

Accueil client partie 2 : le conseil



Situation : De retour à son poste de travail, Sébastien explique la situation à Maggy, sa collègue et amie.

Maggy : Et bien, tu en fais une tête ! Qu'est-ce qui t'arrive ?

Sébastien : Madame Bougrab m'a chargé d'accueillir un client important.

Maggy : Tu parles du directeur de Suzuki Corporation ?

Sébastien : Oui, enfin, de son fils... Je dois m'occuper de son séjour. Il arrive lundi.

Maggy : Et bien ! Quel honneur ! Ce n'est pas à moi qu'on demanderait des choses aussi importantes. Tu parles japonais ?

Sébastien : Un peu, mais pas suffisamment pour tenir une conversation professionnelle.

Maggy : C'est déjà bien. Tu pourras toujours utiliser l'anglais si ça coince. Et bien, qu'est-ce que tu attends pour te mettre au travail ?

Sébastien : C'est que... je n'ai jamais fait ça moi... Tu pourrais me donner un coup de main ? Je ne sais même pas par quoi commencer.

Maggy : Ben, commence par faire la liste de tout ce que tu vas devoir faire durant son séjour. Vérifie toutes les informations relatives à son arrivée : heure d'arrivée, numéro de vol, aéroport. Réserve un hôtel, note toutes les réunions prévues dans l'entreprise, prépare une... deux sorties en fonction de la météo.

Sébastien : De la météo ?

Maggy : Ben oui ! tu ne vas pas lui proposer de visiter le Louvre par un temps magnifique ou une promenade sur les Champs-Élysées un jour de pluie...

Sébastien : Je crois que ça va être encore plus compliqué que j'imaginais.

QUESTIONS :

- 1 Quel est le niveau de japonais de Sébastien ?
- 2 Que demande Sébastien à Maggy ?
- 3 Quelles sont les informations relatives à l'arrivée qu'il faut vérifier ?
- 4 Que suggère Maggy à la fin ?

VRAI-FAUX

- 1 Sébastien a l'air content.
- 2 Sébastien parle du fils de Suzuki Corporation.
- 3 Sébastien n'a pas d'expérience pour l'organisation de séjour.
- 4 Maggy sait comment organiser un séjour.

Accueil client partie 2 : le conseil



Situation : De retour à son poste de travail, Sébastien explique la situation à Maggy, sa collègue et amie.

Maggy : Et bien, [] 1 Qu'est-ce qui t'arrive ?

Sébastien : Madame Bougrab m'a chargé d'accueillir un client important.

Maggy : Tu parles du directeur de Suzuki Corporation ?

Sébastien : Oui, enfin, de son fils... [] 2 Il arrive lundi.

Maggy : Et bien ! Quel honneur ! Ce n'est pas à moi qu'on demanderait des choses aussi importantes. Tu parles japonais ?

Sébastien : Un peu, mais pas suffisamment pour tenir une conversation professionnelle.

Maggy : C'est déjà bien. Tu pourras toujours utiliser l'anglais [] 3 Et bien,

[] 4

Sébastien : C'est que... je n'ai jamais fait ça moi... Tu pourrais me donner un coup de main ? [] 5

Maggy : Ben, commence par faire la liste de tout ce que tu vas devoir faire durant son séjour. Vérifie toutes les informations relatives à son arrivée : heure d'arrivée, numéro de vol, aéroport. Réserve un hôtel, [] 6 dans l'entreprise, prépare une... deux sorties en fonction de la météo.

Sébastien : De la météo ?

Maggy : Ben oui ! tu ne vas pas lui proposer de visiter le Louvre par un temps magnifique ou une promenade sur les Champs-Élysées un jour de pluie...

Sébastien : Je crois que [] 7

QUESTIONS :

- 1 Quel est le niveau de japonais de Sébastien ?
- 2 Que demande Sébastien à Maggy ?
- 3 Quelles sont les informations relatives à l'arrivée qu'il faut vérifier ?
- 4 Que suggère Maggy à la fin ?

VRAI-FAUX

- 1 Sébastien a l'air content.
- 2 Sébastien parle du fils de Suzuki Corporation.
- 3 Sébastien n'a pas d'expérience pour l'organisation de séjour.
- 4 Maggy sait comment organiser un séjour.