

**REPUBLIQUE ALGERIENNE DEMOCRATIQUE ET POPULAIRE MINISTERE DE
L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR ET DE LA RECHERCHE SCIENTIFIQUE**

UNIVERSITE ABDELHAMID IBN BADIS MOSTAGANEM



FACULTE DES LANGUES ETRANGERES

DEPARTEMENT DE FRANÇAIS

Mémoire pour l'obtention d'un master

Option Langue & Communication

**L'usage de la langue Française dans le domaine de
l'hôtellerie
étude descriptive**

Présente par :

M. Salmani Ali .

Membres de jury :

Président :

Examineur :

Promoteur : Mme YAHIA Aicha

2020/2021

REMERCIEMENTS

Tout d'abord je remercie ma directrice de recherche YAHIA Aicha

et

A mes parents qui m'ont soutenu durant tout mon parcours et beaucoup plus meslough ikram
qui m'a aidé à choisir le thème

et

ma chère sihem qui m'a beaucoup soutenu

DEDICACES

je dédicace ce travail a tout mes amis qui m'ont aides

à

meslough ikram

zerarka Hasna

talbi d'hiba

et mes frères yassine et amine

et ma petite sœur .

TABLE DES MATIERES

REMERCIEMENTS

DEDICACES

INTRODUCTION

CHAPITRE 1 : LA LANGUE DE SPECIALITE DANS LE DOMAINE DE L'HOTELLERIE.

1.1	LA LANGUE SUR OBJECTIFS SPECIFIQUES	10
1.2	LE FRANÇAIS DE L'HOTELLERIE	11
1.3	DEFINITION DE L'HOTELLERIE	11
1.4	LA SITUATION LINGUISTIQUE DE L'ALGERIE.....	13

CHAPITRE 2 : LE PROTOCOL ET LA JOURNEE D'UN RECEPTIONNISTE

1.1	LE PROTOCOL D'UN RECEPTIONNISTE :.....	16
1.2	UNE JOURNEE D'UN RECEPTIONNISTE DANS LA HAUTE SAISON	16
1.3	PRESENTATION DU QUESTIONNAIRE ET L'ANALYSE DES	
	RESULTATS	18

CONCLUSION

BIBLIOGRAPHIES

ANNEXES



INTRODUCTION

Introduction

Le réceptionniste d'un hôtel est la première personne que les clients rencontrent en passant les portes. Il est au service du client et la satisfaction de toutes ses demandes. Pour travailler dans le domaine de l'hôtellerie, la maîtrise d'une langue vivante est essentielle. En réalité, il faut en maîtriser une ou plusieurs.

Les réceptionnistes doivent donc être capables de parler plusieurs langues. Pour que les passagers reviennent à ce même hôtel, il faut qu'ils soient compris et satisfaits, pour devenir des clients permanents.

Dans un établissement hôtelier, la communication qu'elle soit interne ou externe, joue un rôle prépondérant dans le bon fonctionnement de l'hôtel. Lorsque la communication est efficace, l'expéditeur et le destinataire sont au même niveau d'information et un message clair est envoyé.

Notre modeste expérience dans le domaine de l'hôtellerie, nous a permis de constater l'importance de maîtriser plusieurs langues étrangères notamment le français. Notre problématique de recherche s'orientera donc dans ce même constat.

Elle vise à expliquer pourquoi le réceptionniste d'un hôtel doit maîtriser une ou plusieurs langues étrangères ? Et comment cette maîtrise assurerait une communication interne/externe plus efficace ? Quel impact auraient ces langues étrangères pour garantir un bon service et assurer la longévité de l'établissement hôtelier ?

Notre objectif de recherche exigerait quelques questionnements qui permettraient d'éclaircir le cheminement de notre étude :

- Comment un réceptionniste reçoit-il différents genres de passagers, clients et résidents de l'hôtel ?
- Quels protocoles de communication et de réception doit-il suivre ?
- Quelles langues est-il contraint d'utiliser pour assurer une bonne communication ?

Notre mémoire de recherche comportera deux chapitres :

- Le premier serait consacré à la théorie et fournirait des définitions de quelques concepts clé, explications et argumentaires sur le français sur objectifs spécifiques, formations et

le domaine de l'hôtellerie ainsi que sur le métier du réceptionniste d'un établissement hôtelier.

- Le second concernera notre pratique est une étude sur le terrain. Il serait une description d'une journée d'un réceptionniste d'un établissement hôtelier plus quelques services ou domaine de services qui nécessiteraient l'usage du français ou autre langue étrangère dans le contact avec les clients.

Chapitre 1

:

**LA LANGUE DE SPECIALITE DANS LE DOMAINE DE
L'HOTELLERIE.**

La langue de spécialité

La définition de la langue de spécialité n'est pas consensuelle. Certains chercheurs la considèrent comme des variantes terminologiques, d'autres comme des sous-langues de la langue standard (Rodríguez-Piñero Alcalá & García Antuña, 2009).

En langue portugaise elle est souvent encore associée à des questions lexicographiques ou terminologiques (Gil, 2007). Mais nous sommes d'accord avec Conceição (2004) qui ouvre son champ à « l'ensemble de ressources (pas seulement des termes) d'une langue naturelle » (p. 153). Cette appellation est opérationnelle pour décrire le fonctionnement de la langue dans une branche professionnelle donnée.

Les travaux en ingénierie de formation s'appuient sur ses recherches pour créer des formations adaptées à différents profils d'apprenants. Cette complémentarité entre description et enseignement permet de créer des formations plus adaptées aux vrais besoins des apprenants non natifs en contexte de travail.

1.1 La langue sur objectifs spécifiques

Se définit essentiellement par une spécification du public à qui elle s'adresse. Il s'agit d'apprenants adultes qui suivent des formations non linguistiques et qui visent à acquérir des compétences en langue étrangère dans leur domaine de travail. Ils travaillent ou travailleront dans des branches professionnelles très variées (la banque, le bâtiment, le droit, etc.) où la langue est un instrument pour l'accomplissement de leurs tâches professionnelles.

La langue devient un passage obligatoire pour l'avenir professionnel de ces apprenants et non un objectif en soi (Mourlhon-Dallies, 2008). Ces apprenants visent l'acquisition de savoir-faire langagiers qui les aideront dans l'exercice de leur métier. Leurs besoins communicatifs sont donc d'ordre professionnel. Pour connaître les spécificités de ce public, il est nécessaire d'identifier clairement ses besoins.

L'analyse des besoins est devenue une étape fondamentale dans la construction d'une formation pour un public professionnel. Elle sert de point de départ pour définir des objectifs de formation et, par la suite, des contenus d'enseignement. Une bonne analyse des besoins garantirait une réponse adéquate aux attentes des apprenants dans la formation.

1.2 Le français de l'hôtellerie

Nous estimons également pertinent de recenser les certifications et les outils existants en France adressés à un public non francophone. Nous commencerons par les certificats délivrés sur le territoire national et ensuite nous aborderons les outils pour son enseignement / apprentissage existants en papier et sur internet.

Le Centre de Langue Française, par exemple, est un organisme de la Chambre de Commerce et d'Industrie de Paris-Ile de France (CCI Paris Ile de France). Il propose plusieurs diplômes de français langue professionnelle à des apprenants non natifs qui sont certifiés par la Commission Nationale de la Certification Professionnelle (CACP). Il s'agit de certifications dirigées vers toute personne souhaitant avoir une attestation de son niveau de français dans un domaine professionnel spécifique, tel que les affaires, la santé ou la mode. Dans le cadre du tourisme et de l'hôtellerie, trois diplômes évaluent la capacité de l'apprenant à accomplir des tâches dans ces domaines

1.3 Définition de l'hôtellerie

On est donc dans le service clientèle et d'accueil où on doit communiquer avec l'ensemble de l'entreprise et les clients. Où on utilise langue et langage. On est obligé de maîtriser au moins deux langues étrangères plus la langue maternelle.

1.4 l'hôtellerie

Ensemble de l'industrie hôtelière et de ses activités. L'hôtellerie, appelée également industrie hôtelière, est une activité appartenant au secteur tertiaire qui regroupe l'ensemble des établissements qui proposent un service d'accueil. Un hôtel est un établissement commercial qui offre un service d'hébergement payant en chambres meublées à une clientèle de passage. En général, un hôtel assure l'entretien quotidien des chambres et des

lits, ainsi que la fourniture du linge de toilette. ce secteur contient de nombreux métiers tels que : la réception, le secrétariat, DRH ..

1.4.1 Le réceptionniste de l'hôtel

Un réceptionniste d'hôtel est un «salarié qui accueille et informe les clients de l'hôtel ou de l'hébergement touristique en fonction des conditions d'hébergement, des procédures, des prix et de la possibilité de séjourner dans le respect de la charte de qualité et de la politique d'entreprise de l'organisation» (Pôle Emploi, 2017)

Il est, ainsi, responsable de la communication en face à face avec les clients et de répondre à toutes les questions sur l'hôtel et ses services par téléphone, email ou fax. Il doit aussi traiter les réclamations et mettre en œuvre les procédures nécessaires conformément à la réglementation.

Il assure le règlement intérieur de l'hôtel et fournit des informations touristiques (sur l'histoire, la gastronomie, sur les conditions de circulation de la ville ou du quartier où se trouve l'hôtel ...). Il peut également aider les clients à faire des réservations ou à acheter des produits en dehors de l'hôtel (réservations de restaurant, transferts ...).

Par conséquent, il s'attend à avoir un rôle commercial: comprendre "Vendre" l'hôtel et ses services, ainsi que les infrastructures régionales et externes Hôtel.

C'est un employé qui reste en contact avec les clients et garantit les bons droits la totalité du séjour de l'arrivée au départ. Il informe, explique le fonctionnement de l'hôtel. Il assure des conditions d'hébergement et met en place des services internes ou externes pour l'organisation.

Bref, il est l'hôtel. Pendant le séjour du client, le réceptionniste doit également effectuer des tâches administratives. Il s'agit d'opérations quotidiennes : organiser des réservations et enregistrer Room, gérer le courrier, gérer et fermer les comptes clients, exécuter collecte et facturation des prestations, gestion de la comptabilité quotidienne et Contrôlez les paiements différés, gérez les fonds en espèces et passez à la caisse entre autre (Fafih, 2017).

Le réceptionniste joue un rôle très important dans l'organisation interne de l'hôtel. Il concentre toutes les questions, besoins et plaintes des clients. Communiquer avec différents départements. Il reste en contact permanent avec les autres tout le temps.

La réceptionniste doit posséder une série de compétences et de connaissances pour pouvoir s'engager dans cette profession. Il doit maîtriser les outils et logiciels de bureautique Informatique pour la réservation, la facturation et la gestion dans l'hôtellerie

Aujourd'hui la clientèle internationale est très présente dans l'hôtellerie algérienne, c'est pourquoi les réceptionnistes doivent être capables de parler en face à face dans une langue, répondre au téléphone dans une autre et répondre à un e-mail dans une troisième.

1.5 La situation linguistique de l'Algérie

Pays plurilingue, l'Algérie compte la présence d'une variété de langues. Cette situation de plurilinguisme non institutionnalisé, visible lors des interactions verbales chez les individus car, en Algérie, une grande partie de la population maîtrise au moins deux codes linguistiques. Ce côtoiement et emploi de deux ou plusieurs langues de façon alternée entraîne une création lexicale assez dense et visible.

La situation linguistique en Algérie est très complexe. Elle se caractérise par la présence de plusieurs langues comme le constate S. ABDELHAMID :

« le problème qui se pose en Algérie ne se réduit pas à une situation de bilinguisme, mais peut être envisagé comme un problème de plurilinguisme »¹

En effet, cette complexité du paysage linguistique en Algérie est due à son histoire et sa géographie. L'invasion française de l'Algérie a embarrassé, et a engendré l'existence de la langue française à côté de l'arabe. Ce qui caractérise le pays par une situation de plurilinguisme social : arabe standard / arabe dialectal / français.

¹ABDELHAMID. S, *pour une approche sociolinguistique de l'apprentissage de la prononciation du français langue étrangère chez les étudiants du département de français université de Batna*, thèse de doctorant, université de Batna 2014

1.5.1 La place du français dans l'Algérie d'aujourd'hui

Quelques années seulement après l'occupation française, le français a réussi à s'implanter en Algérie et à s'imposer comme langue officielle. A cet égard, Grand Guillaume (1998) souligne que si la langue française fut la langue des colons, des Algériens acculturés, de la minorité scolarisée, elle s'impose surtout comme langue officielle, langue de l'administration et de la gestion du pays, dans la perspective d'une Algérie française. Après l'indépendance, la langue française reste extrêmement répandue en Algérie : *« l'étendu et la diversité des champs d'action de cette langue ainsi que son prestige semble être les facteurs dynamisant qui lui confèrent une bonne position dans la hiérarchie des valeurs sur le marché linguistique algérien »*².

En effet, le français occupe une place prépondérante dans plusieurs domaines, à savoir économique, social et éducatif. Il tient aussi une position forte dans l'enseignement universitaire ainsi que dans le secteur médiatique.

²Queffelec, A. *Le français en Algérie, lexic et dynamique des langues*. Paris, Editions Duculot, 1ère édition, 2000, P37.

Chapitre 2 :

**Le Protocol et la journée d'un
réceptionniste.**

1.1 le Protocol d'un réceptionniste :

Le réceptionniste accueille les clients à leur arrivée : il s'assure que leur voyage s'est bien passé, il présente les prestations de l'établissement, il fournit des informations sur les activités touristiques de la ville ou à proximité de l'hôtel, il effectue les modalités administratives du séjour puis il remet aux clients la clé de leur chambre.

Il se tient par la suite à leur disposition pour faciliter leur séjour et, s'il n'y pas de conciergerie, il peut être amené à assurer des services divers comme les réservations de taxis ou de spectacles. – Le réceptionniste est également chargé du planning de réservation des chambres, il renseigne les clients par téléphone sur les disponibilités de l'établissement et effectue les réservations.

Connaissant parfaitement l'état de remplissage de l'hôtel et les mouvements d'arrivées et de départs, il indique au personnel des étages les chambres à préparer. – Enfin, lors du départ des clients, il s'assure que leur séjour s'est bien déroulé, il établit la facturation et il encaisse leur règlement. – Dans les établissements de petite taille disposant d'une équipe peu nombreuse à l'accueil, le réceptionniste est souvent appelé réceptionniste « tournant » car il doit s'adapter aux besoins du service et assume toutes les responsabilités de l'accueil : main-courantier, réceptionniste, chef de réception. Secteurs d'activité et types d'emplois accessibles par le détenteur du titre .

1.2 une journée d'un réceptionniste dans la haute saison

la journée commence toujours à 07h du matin , la passation de consigne est la première choses :

- voir la liste de réservation avec le night audit après avoir les effectues,
- l'étape suivante c'est le nettoyage du surface du bureau
- préparer les listes des arrivées pour toute la journée
- préparer la liste des départs attendus,
- après avoir organiser tout le travail, commencent à appelé les client qui doivent faire le check-out,

- puis on cordonnes avec la gouvernante pour l'états des chambres et les classées par ordre (HS /LP/LS/LPS/OCS)**Error! Bookmark not defined.**³.....
- Prendre les réservations au téléphone,
- traiter tout les demandes par mail, bien sur toutes ces tâches s'effectuent en plusieurs langues pour s'adapter au mieux à la clientèle les langues sont primordiales, le français et une nécessité mais une troisième langue c'est un réel plus,
- puis prendre soin de tous les clients à la réception et répondre à leur demande sans exception.

Toutes ces tâches effectuées selon les procédures de l'établissement et ses conditions de travail , c'est comme ça que sa passe une journée chargée d'un réceptionniste dans la haute saison

³ (HS /LP/LS/LPS/OCS): (HS)HORS SERVICE (LP) LIBRE PROPRE (LS)LIBRE SALLE (LPS) LIBRE PROPRE SALLE (OCS) OCCUPE SALLE .

1.3 L'analyse et l'interprétation du questionnaire

Dans cette partie seront analysées les données recueillies de questionnaire soumis au réceptionniste. Nous avons destiné le questionnaire à 7 réceptionnistes qui appartiennent à différents Hôtels . Ce questionnaire comprend 07 questions .

QUESTION 01 : <<Présentez-vous et le type de service dans l'hôtel ? >>

Présentation des résultats

Nous avons remarqué que la totalité des réceptionnistes travaillent dans des Hôtels 5 étoiles. Les réponses sont plus proches et similaires, car tous reçoivent des clients ou bien des visiteurs et doivent les accueillir à tout moments

QUESTION 02 : En quoi consiste votre métier (description d'une journée de travail , les principales tâches)?

Présentation des résultats :

Les réponses étaient claires puisque le principe est la réception, prendre soins de la clientèle. Le travail d'un réceptionniste se base sur l'accueil du client et sa prise en charge donc le réceptionniste doit être tout le temps souriant et en bonne humeur pour le bien être des clients.

En voici quelque tâches d'un réceptionniste :

- Préparer la liste des départs attendus
- Effectuer les départs
- Préparer la liste des arrivées
- Accueillir les clients
- Faire les check-in
- Les encaissements

QUESTION 03 : Quel sont les qualités requises pour ce métier dans votre établissement ?

Présentation des résultats :

Selon les réponses des réceptionnistes : Tout d'abord la réception est l'accueil d'un client ou visiteur. Lui présenter l'hôtel et ses différents services et offres : tout cela se base sur la bonne présentation et la maîtrise de langue.

Pour travailler dans la réception, il faut maîtriser les langues, au moins deux langue étrangères, la dynamité dans le travail et la bonne communication avec les clients ce sont quelque qualités pour le métier.

Les qualités requises selon les réponses des réceptionnistes :

- Le bon accueil
- La patience
- La communication
- La maîtrise de la langue
- Avoir le sens de l'hospitalité professionnelle
- Avoir une certaine connaissance du métier avant de l'exercer
- Une bonne condition physique et surtout l'esprit d'équipe

QUESTION 04: Quel genre de clients est le plus accueilli dans votre hôtel ?

Présentation des résultats :

Dans les différentes réponses, les réceptionnistes accueillent tous genres de clientèles : vacanciers, estivants, commerçants, familles, couples de nouveaux mariés, étudiants touristes, hommes d'affaires, clients permanents... Ils les reçoivent tous de la même manière et répondent à leurs exigences sans exception

QUESTION 05: Quels clients sont plus réceptifs selon le sexe

Présentation des résultats :

La plupart des réponses obtenues démontrent que la majorité des réceptionnistes accueillent le plus souvent le sexe féminin soit à 71% de clientèle sont de sexe féminin et de 29% masculin. L'hôtel reçoit les deux sexes. Qu'il soit individuel ou par famille tout dépend de l'offre .mais les plus réceptifs sont de sexe féminin.

QUESTION 06: Quelle langue est la plus utilisée avec les clients ?

Présentation des résultats :

La totalité des réceptionnistes ont déclaré qu'ils utilisent la langue française en traitant avec les clients , et cela est dû à la qualité des clients .Les réceptionnistes utilisent la langue française pour satisfaire les différents services, mais cela dépend bien sûr du client et la langue qu'il parle.La maîtrise d'une langue étrangère est la base de la réception pour mettre le client dans le confort total.

QUESTION 07: Quels services proposez-vous aux clients ?

Présentation des résultats :

les réceptionnistes proposent les différents services fournis par l'hôtel, tel que l'hébergement , la restauration et tout autre service disponible dans l'hôtel .Les services qui paraissent plus importants : Parking, Wifi, télévision, machine à café, restaurant, petit déjeuner, piscine, SPA...

Les réceptionnistes proposent au client différents services disponibles et qui leur fournissent le confort et le bien-être pendant le séjour.

QUESTION 07: Comment gérez-vous les situations critiques et les pressions pendant la haute saison ?

Présentation des résultats :

Dans la haute saison, les réceptionnistes reçoivent un nombre élevé de la clientèle et cela cause une pression sur le service, c'est bien sûr là que le réceptionniste doit être plus calme et plus réceptif.

La haute saison, c'est la période la plus longue et la plus difficile de l'année. il y a beaucoup de clients, visiteurs de tous genres. La pression du travail provoque une atmosphère élevée. Les réceptionnistes doivent gérer la situation par l'organisation du travail et l'entraide entre le groupe .

Conclusion

L'hôtellerie est un métier qui nécessite la maîtrise de la langue et l'art des conversations avec les clients et les visiteurs, donc toute personne qui travaille dans ce domaine doit au moins maîtriser les langues étrangères et particulièrement le français qui est indispensable dans ce métier, pour pouvoir communiquer avec le staff du travail ainsi que les clients.

La communication joue un rôle essentiel dans la réception de l'hôtel puisque le travail consiste d'une communication entre les clients et les réceptionnistes où l'un propose des offres et des services au clients dans un langage spécifique où l'on utilise un code spécial, dans le but d'attirer l'attention du client et lui faire plaisir c'est ce qu'on appelle le marketing, est un service de vente pour satisfaire la clientèle.

Le travail des réceptionnistes est basé sur l'accueil et la prise en soin du client, présenter les prestations et les offres du service de l'établissement, le moment où le check in sera effectué et le client sera satisfait.

Les résultats nous confirment en quoi consiste ce métier, dans ce sens, d'autres recherches pourraient être entamées avec d'autres problématiques vu la diversité du sujet.

Bibliographies

- ABDELHAMID. S, pour une approche sociolinguistique de l'apprentissage de la prononciation du français langue étrangère chez les étudiants du département de français université Batna, thèse de doctorant, université de Batna 2014
- Queffelec, A. Le français en Algérie, lexique et dynamique des langues. Paris, Editions Duculot, 1ère édition, 2000, P37.
- site web : <https://fr.wikipedia.org/wiki>
- L'ETAT DE CHAMBRE (HS /LP/LS/LPS/OCS): (HS)HORS SERVICE (LP) LIBRE PROPRE (LS)LIBRE SALLE (LPS) LIBRE PROPRE SALLE (OCS) OCCUPE SALLE .
- Protocole et charte des établissements hôteliers

Annexes

Quel sont les qualités requises pour ce métier ?

7 réponses

Il se doit d'être à l'écoute des besoins des clients, de les mettre à l'aise et d'être souriant en toutes circonstances.

motivation et être dynamique ça demande beaucoup de patience par se que on a toujours des problèmes avec des clients exigeant avoir le sang-froid
Un savoir-faire et savoir-vivre

Professionalisme, esprit d'équipe

Les qualités requises sont un bon aspects physique. Une bonne maîtrise en langues dont le français. Un savoir faire en communication

L'accueil

La patience

23:04



tous les services disponibles que l'hôtel propose

Comment gérez-vous les situations critiques et les pressions pendant la haute saison ?

7 réponses

Essayant de garder son calme et son sourire, S'organiser et s'entraider entre le groupe de la réception.

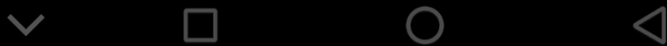
Avec un sang-froid et beaucoup de patience

Patience et organisation

Nous augmentons le nombre des personale afin de pouvoir prendre tous le monde en charge

Avec une patience et une organisation de travail

Le gestion de la charge de travail se fais en équipe
Une bonne coordination et tout se passe très



Quel sont les qualités requises pour ce métier ?

7 réponses

Professionalisme, esprit d'équipe

Les qualités requises sont un bon aspects physique. Une bonne maîtrise en langues dont le français. Un savoir faire en communication

L'accueil

La patience

La communication

Maîtrise de la langue

Avoir le sens de l'hospitalité professionnelle

Avoir une certaine connaissance du métier avant de l'exercer

Une bonne condition physique et surtout l'esprit d'équipe

Maîtrise des langues, le sourire permanent

En quoi consiste votre métier (description d'une journée de travail , les principales tâches)?

7 réponses

Orienter les clients , check in check out

Nous tâches principaux. Est de prendre soin de clients et de lui mettre a l'aise ainsi que de lui montrer les offres et les services actuelle de l'hôtel

Réservation

Réception

Check-in

Check-out

Accueillir le client

S'assurer qu'il est bien pris en charge

Contribué au bon déroulement du séjour

Accueillir les clients, leur expliquer les commodités de l'hôtel et les orienter en cas de besoin tout en restant à leur petit soins

En quoi consiste votre métier (description d'une journée de travail , les principales tâches)?

7 réponses

Accueillir les clients à leur arrivée, présenter les prestations de l'établissement, Gestion des départs et des arrivées, Encaissement et facturation, Prise de réservations.

Je prépare la liste des départ attendu
Effectuer les départs
Préparer la liste des arrivées
Accueillir les clients
Faire les check-in
Les encaissements

Orienter les clients , check in check out

Nous tâches principaux. Est de prendre soin de clients et de lui mettre a l'aise ainsi que de lui montrer les offres et les services actuelle de l'hôtel

Quel sont les qualités requises pour ce

23:03



docs.google.com/forms/d/

16



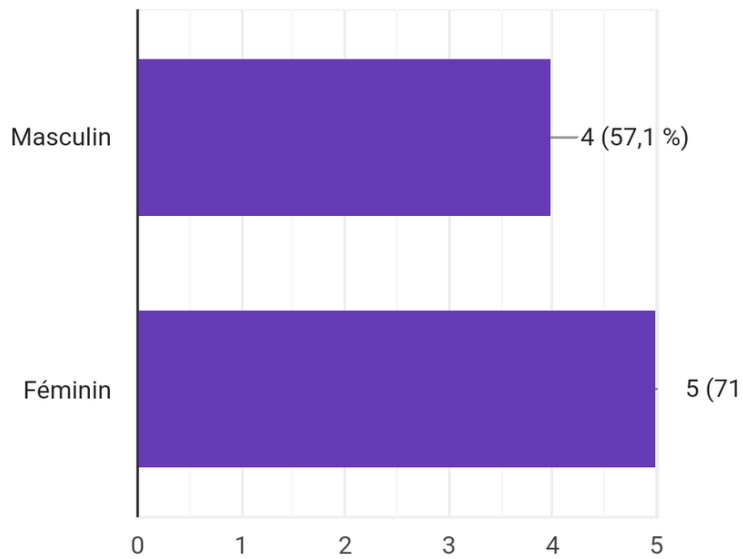
Je n'ai pas de compte

En général les deux sont bien accueillant

La réception et la réservation

Les clients sont plus réceptifs selon le sexe

7 réponses



Quelle langue est la plus utilisée avec les clients ?



Résumé

Question

Individuel

Présentez-vous et le type de service dans l'hôtel

6 réponses

Parking, restauration, spa, piscine, literie.

Je m'appelle Yacin MERDJI, 28 ans et je suis un Hôtelier passionné
L'hôtellerie a toujours été un choix populaire parmi les demandeurs d'emploi car elle offre un large éventail de postes et promet un style de vie dynamique

Je suis Réceptionniste à l'hôtel az montana

Une réceptionniste au sein d'un hôtel cinq étoiles

Réceptionniste d'hôtel service de nuit night audit

Haut de gamme

23:03



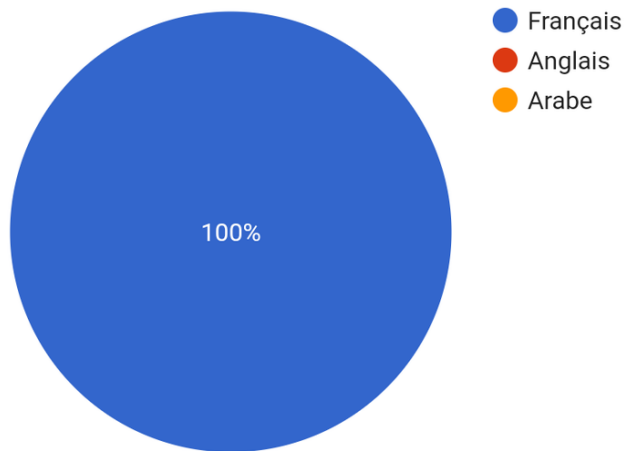
Féminin

5 (71)

0 1 2 3 4 5

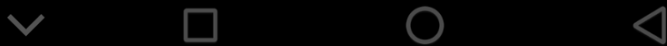
Quelle langue est la plus utilisée
avec les clients ?

7 réponses



Quels services proposez-vous aux clients ?

5 réponses



23:04



docs.google.com/forms/d/

16



Quels services proposez-vous aux clients ?

5 réponses

Les services qui paraissent importants :
Parking, Wifi, télévision, machine à café,
restaurant, petit déjeuner...

Hébergement restauration les
divertissements

Service d'un hôtel 5 étoiles

Hébergement
Restauration
Aqua parc

Touts les services disponibles que l'hôtel
propose

Comment gérez-vous les situations
critiques et les pressions pendant la haute
saison ?



23:04



tous les services disponibles que l'hôtel propose

Comment gérez-vous les situations critiques et les pressions pendant la haute saison ?

7 réponses

...

Avec un sang-froid et beaucoup de patience

Patience et organisation

Nous augmentons le nombre des personnes afin de pouvoir prendre tous le monde en charge

Avec une patience et une organisation de travail

Le gestion de la charge de travail se fait en équipe
Une bonne coordination et tout se passe très bien

En restant calme et souriant



Professionalisme, esprit d'équipe

Les qualités requises sont un bon aspects physique. Une bonne maîtrise en langues dont le français. Un savoir faire en communication

L'accueil

La patience

Quelle genre le plus accueillant ?

4 réponses

Tout le monde presque y a pas une exception

J'ai pas compris

En général les deux sont bien accueillant

La réception et la réservation

