4 – Personne âgée

- Une dame seule se présente à la réception.
- Elle a réservé une chambre pour un séjour détente.
- Elle se déplace lentement et a besoin d'être rassurée.

#### Situation 2 – Voyageur d'affaires

- Un homme pressé arrive à la réception.
- Il doit repartir rapidement en réunion (visio-conférence).
- Il demande sa clé de chambre et la connexion Wi-Fi.

#### Situation 5 – Client mécontent

- Un client descend furieux à la réception.
- Sa climatisation ne fonctionne pas dans la chambre.
- Il exige une solution immédiate.

#### Situation 3 – Famille

- Un couple avec deux enfants arrive à l'hôtel.
- Ils souhaitent savoir si vous avez des chambres communicantes.
- Ils aimeraient avoir des idées d'activités adaptées aux enfants pour le week-end.

## Mission 2 : Établir une charte d'accueil

Un Charte de l'établissement contenant les principes immédiatement applicable et facile à assimiler doit être rédigée. Son contenu organisé en catégories et enrichi d'éléments facilitera sa mémorisation. Vous participez à sa création.

### 2.1 Formuler des phrases courtes et claires, faciles à retenir.

### 2.2 Classer les points en catégories :

- Comportements à adopter
- Compétences à maîtriser
- Attitudes à éviter
- Mise en valeur de l'entreprise et du territoire

### 2.3 Ajouter des illustrations, icônes ou mots-clés si nécessaire pour rendre la Charte attractive et lisible.



## Annexe Tableau de synthèse

- ◆ Hôtel 3★ Les Arcades en centre-ville de Bordeaux (samedi après-midi), période de forte affluence

Profil visiteur	Caractéristiques repérées	Accueil à adopter	Erreurs à éviter	Exemple de phrase adaptée
Couple de touristes espagnols	Ne parle pas bien français ; séjournent pour loisirs ; cherchent restaurants locaux	Utiliser phrases simples, gestes ; fournir brochure en espagnol ; rester souriant	Parler vite, jargon hôtelier, absence de support visuel	1. « Welcome! Here is a map with restaurants. Do you prefer Spanish food or local specialties? » 2. « ¡Bienvenidos! Aquí tenéis un mapa de restaurantes. ¿Preferís la comida española o las especialidades locales? »
Voyageur d'affaires pressé	Homme/femme pressé(e) ; besoin d'efficacité ; demande connexion Wi-Fi	Être rapide et concis ; aller droit au but ; anticiper les besoins (clé + Wi-Fi)	Faire patienter inutilement ; donner trop d'infos non demandées	« Bonjour Monsieur, voici votre clé. Le code Wi-Fi est noté sur cette carte. Bon séjour et bonne réunion. »
Famille avec enfants	Homme/femme pressé(e) ; besoin d'efficacité ; demande connexion Wi-Fi	Être rapide et concis ; aller droit au but ; anticiper les besoins (clé + Wi-Fi)	Faire patienter inutilement ; donner trop d'infos non demandées	« Bonjour Monsieur, voici votre clé. Le code Wi-Fi est noté sur cette carte. Bon séjour et bonne réunion. »
Personne âgée seule	2 adultes + 2 enfants ; besoin de chambres communicantes ; recherche activités familiales	Montrer patience ; proposer solutions adaptées (piscine, aire de jeux) ; orienter vers services famille	Ignorer les enfants ; donner infos trop techniques	« Nous avons des chambres communicantes disponibles et voici la liste des activités pour enfants ce week-end. »
Client Mécontent	Séjour détente ; besoin d'être rassurée ; comprend mieux si explications simples	Parler lentement et clairement ; montrer de l'empathie ; offrir aide physique (bagages)	Montrer de l'impatience ; employer vocabulaire technique	« Prenez votre temps, je vous explique les horaires du petit-déjeuner et je peux vous accompagner à votre chambre si vous le souhaitez. »



# Charte d'accueil – Hôtel 3 étoiles

## 1. Les savoir-être essentiels de l'accueil

- Comportements qui reflètent l'image haut de gamme et professionnelle de l'hôtel :
- Accueillir chaque client avec un sourire sincère et une formule de bienvenue personnalisée.
- Être poli, respectueux, discret et attentif aux besoins exprimés ou implicites.
- Montrer disponibilité et patience, notamment lors des arrivées tardives ou en cas de forte affluence.
- Faire preuve de courtoisie et d'empathie dans toutes les situations.
- Donner une image professionnelle par une tenue soignée, une posture élégante et un langage adapté.

Exemple : Dire « Bonjour Madame/Monsieur (Nom si connu), bienvenue à l'hôtel (Nom de l'hôtel), puis-je vous accompagner pour votre enregistrement ? » dès l'arrivée du client.

## 2. Les compétences professionnelles

- Compétences et outils indispensables pour un accueil hôtelier de qualité :
- Connaissance parfaite des services de l'hôtel (chambres, restauration, spa, parking, horaires, etc.).
- Maîtrise des logiciels hôteliers (réservation en ligne, facturation, gestion des disponibilités).
- Capacité à fournir rapidement des informations claires sur les chambres, tarifs, services et alentours.
- Savoir gérer avec professionnalisme une réclamation ou une situation délicate (chambre non disponible, surbooking, retard de service).
- Maîtrise des techniques de communication (écoute active, reformulation, gestion des priorités).
- Capacité à communiquer en anglais (voire dans d'autres langues) pour répondre aux besoins d'une clientèle internationale.

Exemple : Être capable d'informer un client sur les horaires du petit-déjeuner, de réserver un taxi via le logiciel, ou de vérifier la disponibilité immédiate d'une chambre.

## 3. Les erreurs à éviter

- Comportements qui nuisent à l'image de l'hôtel :
- Ignorer un client à la réception ou tarder à lui répondre.
- Montrer de l'impatience, un ton sec ou un manque de considération.
- Donner des informations erronées sur les services de l'hôtel ou les horaires.
- Présenter une tenue négligée, utiliser un langage familier ou adopter une posture non professionnelle.
- Répondre de manière défensive ou agressive face à une réclamation.
- Utiliser son téléphone personnel en présence de clients.

Exemple : Faire attendre un client sans explication à la réception ou lever les yeux au ciel devant une réclamation.

## 4. Être ambassadeur de l'hôtel et de la région

- Valoriser à la fois l'établissement et son environnement touristique :
- Mettre en avant les points forts de l'hôtel (confort, services, ambiance, restauration).
- Recommander des restaurants, visites ou activités locales de qualité.
- Promouvoir les produits régionaux proposés à l'hôtel (petit-déjeuner, boutique de souvenirs, partenariats).
- Partager des informations positives sur la ville, la région et ses événements.
- Contribuer à créer un lien entre l'hôtel et la communauté locale en orientant les clients vers les acteurs du territoire.

Exemple : Conseiller une visite dans un château local, recommander un marché artisanal ou proposer une dégustation de vin de la région.

