

Fiches d'exploitation andragogique  
Réceptionnistes d'hôtel



## Résumé du livret

Sarika travaille comme réceptionniste d'hôtel. Elle exerce ce métier depuis deux ans. Elle met en pratique ses habiletés organisationnelles et ses aptitudes en communication verbale et écrite. Suivez Sarika pour avoir un aperçu d'une journée dans le métier de réceptionniste d'hôtel.

## Thèmes possibles

En plus des tâches suggérées dans ce document, voici des suggestions de thèmes qui aideront les personnes apprenantes à amorcer des discussions ou à réaliser d'autres tâches ou activités.

<p><b>Le service à la clientèle</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ les premières impressions</li> <li>○ l'accueil du client</li> <li>○ les besoins du client</li> <li>○ les réponses données au client</li> </ul>	<p><b>La communication</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ la communication orale</li> <li>○ la communication par téléphone</li> <li>○ le langage corporel</li> <li>○ l'apparence physique</li> <li>○ l'écoute active</li> </ul>
<p><b>La technologie</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ le courriel</li> <li>○ le télécopieur</li> <li>○ la boîte vocale</li> <li>○ l'ordinateur</li> <li>○ l'Internet</li> </ul>	<p><b>La vente</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ les cartes de crédit et de débit</li> <li>○ la caisse enregistreuse</li> <li>○ la fausse monnaie</li> <li>○ les calculs</li> <li>○ les transactions</li> </ul>
<p><b>La résolution de problèmes</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ le client insatisfait</li> <li>○ les plaintes</li> <li>○ le stress au travail</li> </ul>	<p><b>L'utilisation des documents</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ les messages téléphoniques</li> <li>○ les notes de service</li> <li>○ les documents de référence</li> <li>○ les lettres, les formulaires</li> </ul>

## Ressources d'appui

Le Centre FORA produit des ressources pouvant appuyer la lecture de ce livret. Visitez le [www.centrefora.on.ca](http://www.centrefora.on.ca), où vous trouverez, sous l'onglet *Ressources en ligne*, des documents d'appui gratuits liés à l'employabilité. Voici quelques titres suggérés : *AFMT*, *MÉTA-Phare*, *JOBVILLE*, *Compétences génériques*, *Capsulerie FORA*, *Mon Journal*.

Tous droits réservés. © Centre FORA, 2015.

Le Centre FORA autorise la reproduction de ses feuillets à des fins éducatives seulement.  
Une mention de la source est nécessaire.

## Informations supplémentaires

Pour en savoir plus sur le métier de réceptionniste d'hôtel, visitez les sites Web suivants :

- ✓ *Classification nationale des professions (CNP) – Code 6435*  
[www5.hrsdc.gc.ca/NOC/Francais/CNP/2011/Bienvenue.aspx](http://www5.hrsdc.gc.ca/NOC/Francais/CNP/2011/Bienvenue.aspx)
- ✓ Analyse linguistique des professions  
[www.itsessential.ca/itsessential/display\\_page.asp?page\\_id=354](http://www.itsessential.ca/itsessential/display_page.asp?page_id=354)
- ✓ Explorez le tourisme – vidéo (Réceptionniste d'hôtel)  
[discovertourism.ca/fr/interactive\\_zone/tourism\\_occupation\\_videos/front\\_desk\\_agent](http://discovertourism.ca/fr/interactive_zone/tourism_occupation_videos/front_desk_agent)
- ✓ Guichet Emplois du gouvernement du Canada  
[www.guichetemplois.gc.ca/accueil-fra.do?lang=fra](http://www.guichetemplois.gc.ca/accueil-fra.do?lang=fra)
- ✓ Site Web du collège communautaire de votre région (recherchez-y les programmes d'études collégiales mentionnés à la page 25 du livret).

## Tâches

Les quatre tâches proposées dans ce document correspondent au niveau 1 du curriculum en littératie des adultes de l'Ontario (CLAO) et touchent quatre des six grandes compétences développées dans le cadre de celui-ci. Toutes les tâches touchent la grande compétence A, Rechercher et utiliser de l'information, niveau 1. Les annexes, à l'usage des personnes apprenantes, viennent enrichir les activités d'apprentissage qu'elles accompagnent. Les réponses de ces annexes sont fournies pour faciliter la tâche des formatrices.

La rubrique *Tâches additionnelles*, à la dernière page, présente quatre tâches que la formatrice peut aborder pour approfondir les notions du métier à l'étude. Ces tâches peuvent être adaptées aux niveaux 2 et 3 du CLAO. Modifiez si nécessaire le degré de complexité des activités et les savoirs qui leur sont liés, selon les besoins des personnes apprenantes. Les descripteurs de rendement et les descripteurs de tâches du cadre du CLAO peuvent vous aider à apporter ces changements en fonction des besoins de votre groupe.

# Lexique

Cette fiche permet à la formatrice de présenter et d'expliquer de nouveaux mots aux personnes apprenantes avant la lecture du livret. Elles peuvent ainsi s'outiller en créant une banque personnalisée de mots à utiliser comme référentiel dans leur cahier personnel.

<b>Mot</b>	<b>Synonyme ou définition</b>
atout	avantage, qualité
auberge	petit hôtel, généralement à la campagne
centre de villégiature	lieu de séjour, de repos, de vacances
coordonner	arranger, organiser
exercer	faire, pratiquer
extrait (extraire)	retirer, sortir
férié	congé, fête légale
forfait	ensemble à prix fixe
gérer	organiser, administrer
image de marque	représentation, réputation
interpersonnel	entre deux personnes
recupère (recupérer)	amasser, collecter, rassembler, ramasser
réinvestis (réinvestis)	utilisés, appliqués
tarif	prix
touristique	qui attire les touristes, fréquenté ou populaire

# Tâche 1

B3

Grande compétence B : Communiquer des idées et de l'information  
 Groupe de tâches B3 : Remplir et créer des documents  
 Groupe de tâches B1 : Interagir avec les autres

Niveau 1

A1

Grande compétence A : Rechercher et utiliser de l'information  
 Groupe de tâches A1 : Lire des textes continus

Tâche

Remplir un formulaire pour la réservation d'une chambre d'hôtel.

Savoirs (S)

La lecture d'un texte, les sections d'un formulaire, les différents formulaires

Savoir-faire (SF)

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

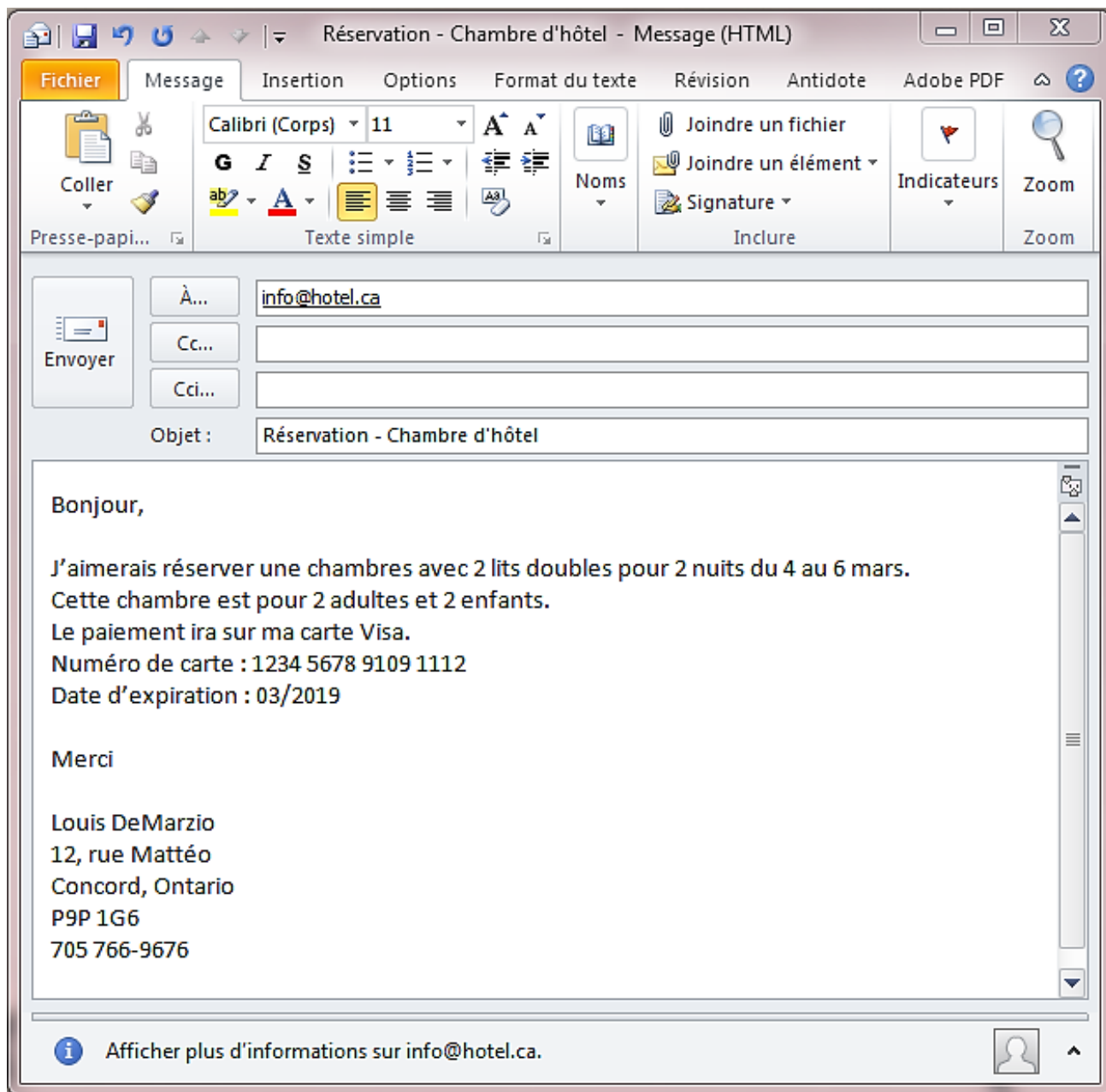
Savoir-être (SE)

La débrouillardise, le sens de l'observation, le travail d'équipe

## Activités d'apprentissage

- ▶ (S) Discuter avec les personnes apprenantes d'exemples de formulaires qu'elles ont déjà eu à remplir. Noter les commentaires au tableau (p. ex., demande ou renouvellement de carte santé, demande de remboursement, demande d'emploi, ouverture d'un compte bancaire). Discuter des éléments ou des sections d'un formulaire (p. ex., sous-titres, cases à cocher, champ de signature).
- ▶ (S)(SF) En équipes de deux, invitez les personnes apprenantes à lire à l'**Annexe 1** le courriel d'un client qui veut réserver une chambre d'hôtel. Elles doivent ensuite remplir le formulaire à l'**Annexe 2** à l'aide des informations extraites du courriel. Souligner l'importance de bien lire les consignes et de remplir toutes les cases d'un formulaire pour ne pas oublier de détails.
- ▶ (SF)(SE) Une fois le travail terminé, discuter des réponses et corriger l'**Annexe 2** avec les personnes apprenantes. Mentionner qu'elles auront besoin de ce formulaire pour accomplir la prochaine tâche.

## Annexe 1



## Annexe 2

Remplissez le formulaire suivant afin d'effectuer une réservation pour Louis DeMarzio.

### Formulaire de réservation

Renseignements personnels		
Nom de famille		Prénom
Adresse		Ville
Province	Code postal	Téléphone
Hébergement		
Nombre de personnes		
Adultes :		Enfants :
Nombre de nuits	Date d'arrivée	Date de départ
Veuillez indiquer votre choix		
<input 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 type="checkbox"/> Visa	<input type="checkbox"/> Master Card	
Détenteur de la carte :		
Numéro de carte :		Date d'expiration :

## Annexe 2 Réponses

Remplissez le formulaire suivant afin d'effectuer une réservation pour Louis DeMarzio.

### 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>



## 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*)

<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*.

- ▶ **(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.
  
- ▶ **(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>

Tous droits réservés. © Centre FORA, 2015.

Le Centre FORA autorise la reproduction de ses feuillets à des fins éducatives seulement.  
 Une mention de la source est nécessaire.

## Annexe 2

<b>Questions</b>
------------------

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. \_\_\_\_\_

Tous droits réservés. © Centre FORA, 2015.

Le Centre FORA autorise la reproduction de ses feuillets à des fins éducatives seulement.  
Une mention de la source est nécessaire.

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>Arrivée</b>		<b>Départ</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. **vrai**  
 b) Son numéro de téléphone est le 705 766-9676. **vrai**  
 c) Il réserve la chambre pour 4 nuits. **faux**

Tous droits réservés. © Centre FORA, 2015.

Le Centre FORA autorise la reproduction de ses feuillets à des fins éducatives seulement.  
Une mention de la source est nécessaire.

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**

## Tâche 3

F

Grande compétence F : S'engager avec les autres

Niveau 1

A1

Grande compétence A : Rechercher et utiliser de l'information  
Groupe de tâches A1 : Lire des textes continus

### Tâche

Résoudre des conflits afin de bien servir les clients.

#### Savoirs (S)

Les différents types de problèmes liés au service à la clientèle, les stratégies de résolution de problèmes

#### Savoir-faire (SF)

La lecture de scénarios, la résolution de problèmes

#### Savoir-être (SE)

L'empathie, le désir de s'adresser à un groupe, le partage de son opinion, le travail d'équipe

### Activités d'apprentissage

- ▶ (S) Faire un retour sur le livret *Réceptionnistes d'hôtel*. Demander aux personnes apprenantes de penser à un événement dans le cadre duquel elles ont dû résoudre un problème. Leur demander d'expliquer le problème et de dire comment elles se sont senties et comment elles ont résolu le problème. Encourager l'établissement d'un climat de confiance dans lequel les personnes apprenantes puissent échanger sans se sentir jugées. Souligner l'importance du respect, de l'empathie et de la communication.
- ▶ (SF)(SE) Souligner que des imprévus peuvent se présenter en milieu de travail. L'employé doit bien servir les clients pour s'assurer qu'ils sont satisfaits. Demander aux personnes apprenantes, en équipes de deux, de lire les scénarios à l'**Annexe 1**. Leur suggérer de se mettre mentalement à la place du client pour trouver une solution qui le rendrait heureux. Elles peuvent rédiger de courtes phrases pour noter leurs idées et en discuter ensuite.
- ▶ (SE) Les inviter à partager leurs réponses. Discuter en groupe des solutions suggérées.



**Annexe 1****Scénario 1**

Un client se plaint. Le radiateur ne fonctionne pas dans sa chambre. Il a froid.  
Il vous est impossible de lui offrir une autre chambre. L'hôtel est plein.

**Scénario 2**

Une cliente paye pour sa chambre. Elle se sert d'une carte de crédit.  
La transaction bancaire est refusée.

**Scénario 3**

Un couple se plaint du bruit dans une chambre voisine de la sienne.  
Le couple est frustré.

## Annexe 1

### Réponses

#### Scénarios et suggestions de réponses

##### Scénario 1

Un client se plaint. Le radiateur ne fonctionne pas dans sa chambre. Il a froid. Il vous est impossible de lui offrir une autre chambre. L'hôtel est plein.

*P. ex., fournir des couvertures supplémentaires, offrir une nuit gratuite à l'hôtel.*

##### Scénario 2

Une cliente paye pour sa chambre. Elle se sert d'une carte de crédit. La transaction bancaire est refusée.

*P. ex., lui suggérer de payer avec sa carte de débit, offrir de composer pour elle le numéro de téléphone de la compagnie de crédit.*

##### Scénario 3

Un couple se plaint du bruit dans une chambre voisine de la sienne. Le couple est frustré.

*P. ex., discuter avec les clients de la chambre voisine, reloger ceux-ci dans une autre chambre.*

# Tâche 4

C1

Grande compétence C : Comprendre et utiliser des nombres  
Groupe de tâches C1 : Gérer de l'argent

Niveau 1

A1

Grande compétence A : Rechercher et utiliser de l'information  
Groupe de tâches A1 : Lire des textes continus

Tâche

Calculer les prix pour préparer les factures des clients.

<b>Savoirs (S)</b>	L'addition ou la multiplication de nombres entiers, les symboles monétaires
<b>Savoir-faire (SF)</b>	L'utilisation d'une calculatrice, les étapes de l'addition ou de la multiplication, l'interprétation des informations contenues dans un tableau
<b>Savoir-être (SE)</b>	Le travail d'équipe, le sens de l'observation, la confiance en soi nécessaire pour s'adresser à un groupe

## Activités d'apprentissage

- ▶ **(S)** Discuter des tâches à effectuer au départ d'un client (pages 20 et 21 du livret). Souligner qu'une facture doit être préparée en vue de recevoir le paiement du client.
- ▶ **(S)** Demander aux personnes apprenantes de nommer des types de documents où elles ont dû rechercher des prix ou d'autres renseignements (p. ex., menu, circulaire, formulaire, facture). Souligner qu'il est important d'être attentif aux détails pour transmettre la bonne information. Parfois, de petits détails nous échappent (p. ex., frais additionnels, date d'expiration, promotion spéciale).
- ▶ **(S)(SF)** Inviter les personnes apprenantes, en équipes de deux, à lire les scénarios contenus aux annexes **1a** et **1b** et à effectuer les calculs nécessaires pour préparer les factures des clients. Au besoin, passer en revue les étapes d'une addition ou d'une multiplication, ou revoir les directives d'utilisation d'une calculatrice. Souligner que dans les petites entreprises ou les établissements privés, il se peut que les factures soient préparées manuellement et non informatisées.
- ▶ **(SE)** Leur demander de partager avec le groupe leurs calculs et leurs réponses. Elles peuvent s'exercer à faire d'autres calculs en changeant les nombres dans le gabarit de l'**Annexe 1**. Elles peuvent aussi effectuer des recherches sur Internet pour consulter les prix de chambres d'hôtel de leur région afin d'effectuer des calculs.

Tous droits réservés. © Centre FORA, 2015.

Le Centre FORA autorise la reproduction de ses feuillets à des fins éducatives seulement.  
Une mention de la source est nécessaire.

## Annexe 1a

Lis la mise en situation suivante. Effectue les calculs pour préparer la facture.

**Situation 1**

Lira Biché désire louer un chalet pour une semaine et une nuit. Lira, son mari, ses parents et ses deux enfants occuperont le chalet.

**Chalet de charme**

Nuit	75,00 \$
Fin de semaine	140,00 \$
Semaine	500,00 \$

**Facture :**

Prix par semaine		_____
Prix par nuit	+	_____
Sous-total (calcul 1)		_____
Taxe (13 %)	+	74,75 \$
Total (calcul 2)		_____
Montant dû		_____

**Calcul**

Tous droits réservés. © Centre FORA, 2015.

Le Centre FORA autorise la reproduction de ses feuillets à des fins éducatives seulement.  
Une mention de la source est nécessaire.

## Annexe 1b

Lis la mise en situation suivante. Effectue les calculs pour préparer la facture.

**Situation 2**

Mickel Larabie désire réserver une chambre pour quatre nuits. Il célèbre son anniversaire de mariage. Sa femme et lui aimeraient une chambre avec un très grand lit «king» et un bain tourbillon.

### Auberge Café-couette

Pour une nuit :

chambre avec lit double	69,00 \$
chambre avec grand lit «queen»	79,00 \$
chambre avec très grand lit «king» et bain tourbillon	99,00 \$

**Facture :**

Prix par nuit		_____
Nombre de nuits	x	_____
Sous-total (calcul 1)		_____
Taxe (13 %)	+	51,48 \$
Total (calcul 2)		_____
Montant dû		_____

**Calcul**

Tous droits réservés. © Centre FORA, 2015.

Le Centre FORA autorise la reproduction de ses feuillets à des fins éducatives seulement.  
Une mention de la source est nécessaire.

## Annexe 1a

### Réponses

Lis la mise en situation suivante. Effectue les calculs pour préparer la facture.

#### Situation 1

Lira Biché désire louer un chalet pour une semaine et une nuit. Lira, son mari, ses parents et ses deux enfants occuperont le chalet.

#### Chalet de charme

Nuit	75,00 \$
Fin de semaine	140,00 \$
Semaine	500,00 \$

#### Facture :

Prix par semaine		<b>500,00 \$</b>
Prix par nuit	+	<u><b>75,00 \$</b></u>
Sous-total (calcul 1)		<b>575,00 \$</b>
Taxe (13 %)	+	<u><b>74,75 \$</b></u>
Total (calcul 2)		<b>649,75 \$</b>
Montant dû		<b>649,75 \$</b>

Calcul 1	Calcul 2
<b>500,00 \$</b>	<b>575,00 \$</b>
<u><b>+ 75,00 \$</b></u>	<u><b>+ 74,75 \$</b></u>
<b>575,00 \$</b>	<b>649,75 \$</b>

Tous droits réservés. © Centre FORA, 2015.

Le Centre FORA autorise la reproduction de ses feuillets à des fins éducatives seulement.  
Une mention de la source est nécessaire.

## Annexe 1b

### Réponses

Lis la mise en situation suivante. Effectue les calculs pour préparer la facture.

#### Situation 2

Mickel Larabie désire réserver une chambre pour quatre nuits. Il célèbre son anniversaire de mariage. Sa femme et lui aimeraient une chambre avec un très grand lit «king» et un bain tourbillon.

### Auberge Café-couette

Pour une nuit :

chambre avec lit double	69,00 \$
chambre avec grand lit «queen»	79,00 \$
chambre avec très grand lit «king» et bain tourbillon	99,00 \$

#### Facture :

Prix par nuit		99,00 \$
Nombre de nuits	x	<u>4</u>
Sous-total (calcul 1)		396,00 \$
Taxe (13 %)	+	<u>51,48 \$</u>
Total (calcul 2)		447,48 \$
Montant dû		447,48 \$

Caclul 1	Calcul 2
99,00 \$	396,00 \$
x <u>4</u>	<u>+ 51,48 \$</u>
396,00 \$	447,48 \$

Tous droits réservés. © Centre FORA, 2015.

Le Centre FORA autorise la reproduction de ses feuillets à des fins éducatives seulement.  
Une mention de la source est nécessaire.

## Tâches additionnelles

A2

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

Niveau 1

Tâche

Consulter l'horaire pour répondre aux questions des clients sur les heures et les lieux d'évènements locaux.

B2

Grande compétence B : Communiquer des idées et de l'information  
Groupe de tâches B2 : Rédiger des textes continus

Niveau 2

Tâche

Rédiger une note pour informer ses collègues au sujet d'un objet perdu.

(Noter les détails : date, lieu, description de l'objet, nom, adresse et numéro de téléphone de la personne qui a perdu ou trouvé l'objet.)

B1

Grande compétence B : Communiquer des idées et de l'information  
Groupe de tâches B1 : Interagir avec les autres

Niveau 2

Tâche

Donner des directives simples pour diriger le client vers un restaurant de la région.

B3

Grande compétence B : Communiquer des idées et de l'information  
Groupe de tâches B3 : Remplir et créer des documents

Niveau 2

Tâche

Noter les informations nécessaires pour prendre un message.

Tous droits réservés. © Centre FORA, 2015.

Le Centre FORA autorise la reproduction de ses feuillets à des fins éducatives seulement.  
Une mention de la source est nécessaire.