

Exercice 16.1

L'accueil de client

Situation :

Le maître d'hôtel Bonjour, Mesdames ; Bonjour, Messieurs.
 Vous désirez déjeuner ?

Le client 1 Oui, quatre personnes.

Le maître d'hôtel Vous n'avez pas réservé ?

Le client 1 Oui (*le client un peu désorienté*)

Le maître d'hôtel Alors je regrette, mais nous sommes complets aujourd'hui.

La cliente 1 Pardon ! Si, j'ai réservée. Au nom de CORDES

Le maître d'hôtel Madame CORDES. C'est parfait. 4 couverts.
 Si vous voulez bien me suivre, je vous conduis à votre table.

Que demande le maître d'hôtel ?

Si les clients ont réservé.

Que répond le client 1 ?

Non, nous n'avons pas réservé.

Pour éviter le doute, quelle personne aurait du s'exprimer en premier ?

La cliente 1, aurait du s'exprimer, afin de répondre parfaitement au maître d'hôtel.

L'imprécision de certains clients crée souvent des situations cocasses et parfois problématiques.

Exercice 17.1

Quel geste commercial peut faire un maître d'hôtel, ou une hôtesse pour rassurer des clients, ayant comme éléments d'information une heure approximative et l'adresse du restaurant, mais pas le nom exact sous lequel la réservation, a été faite.

Premièrement installé les clients au salon.

Et si l'attente semble durer, leur offrir un apéritif léger ou un verre d'eau.

Ce simple geste les rassure et leur permet de se détendre.

Ainsi les clients ne se sentent attendus et accueillis.

Ce simple geste fidélise la clientèle.

Exercice 18.1

Quelles sont les expressions utilisées au passe par le restaurant pour faire préparer les mets attendus par la cuisine ?

Expressions habituellement employées à la table chaude ou «passe»

« Faire marcher » ou « faire dresser »