

AVANT DE COMMENCER

1 Classez par ordre chronologique les actions que peut faire un serveur à l'arrivée de clients dans le restaurant.

- Donner les menus aux clients.
- Se proposer de prendre leurs manteaux.
- Les accompagner à leur table.
- Leur proposer une boisson.

- Les accompagner au bar en attendant que leur table se libère.
- Leur souhaiter la bienvenue.

EN SITUATION...

2 Écoutez les conversations entre le serveur et les clients, puis répétez.

12 *Conversation 1 : Accueillir des clients qui ont réservé*

- Serveur :** Bonsoir madame, bonsoir monsieur.
Bienvenue au Restaurant La petite France.
- Client(e) :** Bonsoir. Nous avons réservé une table au nom de Chanton.
- Serveur :** Oui, bien sûr. Une table pour six à 20h.
- Client(e) :** C'est ça. Nous sommes un peu en avance.
- Serveur :** Laissez-moi prendre vos manteaux et vous accompagner au bar en attendant que votre table se libère.
- Client(e) :** Très bonne idée.
- Serveur :** Et voici notre carte. Je reviens dans quelques minutes pour prendre votre commande de boissons.
- Client(e) :** Merci beaucoup.
- Serveur :** Je vous en prie.

13 *Conversation 2 : Accueillir des clients qui n'ont pas réservé*

- Serveur :** Bonsoir. Ravi de vous revoir ! Comment allez-vous ?
- Client(e) :** Bonsoir. Très bien merci. Nous voudrions dîner mais malheureusement nous n'avons pas réservé.
- Serveur :** Ne vous inquiétez pas. Je vais vérifier s'il reste des tables.
- Client(e) :** Oui, merci.
- Serveur :** Je suis désolé mais pour le moment tout est complet. La prochaine table devrait se libérer dans 20 minutes environ.
- Client(e) :** Pouvons-nous nous installer au bar et boire quelque chose en attendant ?

Serveur : Oui, bien sûr ! Allez-y, je vous apporte les menus tout de suite.

Client(e) : Merci.

14 *Conversation 3 : Faire attendre pour une table*

- Serveur :** Je suis désolé mais votre table n'est pas encore prête. Cela ne devrait pas être long.
- Client(e) :** Pas de problème.
- Serveur :** Quelques minutes encore le temps de préparer la table. J'espère que l'attente n'est pas trop longue.
- Client(e) :** Non ça va.
- Serveur :** Pouvons-nous vous offrir quelque chose à boire dans l'attente ?
- Client(e) :** Non merci. Apportez-nous plutôt le menu s'il vous plaît.
- Serveur :** Oui, bien sûr. Je vous l'apporte immédiatement.
- Client(e) :** Merci.
- Serveur :** Je vous en prie.

15 *Conversation 4 : Accompagner des clients à leur table*

- Serveur :** Suivez-moi s'il vous plaît. Votre table est prête.
- Client(e) :** Et nos boissons ?
- Serveur :** Laissez-les au bar. Le barman va vous les apporter tout de suite.
- Client(e) :** Vraiment ! Merci beaucoup.
- Serveur :** Mais je vous en prie. Voici votre table. Si vous le permettez, je vais allumer la bougie tout de suite.
- Client(e) :** Excusez-moi mais où sont les toilettes ?
- Serveur :** Au fond de la salle, à droite.
- Client(e) :** Merci.
- Serveur :** De rien.