

FRASARIO PROFESSIONALE: ambito Accoglienza Turistica

1. Comprendre et satisfaire les demandes de renseignements des clients:

par lettre

Le client:

- Comme j'aimerais (puisque je voudrais / étant donné que j'ai l'intention de) séjourner à... (dans votre ville) du... au... je vous prie de m'envoyer... (je vous serais obligé si vous pouviez m'envoyer... / je vous saurais gré si vous pouviez me faire parvenir...)

Le/la réceptionniste:

(introduction)

- *Nous accusons réception de votre lettre (courrier, fax, e-mail) du.../ faisant suite à votre lettre du.../ comme suite à votre lettre du..., nous avons le plaisir /l'honneur /l'avantage... / nous sommes heureux) de...*

(développement)

- *Vous trouverez ci-joint la brochure de notre établissement ainsi que nos différents tarifs pour la prochaine saison.*
- *Nous vous adressons ci-joint une documentation concernant notre établissement ainsi que notre région.*
- *Nous vous saurions gré (serions obligés) si vous pouviez réserver avant le...*

(conclusion)

- *Nous restons à votre disposition pour de plus amples informations (pour tout renseignement complémentaire).*
- *Dans l'attente d'un prochain contact...*
- *En attendant le plaisir de vous accueillir...*
- *En attendant une réponse de votre part...*
- *Nous vous prions d'agréer, Madame/Monsieur/Messieurs, nos meilleures salutations/nos salutations les plus distinguées*
- *Nous vous prions de croire, Madame/etc., à l'expression de nos sentiments distingués.*

par téléphone

- *Hôtel Mercure Lyon, bonjour.*
- *Est-ce que je pourrais avoir des informations à propos de votre hôtel?*
- *Oui, Monsieur, ne quittez pas, je vous passe la réception.*
- *Notre hôtel est un établissement trois étoiles, il est à proximité du centre ville, tout près de la gare, mais il est dans un endroit calme. Il est très confortable et il dispose de : restaurant, garage/parking privé.*
- *Quels sont vos prix?*
- *60 euros la chambre simple, petit-déjeuner compris/non compris, et 75 euros la ch. double.*
- *Merci bien.*
- *C'est moi qui vous remercie. Au revoir, Monsieur.*

2. ACCUEILLIR LES CLIENTS

Client/réceptionniste

- *Bonjour Monsieur, bonjour Madame.*
- *Vous avez réservé la chambre 302 au troisième étage. J'ai besoin de vos pièces d'identité, s'il vous plaît.*
- *Merci bien. Voilà votre clé, j'appelle le porteur/ vous avez un chariot pour vos bagages.*
- *L'ascenseur est à gauche/droite.*
- *On sert le petit-déjeuner entre 7h et 10 h. Est-ce que vous voulez qu'on vous réveille demain matin?*
- *Le restaurant est au rez-de chaussée, à côté du bar.*
- *Pour la voiture, vous pouvez la garer au garage, vous y accédez par l'ascenseur.*

3. DESCRIPTION DE L'HÔTEL ET DE SES SERVICES

- *Notre hôtel se trouve à 2 km de Florence / du centre ville, juste à la sortie de l'autoroute, tout près de la gare, sur les collines, dans la campagne...et offre un panorama inprenable.*
- *Il est entouré d'un jardin privé et dispose de: piscine, courts de tennis,salle de gymnastique, salles de réunion, salles conférences, salle de télévision, parking et garage.*
- *Toutes les chambres sont dotées / équipées de téléphone,télévision, coffre, frigo-bar...*
- *Dans le restaurant de l'hôtel on sert une cuisine simple, mais savoureuse / une cuisine typique toscane / une cuisine internationale.*
- *Il est possible de prendre ses repas sur la terrasse près de la piscine / au bord de la piscine.*

équipement des chambres

Air conditionné	chambres insonorisées	téléphone direct	mini bar
télévision couleur	20 chaînes	rèveil matin	sèche cheveux

services spéciaux

concierge	boutique de souvenirs	bureau de change	location de voiture
services d'étage 24/24 heures	bijouterie	librairie/journaux	blanchisserie

4. RECLAMATIONS. OFFRIR DES SOLUTIONS

- *Nous convenons que ces événements, quoique exceptionnels, ont pu vous nuire, c'est pourquoi nous vous prions d'accepter nos excuses.*
- *Pour vous dédommager nous acceptons de vous rembourser 20% du montant total.*
- *Soyez sûrs que notre souci est de garantir à tous nos clients le maximum de confort et de tranquillité*
- *Nous avons entrepris des recherches pour retrouver votre colis manquant / le collier que vous avez perdu.*
- *Nous sommes heureux d'avoir pu vous rendre service.*

- *Je suis désolé, monsieur, je vais en parler au responsable / au directeur à son retour et je vous ferai savoir. On va tout arranger, soyez tranquille.*
- *A plus tard, Monsieur, et excusez-nous encore.*

5. DEPART DES CLIENTS ET FACTURATION

- *Bonjour monsieur, je voudrais régler ma note...*
- *Oui, monsieur Duval. Voilà, vous avez 3 nuitées en chambre single, 2 petits-déjeuners, 2 repas, le téléphone, la blanchisserie...*
- *Vous avez facturé le mini-bar? Voilà la fiche.*
- *Oui, vous avez 12 E de mini-bar, c'est ça?*
- *Oui, tout à fait. Je peux payer par carte de crédit?*
- *Bien sûr. Ça fait 312 E, mais il faut déduire 50 E puisque vous aviez déjà versé des arrhes...*
- *Je vous dois combien alors?*
- *262 E.*
- *Voici ma carte Visa.*
- *Veuillez signer ici s'il vous plaît. Voilà un stylo.*
- *Au revoir monsieur!*
- *Au revoir et...à bientôt, j'espère!*

6. LES SERVICES POUR LE TOURISME D'AFFAIRES

Présentation d'un centre international de conférences et séminaires:

Notre hôtel est le seul à vous offrir autant d'espaces pour vos séminaires, congrès et conférences. Sur 1500 mètres carrés, vous bénéficierez de 10 salles toutes équipées d'air conditionné, insonorisées et modulables selon vos besoins.

Ainsi la salle Riviera peut accueillir jusqu'à 1100 personnes, mais peut être subdivisée pour de plus petites réunions. Quant aux salles Estérel, Bermudes et Bahamas, elles ont toutes été renovées.

Notre hôtel dispose aussi de :

- 4 salles de petits séminaires équipées pour 40 personnes;
- la salle Croisette pour vos réceptions accueillant 300 congressistes.

Equipement

Notre hôtel possède tout le matériel, du plus simple au plus sophistiqué, indispensable pour l'organisation de conférences et de séminaires dans les meilleures conditions.

- Tableaux blancs pupitres avec éclairage incorporé, écran mural, régie son et vidéo multi-systèmes, cabine de traduction simultanée, canal TV interne réservé aux congressistes etc.

Forfait journée

Le forfait journée d'étude comprend:

- la salle de réunion équipée du matériel standard;
- eau minérale à volonté;
- deux passes rafraîchissement;
- le déjeuner à choisir dans le menu séminaires.