

## Tâche 2

A2

Grande compétence A : Rechercher et utiliser de l'information  
Groupe de tâches A2 : Interpréter des documents

Niveau 1

Tâche

Vérifier des renseignements personnels pour confirmer une réservation.

Savoirs (S)

La lecture d'un texte, les stratégies de lecture, le formulaire

Savoir-faire (SF)

Le survol d'un texte, le repérage d'informations, l'identification des sections d'un formulaire

Savoir-être (SE)

La débrouillardise, le sens de l'observation

### Activités d'apprentissage

- ▶ (S) Discuter du livret *Réceptionniste d'hôtel* avec les personnes apprenantes. Leur demander de nommer quelques tâches que doit accomplir une réceptionniste d'hôtel. Les écrire au tableau en style télégraphique.
- ▶ (S)(SF) Souligner qu'elles devront se servir de la stratégie de lecture *Repère les idées (Survole le texte)*<sup>1</sup> pour répondre aux questions suivantes. Revoir au besoin cette stratégie de lecture avec le groupe en donnant des exemples (p. ex., distinguer les différentes sections d'un livret, parcourir rapidement le texte). Inviter le groupe à répondre aux questions oralement.
 

a) Quelles sont les façons dont la réceptionniste pourrait recevoir une demande de réservation de la part d'un client? (*par téléphone, par courriel, par télécopie, en personne*)

b) Quelles questions la réceptionniste pose-t-elle pour effectuer une réservation? (*Pour combien de nuits souhaitez-vous réserver? Combien de personnes occuperont la chambre?*)

c) Quels renseignements la réceptionniste doit-elle extraire d'une demande de réservation en ligne? (*le nombre de personnes, leurs noms, la date et la durée du séjour*)
- ▶ (SF)(SE) Inviter les personnes apprenantes à interpréter le formulaire à l'**Annexe 1** et à répondre aux questions de l'**Annexe 2** pour bien réserver la chambre.

<sup>1</sup> *Stratégies de lecture pour comprendre ce que tu lis* est disponible sur le site Web du Centre FORA, au [www.centrefora.on.ca](http://www.centrefora.on.ca), sous l'onglet *Ressources en ligne*, puis *Ressources variées*.

- ▶ (SE) Discuter des réponses et corriger l'**Annexe 2** en groupe.

## Annexe 1

## Formulaire de réservation

Renseignements personnels		
Nom de famille <b>DeMarzio</b>	Prénom <b>Louis</b>	
Adresse <b>12, rue Mattéo</b>	Ville <b>Concord</b>	
Province <b>Ontario</b>	Code postal <b>P9P 1G6</b>	Téléphone <b>705 766-9676</b>
Hébergement		
Nombre de personnes Adultes : <b>2</b> Enfants : <b>2</b>		
Nombre de nuits <b>2</b>	Date d'arrivée <b>4 mars</b>	Date de départ <b>6 mars</b>
Veuillez indiquer votre choix <input checked="" type="checkbox"/> 2 lits doubles <input type="checkbox"/> 1 grand lit «queen» <input type="checkbox"/> 1 très grand lit «king»		
Informations sur le paiement		
<input checked="" type="checkbox"/> Visa <input type="checkbox"/> Master Card		
Détenteur de la carte : <b>Louis DeMarzio</b>		
Numéro de carte : <b>1234 5678 9101 1112</b>		Date d'expiration : <b>03/2019</b>

## Annexe 2

**Questions**

1. Qui a rempli le formulaire?

- Mattéo DeMarzio
- Louis DeMarzio
- Mattéo Concord
- Louis Mattéo

2. Indiquez, sur le calendrier ci-dessous : a) la journée d'arrivée du client, et b) la journée de son départ.

Mars						
1	2	3	4	5	6	7

3. Combien de personnes occuperont la chambre?

- 1 adulte et 1 enfant
- 2 adultes et 3 enfants
- 2 adultes et 2 enfants
- 1 adulte et 2 enfants

4. Vrai ou faux

- a) Le client habite la ville de Concord, en Ontario. \_\_\_\_\_
- b) Son numéro de téléphone est le 705 766-9676. \_\_\_\_\_
- c) Il réserve la chambre pour 4 nuits. \_\_\_\_\_

5. Le client aimerait :

- 2 chambres
- 1 très grand lit «king»
- 2 lits doubles

6. Dans quelle section du formulaire trouve-t-on l'information nécessaire pour le paiement?

- Hébergement
- Informations sur le paiement
- Renseignements personnels

7. Indiquez le mode de paiement choisi par le client.

- Master Card
- Argent comptant
- Chèque
- Visa

**Annexe 2**  
**Réponses****Questions**

1. Qui a rempli le formulaire?

- Mattéo DeMarzio  
 **Louis DeMarzio**  
 Mattéo Concord  
 Louis Mattéo

2. Indiquez, sur le calendrier ci-dessous : a) la journée d'arrivée du client, et  
b) la journée de son départ.

Mars						
1	2	3	4	5	6	7
			<b><u>Arrivée</u></b>		<b><u>Départ</u></b>	

3. Combien de personnes occuperont la chambre?

- 1 adulte et 1 enfant  
 2 adultes et 3 enfants  
 **2 adultes et 2 enfants**  
 1 adulte et 2 enfants

4. Vrai ou faux

- a) Le client habite la ville de Concord, en Ontario.  
b) Son numéro de téléphone est le 705 766-9676.  
c) Il réserve la chambre pour 4 nuits.

**vrai**

**vrai**

**faux**

5. Le client aimerait :

- 2 chambres
- 1 très grand lit «king»
- 2 lits doubles**

6. Dans quelle section du formulaire trouve-t-on l'information nécessaire pour le paiement?

- Hébergement
- Informations sur le paiement**
- Renseignements personnels

7. Indiquez le mode de paiement choisi par le client.

- Master Card
- Argent comptant
- Chèque
- Visa**