

BAHASA PRANCIS PERHOTELAN DAN TATA BOGA **(FRANÇAIS DE L'HOTELLERIE ET DE LA RESTAURATION)**

2.1 Pendahuluan

Pada dasarnya bahasa Prancis perhotelan dan restoran atau '*Le Français de l'hôtellerie et de la restauration*' merupakan bagian integral dari bahasa Prancis pariwisata, namun karena bidang ini mempunyai kekhususan dan luasnya materi perhotelan dan restoran maka bidang ini dikaji tersendiri.

Seperti bidang-bidang lain dalam FOS, publik yang dituju dalam bidang perhotelan dan restoran terutama profesional atau ialah profesional dibidang perhotelan dan restoran selain publik sekolah seperti SMK untuk jurusan atau jurusan jasa perhotelan, universitas / sekolah tinggi jurusan perhotelan

Secara umum tujuan pengajaran bahas Prancis yang berhubungan dengan pekerjaan perhotelan dan restoran misalnya, bagaimana seorang pegawai hotel dapat membuat reservasi kamar hotel untuk klien prankofon baik melalui telepon, langsung atau melalui telex.

Untuk mencapai tujuan yang diinginkan guru bahasa Prancis untuk FOS harus benar-benar dapat merancang pengajarannya. Dalam merancang pengajaran bahasa Prancis perhotelan dan restoran seperti juga untuk bidang-bidang lainnya dalam FOS, ada beberapa langkah yang harus diperhatikan dengan seksama, di antaranya :

1. Menentukan tujuan yang lebih spesifik
2. Waktu yang diperlukan untuk materi-materi tertentu
3. Materi yang akan diberikan
4. Kegiatan belajar mengajar yang harus ditempuh
5. Metode dan media yang digunakan
6. Evaluasi yang bisa diberikn untuk mendapat tujuan yang telah ditentukan

Untuk bahasan selanjutnya akan dibahas tentang tentang materi-materi yang bisa diberikan dalam Prancis perhotelan dan restoran juga tentang pengetahuan umum yang berhubungan dengan perhotelan dan restoran.

2.2 Uraian

Selain mempunyai kemampuan bahasa Prancis, seorang pengajar FOS, dalam hal ini bahasa Prancis perhotelan dan restoran, dituntut untuk mempunyai pengetahuan di bidang tersebut. Misalnya pengajar tersebut harus tahu struktur organisasi hotel, peran masing-masing personal hotel, dll.

Untuk itu, pada bagian ini akan dibahas secara umum hal-hal yang berhubungan dengan perhotelan dan restoran selain materi kebahasaan yang bisa diberikan untuk tujuan-tujuan tertentu

Kedua hal tersebut, pengetahuan tentang perhotelan dan restoran dengan materi kebahasaan bidang perhotelan dan restoran akan terintegrasi Dalam topik-topik sebagai berikut :

1. *Bienvenue à l'hôtel*
2. *Réservation*
3. *Accueil*
4. *Service*
5. *Réclamation*
6. *Départ*

Bienvenue à l'hôtel

Pengajar dapat membahas dan menerangkan personal hotel dengan membuat organisasi, lalu menerangkannya dalam bahasa Prancis.

Le schema d'organisation d'un hotel 3 / 4 étoiles

<i>Service</i>	<i>Réception</i>	<i>Hall</i>	<i>Achats / Comptabilité</i>	<i>Etage</i>
<i>Responsable</i>	<i>Chef de réception</i>	<i>Chef-concierge</i>	<i>Econome / Chef- Comptable</i>	<i>Gouvernante</i>
<i>Personnel d'exécution</i>	<i>Sous-chef de réception Réceptionnaires</i>	<i>Aide-concierge Concierge de nuit Chasseurs Grooms Bagagistes Liftiers Portier</i>	<i>Caissier Main-courantiers</i>	<i>Femme de chambre Valet de chambre</i>

Réceptionnaire : Dalam bidang perhotelan, resepsionis bertugas menerima klien dan ‘menjual kamar’ juga memberitahukan informasi yang dibutuhkan klien.

Dibawah pengawas kepala ruangan (*concierge*), personal bagian depan hotel bertugas menerima klien.

Le groom / le chasseur : Mengurus belanja di dalam dan luar hotel.

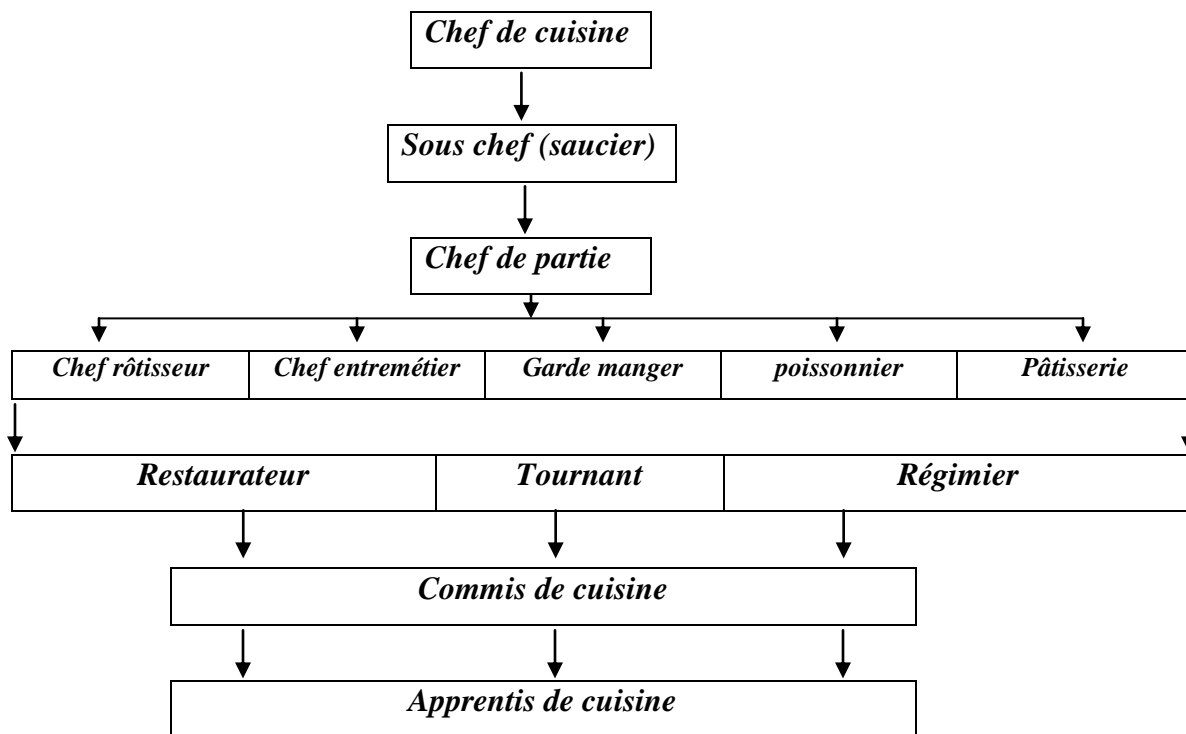
Économe : Bertanggung jawab atas pengadaan bahan-bahan dapur (tata boga).

Caissier / Main-courantier : Bertugas untuk sesama operasi yang berhubungan dengan keuangan (kasir).

La femme de chambre : Membereskan kamar setelah dipakai.

Le valet de chambre : Pelayan.

***Le schéma de l'organisation d'un restaurant de l'hôtel
(Le bridge classique de la cuisine)***



Dalam restoran-restoran besar, kita masih dapat menemukan *Le boucher* (ahli daging) dan *Charcuterie* (ahli dalam daging babi) yang merupakan bagian dari *Chef de partie* dan *Cafétiérs* (ahli dalam kopi) terutama untuk persiapan sarapan.

Chef de cuisine : Bertanggung jawab atas semua yang berhubungan dengan dapur (restoran) dan pegawai-pegawainya (kepala dapur).

Sous chef : Wakil kepala, menggantikan kepala dapur apabila tidak ada.

Chef de partie : kepala bagian tertentu (sesuai dengan bagian yang diurusnya), misalnya *chef saucier* (ahli dalam pembuatan saus), dll. Mereka biasanya mempunyai pegawai dalam bidangnya masing-masing.

Rôtisseur : Bertugas dalam menyiapkan berbagai macam daging panggang dan minuman yang sesuai dengan hidangan tersebut ,dan ikan goreng.

Entremétier : Orang yang ahli dalam menyiapkan sayuran, sup sayuran, kaldu, telur, makanan dari pasta dan sejenisnya.

Garde manger : Harus dapat menjadi ahli dekorasi karena dialah yang mempersiapkan makanan dingin, makan pembuka, dll.

Pâtisserie : Bertugas menyiapkan makanan-makan (kue) manis seperti krim, es krim, buah-buahan, dll.

Restaurateur : Orang yang bertugas mengawasi / mengontrol pekerjaan restoran.

Tournant : pengganti *chef de partie* selama cuti dan liburan.

Régimier : Ahli dalam masakan-masakan diet.

Commis : Asisten koki (yang membantu *chef de partie*).

Apprentis : Magang, orang yang sedang belajar / mencari pengalaman dalam bidang-bidang tertentu.

Dari organigram tersebut pengajar dapat memberikan pengetahuan tentang personal hotel. Untuk selanjutnya dapat membuat simulasi global tentang sebuah hotel dengan melibatkan seorang pembelajar. Sebagian pembelajar menjadi personal dan sebagian lainnya menjadi klien frankofon.

Berangkat dari pembagian tersebut seorang pengajar dapat memberikan materi kebahasaan terutama materi bahasa Prancis perhotelan dan restoran, seperti bagaimana menerima tamu, menawarkan hotel, membuta reservasi dengan bentuk bermain peran (*jeux de rôle*).

Klasifikasi hotel yang harus diketahui pembelajar :

- **Hotel*** : Hotel yang tertata rapi (kualitas bagus, rapi, cukup nyaman ; paling tidak terdapat kamar mandi dengan kran air dingin dan panas.

- Hotel** : Hotel yang nyaman (40% kamar-kamarnya dengan kamar mandi ; akses telepon langsung, personal hotel yang bilingualisme).
- Hotel*** : Hotel yang sangat nyaman (sebagian besar kamar-kamarnya dengan kamar mandi, lift, personal hotel harus dapat berbicara dengan 2 bahasa asing).
- Hotel**** : Hotel kelas satu (semua kamar dilengkapi dengan kamar mandi dan wc dan 90% dengan wc sendiri, mini bar).
- Hotel***** : Hotel mewah (kamar mandi dan wc sendiri, apartemen, suite dan garasi).

Klasifikasi hotel berdasarkan kriteria atau standar teknis dan paling penting adalah : luas bangunan, arsitektur dalam dan luar, isi hotel, luas kamar, kebersihan, kelengkapan dan kompetensi personalnya.

Di Prancis hotel diklasifikasikan dalam 6 kategori. Klasifikasi ini dinyatakan dengan bintang, yaitu : hotel tanpa bintang (atau di Indonesia hotel melati).

Perbedaan bentuk manajemen hotel :

60 % : *Hôtel Indépendants*

40 % : *Chaînes hôtelières* *Hôtel Franchisés*

- *Chaînes volontaire*

- *Chaînes intégrées*

1. *Hôtel Indépendants*

60 % hotel di Prancis berada dalam jenis / bentuk *hôtels indépendants*, yaitu hotel yang dikelola oleh pemiliknya sendiri.

2. *Hôtel chaînes hôtelières*

Chaînes hôtelière merupakan gabungan dari perusahaan-perusahaan perhotelan yang mempunyai beberapa kesamaan. Ada 2 kategori '*de chaîne*'

a. *Les chaînes volontaires* : yaitu gabungan dari '*hôtels indépendants*' yang bertugas menawarkan layanan yang paling bagus dan bersaing dengan hotel-hotel internasional.

b. *Les chaînes intégrées* : mereka berusaha menggabungkan jaringan hotel secara nasional dan hotel-hotel internasional dengan gaya dan kategori layanan yang sama yang akhirnya dapat menciptakan gambaran label (etiket) yang kokoh misalnya : grup 'Accor' (Sofitel, Novotel, mercure, Ibis, formule 1, étape hôtel).

3. *L'hôtel franchisé*

'Les franchises' merupakan kontrak antara jaringan hotel dari sebuah hôtel indépendant, jaringan hotel (*franchiseur*) memberikan citra / label namanya dan keasliannya kepada 'hôtel indépendant' (*franchisé*), keasliannya yang biasa diberikan misalnya : teknik pengelolaan, layanan komersial, kemampuan personal publikasi. 'le franchisé' : memberikan modal, membayar izin, membayar sejumlah uang yang ditentukan.

Réservation (reservasi)

Pada bagian ini akan dibahas beberapa situasi dari tindak tutur (*acte de parole*) reservasi yang bisa dilakukan oleh pembelajar. Selain latihan-latihan kebahasaan, tentu saja ada hal-hal yang harus diperhatikan dalam tindak tutur ini.

Reservasi Kamar melalui Telepon

Sebelum memberikan latihan baik berupa dialog untuk pemahaman (*compréhension*) ataupun bermain peran, pengajar dapat memberikan cara-cara bagaimana sebelumnya menerima klien untuk reservasi melalui telepon.

Reservasi harus fasih, efektif dan menyenangkan. Resepsionis harus selalu ingat bahwa itulah awal untuk memberikan kesan kepada klien tentang hotel tersebut. Beberapa bentuk pertanyaan dan jawaban yang dapat diajarkan oleh pengajar dengan reservasi kamar hotel melalui telepon.

Etablir le contact :

- *Allô, ici...../ ... à l'appareil/j'écoute*
- *Je suis bien chez M./Mme/Mlle.. (au 424343 à Grenoble) ?*
- *C'est bien l'hôtel X.*
- *Vous m'entendez ?*
- *Je n'entends pas bien.*
- *Parlez plus haute, s.v.p., la ligne est mauvaise.*
- *En quoi puis-je vous être utile ?*
- *Je suis à votre service.*
- *Pourriez-vous rappeler, s.v.p. ?*
- *Je rappellerai.*

Garder le contact :

- *Restez en ligne, s.v.p.*
- *Ne quittez pas !*
- *Ne coupez pas !*
- *Veillez attendre un petit instant, (je le cherche etc.)*

Au standard :

1. *Etablir le contact avec quelqu'un dans l'hôtel*

- *Je voudrais parler à monsieur ...*
 - *Ne quittez pas.*
Je vous le passe (- quelqu'un de la réception)
Je vous mets en communication.
Je vous passe la chambre.
Vous êtes en ligne. Parlez !
 - *Le numéro n'est pas libre en ce moment.*
 - *La ligne est coupée. Voulez-vous attendre ?*
 - *Il y a de l'attente. Veuillez patienter, s.v.p.*
 - *Voulez-vous que j'essaie encore une fois ?*
 - *Ça ne répond pas.*
 - *Est-ce que je peux transmettre un message ? (...faire une commission)*
Et c'est de la part de qui ?
2. *Etablir le contact à l'extérieur de l'hôtel :*
- *Je voudrais parler à Monsieur ... de Toulon.*
 - *Vous avez son numéro ?- Oui, c'est le 97 18 70*
 - *Connaissez-vous aussi l'indicatif ?-c'est le 94*
 - *Raccrochez, s.v.p. Je vous appelle dès que j'ai le numéro.*
 - *(A la réception) Ce serait dans la cabine 2, je vous prie.*
Attendez la sonnerie, puis décrochez.
 - *Vous avez le numéro ?-Non, malheureusement pas.*
 - *Alors il faut que je demande aux renseignements.*

- *Je vous-le cherche et vous rappelle pour savoir si c'est bien l'abonné à qui vous voulez parler*
- *Veillez patienter.*
Je vous rappelle...
- *Voulez-vous patienter,*

Terminer :

- *Au revoir*
- *Je raccroche*

Description d'une chambre d'hôtel ou d'un appartement

La nature de la chambre

<i>C'est une chambre</i>	<i>individuelle (single)</i>	
	<i>double</i>	
	<i>twin</i>	
	<i>pour une personne</i>	
	<i>Deux personnes</i>	
<i>à</i>	<i>un grand lit (un lit double)</i>	
	<i>lits jumeaux</i>	
<i>à</i>	<i>un seul lit</i>	
	<i>deux lits</i>	
<i>avec lit supplémentaire</i>		
<i>(sans) lit d'appoint</i>		

Le confort de la chambre

<i>C'est une belle chambre</i>	<i>calme</i> <i>tranquille</i> <i>confortable</i> <i>ensoleillée</i>	<i>avec</i>	<i>salle de bains (privée)/cabinet</i> <i>de toilette avec douche, baignoire,</i> <i>lavabo, (de) l'eau chaud</i> <i>W.-C. particuliers/à part</i>
			<i>douche</i> <i>salle de bains à l'étage</i> <i>W.-C</i>

			<i>coin-cuisine (kitchenette)</i> <i>téléphone (en ligne directe)</i> <i>télévision</i>
<i>La chambre dispose de</i> <i>La chambre offre</i>			<i>minibar</i> <i>balcon, terrasse</i>
			<i>tout confort</i>
<i>L'appartement comprend deux chambres, salle de bains, vestibule etc.</i>			

La situation de la chambre

<i>C'est une chambre qui est</i> <i>La chambre est</i>		<i>située</i> <i>exposée</i>	<i>au sud, au nord</i> <i>à l'est, à l'ouest</i> <i>cote lac/montagnes</i>
<i>La chambre est orientée</i>			<i>vers la mer/le parc</i>
<i>La chambre donne</i>			<i>un grand jardin, le parc</i>
<i>C'est une chambre</i>	<i>qui donne</i> <i>donnant</i>	<i>sur</i>	<i>le lac</i> <i>les montagnes</i> <i>l'avenue, le boulevard</i> <i>la forêt</i> <i>la cour (intérieure)</i> <i>le devant, l'arrière</i>
<i>C'est une chambre avec (une belle) vue</i>			

Le prix de la chambre

<i>Le prix de la chambre</i>	<i>En</i>	<i>Pension complète</i> <i>Demi-pension</i>	<i>est de</i> <i>s'élève à</i>	<i>300 F</i>	<i>Par personne et par jour</i> <i>Pour deux personnes et par jour</i>
	<i>Avec</i>	<i>Petit déjeuner</i>			
	<i>T.T.C. (=toutes taxes comprises)</i> <i>Service et toutes taxes compris</i>				
<i>et s'entend toutes taxes comprises</i>					

Réserver une table au restaurant (memesan tempat di restoran)

Selain untuk reservasi kamar hotel, tindak tutur oleh reseravasi juga biasanya dilakukan untuk reservasi tempat di restoran. Sebelum memberikan tindak tutur ini, ada baiknya pengajar tahu tipe-tipe restoran Prancis yang untuk selanjutnya bisa dibandingkan dengan restoran Indonesia.

a. Tipe restoran

Ada 2 tipe restoran :

1. *Restaurant collectif* : restoran-restoran yang biasa terdapat di perusahaan-perusahaan, rumah sakit atau sekolah.
2. *restaurant commercial de transive* : adalah restoran-restoran, *café-restaurant* dan hotel.

b. Klasifikasi hotel di Prancis

Klasifikasi secara ofisial :

- *Les restaurants de tourisme*

Di Prancis, sejak tahun 1999, restoran tidak lagi diklasifikasikan dengan ‘bintang’ tetapi dinamakan dengan ‘restaurant de tourisme’. ‘*restaurant de tourisme*’ harus menerima wisatawan dan memenuhi kriteria-kriteria sebagai berikut :

- ✓ Kualifikasi profesional dari personal restoran (baik koki ataupun para pegawainya).
- ✓ Kelengkapan restoran.
- ✓ Jenis-jenis masakan yang harus dimasak.
- ✓ Kondisi khusus (ada akses untuk penyandang cacat, menu untuk anak-anak, dll).

- *Restaurants de France*

Untuk dapat berlabel ‘*Restaurant de France*’, restoran tersebut harus termasuk klasifikasi ‘*restaurant de tourisme*’ dan menyediakan / menawarkan masakan-masakan tradisional Prancis dengan menggunakan produksi daerah-daerah yang ada di Prancis. Restoran tersebut harus mempunyai sertifikasi sebagai ‘*Restaurant de France*’ dan bersedia dikontrol secara berkala. (<http://www.restaurateursdefrance.com>)

- *Les cuisinières gourmandes*

Untuk menyandang nama ‘*Les cuisinières gourmandes*’, restoran tidak saja harus mempunyai kondisi-kondisi yang penting dari klasifikasi ‘*restaurant de tourisme*’, tetapi juga mengikuti aturan-aturan yang sangat ketat dan lulus dari kontrol yang dilakukan oleh ‘*Qualité de*

France' setiap tahun. 'Qualité de France' adalah badan sertifikasi independen yang diakui pemerintah (<http://www.cuisineries-gourmande.com>).

Dari segi kebahasaan yang paling harus diperhatikan oleh resepsionis ialah menanyakan hal-hal yang berhubungan dengan reservasi.

... une reservation

1. *Poser les bonnes questions au client*

- *Quand / à quelle date / quel jour souhaitez-vous venir ?*
Pour quel jour ? Pour quelle date ?
- *Souhaitez-vous déjeuner au diner ?*
- *Combien de personne êtes-vous ?*
C'est pour combien de couverts ?
- *Pour quelles heures ? à quelle heure déjeunez-vous ?*
- *La réservation est à quel nous, s.v.p. ?*
- *Pouvez-vous ... votre nous, s.v.p. ?*

2. *Récapituler la réservation pour vérifier que tout est exact.*

3. *Remercier et saluer le client.*

Dari hal-hal di atas pengajar dapat memberikan latihan-latihan kepada pembelajar, baik dengan membuat dialog berkelompok (2 orang) atau melengkapi dialog yang seterusnya bisa dengan bermain peran. Latihan yang diberikan sesuai dengan tingkatan bahasa Prancis pembelajar. Contoh latihan untuk tingkatan dasar (pembelajar yang sudah belajar bahasa Prancis kurang lebih 50 jam) :

... Un client, Monsieur Morret, téléphone au restaurant de l'Hôtel de la Paix pour réserver une table. Paul Vatel répond au téléphone.

a. écrivez les répliques de Paul Vatel.

- _____
- *Bonjour monsieur, je voudrais réserver une table, s'il vous plaît.*
- _____
- *Pour le samedi 1^{er} juillet.*
- _____
- *Déjeuner.*
- _____
- *Pour six personnes.*
- _____

- *Oh, à midi et demi.*
- _____
- *Morret*
- _____
- *M-O-R-R-E-T*
- *Bon, je récapitule : _____*
- *C'est ça.*
- _____
- *À bientôt. Au revoir monsieur.*

... Vous êtes maître d'hôtel dans un restaurant de votre pays. Un client téléphone pour se renseigner sur les horaires une table. Informez le client et posez les questions afin de conclure une réservation. Jouez cette situation à deux.

'Réserver par internet' (reservasi melalui internet)

Reservasi juga dapat dilakukan, saat ini, melalui internet (e-mail / *courriel*) karena disatu sisi, *courriel* ini lebih cepat dan lebih murah daripada surat pos, juga di sisi lainnya *courriel* ini mempunyai bukti secara tertulis. Jika kita bandingkan dengan reservasi melalui telepon. '*Courriel*' ini juga secara cepat menggantikan '*telex*' yang sangat biasa digunakan dalam jasa perhubungan karena mempunyai kekuatan hukum tatkala ada kekeliruan (sengketa).

Bentuk contoh reservasi melalui internet :

... Bruno Cozzi, le chef de réception, reçoit un courriel.

De : loreler Tour – Service production – Ursula Müller

A : Hôtel de la Paix – Service réservation

Objet : Demande de réservation

Madame, Monsieur,

Nous sommes une agence de voyage allemande. Nous organisons un circuit France pour un groupe de 20 personnes.

Nous souhaitons réserver 10 chambres doubles avec petit-déjeuner pour 3 nuits du 12 au 15 janvier.

Pouvez-vous nous adresser vos tarifs groupe et vos conditions de réservation ?

Merci de nous répondre avant le 15 novembre.

Meilleures salutation.

*Ursula Müller
Service production*

... Bruno Cozzi répond à l'agence de voyages allemande Lorelei Tour

De : Bruno Cozzi – Chef de réception – Hôtel de la Paix – Paris

A : Ursulla Müller – Service production – Lorelei Tour

Objet : Votre demande de réservation

Pièce jointe : contracte de réservation

Nos chambres avec lits jumeaux ou grand lit sont équipées d'une salle de bains avec baignoire ou douche. Merci de nous indiquer vos préférences.

Pour confirmer votre réservation, veuillez nous retourner le contrat de réservation en pièce joints.

Merci de votre demande de réservation et de votre intérêt pour notre établissement.

Meilleurs salutation.

Notre établissement peut accueillir votre groupe du 12 au 15 janvier pour 3 nuits.

Voici nos tarifs par personnes et par nuit : 100 €, petit-déjeuner inclus. Nous offrons une gratuité pour l'accompagnateur du groupe.

Madame.

*Bruno Cozzi
Chef de réception*

COMMENT DIRE

ÉCRIRE UN COURRIER ÉLECTRONIQUE

- *Pour prendre contact*

Bonjour,

Madame, monsieur, (si vous ne connaissez pas le destinataire)

Mademoiselle Guillaume, Bonjour, Monsieur,

- *Pour demander*

Pouvez-vous.. Pourriez-vous... Veuillez.. Prière de... Merci de + verbe à l'infinitif

- *Pour annoncer une pièce jointe...*

Ci-joint.../vous trouverez en pièce jointe...

- *Pour saluer*

Meilleures salutations/Cordiales salutations/salutations/Bien à vous/Bien à toi

Latihan yang diberikan selalu bergantung pada tingkat kemampuan pembelajar. Dalam hal ini bisa berupa latihan untuk *compréhension écrite* atau *production écrite*. Contoh latihan untuk *compréhension écrite*, dari contoh *courriel* di atas pengajar dapat menjawab beberapa pertanyaan. Misalnya :

Vrai ou faux ?

1. *L'expéditeur est Lorelei Tour.*
 2. *Le destinataire est une agence de voyage.*
 3. *Bruno Cozzi et Ursula Müller se connaissent.*
 4. *L' « Objet » donne le motif du message.*
 5. *Ursula Müller confirme une réservation.*
 6. *Le deuxième paragraphe présente Lorelei Tour.*
 7. *Le 15 janvier, le groupe dort à l'Hôtel de la Paix.*
 8. *Ursula Müller attend une réponse à son message.*
- ... Vous travaillez au service production d'une agence de voyages dans votre pays.***

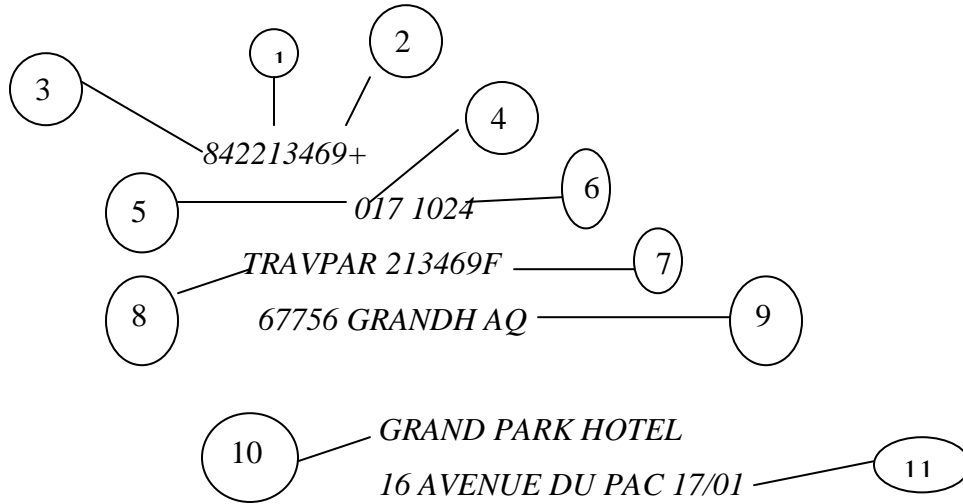
Faites une demande de réservation par courrier électronique à l'hôtel de la paix.

- *Présentez votre agence de voyages.*
- *Précisez les dates de séjour, le nombre de personnes et les prestations.*
- *Demandez les tarifs et les conditions de réservation.*
- *Demandez une réponse et saluez.*

Walaupun saat ini fungsi telex banyak digantikan oleh *courriel*, ... alangkah baiknya pembelajar terhadap Contoh sebuah telex, kemudian dapat membandingkannya dengan *courriel*.

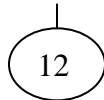
Le télex

1. Lire un télex



Bonjour, désirons chambres pour école hôtelières.

32 personnes. Du 10 au miece mai.

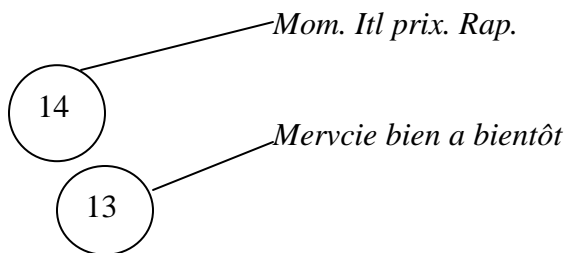


- ?9, 'Bonjour r.votre télex. Quelle catégorie ?
 Petit déjeuner ou demi-pension ?

13

1 à 2 étoiles. télégez prix svp pour demi-pension

Ou p.d. seulement.



67756 grandh a } signes de fin
 Travpar 213469f } de transmission

Keterangan :

1. *Numéro d'appel du correspondant*
Code télex du pays = 842
2. *Signal de fin de numération*
3. *17^e jour de l'année*
4. *Heure de transmission*
5. *Libellé = abréviation du nom du correspondant*
6. *Numéro du correspondant*
7. *Indicatif du pays*
8. *Numéro et libellé de l'expéditeur*
9. *Indicatif du pays (de la ville)*
10. *Nom complet de l'expéditeur*
11. *Date*
12. *Signe d'erreur*
13. *Parasite (faute de frappe)*
14. *Voir : abréviation internationales*

Les abréviations internationales

<i>anul</i>	<i>Annuler, annulation</i>	<i>mom</i>	<i>attendez</i>
<i>bk</i>	<i>Je coupe</i>	<i>ok</i>	<i>d'accord</i>
<i>cfm</i>	<i>Confirmer</i>	<i>r</i>	<i>j'ai reçu</i>
<i>crv</i>	<i>Comment recevez-vous ?</i>	<i>rap</i>	<i>je rappellerai</i>
<i>der bk</i>	<i>Interruption de la communication</i>	<i>rpt</i>	<i>je répète ou répétez s.v.p.</i>
	<i>(je coupe)</i>	<i>rpt aa</i>	<i>répétez à partir de...</i>
<i>der mom</i>	<i>Interruption de la communication</i>	<i>rpt ab</i>	<i>répétez jusqu'à...</i>
	<i>(je vérifie)</i>	<i>s.v.p.</i>	<i>s'il vous plaît, veuillez..</i>
<i>fin</i>	<i>Erreur (...pic eee piscine...)</i>	<i>w</i>	<i>mot/mots</i>
<i>fin?</i>	<i>Est-ce que la communication es</i>	<i>wru</i>	<i>qui êtes-vous ?</i>
	<i>terminée</i>	<i>wtg</i>	<i>j'attends</i>
<i>ga</i>	<i>Vous pouvez commencer par votre</i>	<i>xxxx</i>	<i>signe d'erreur</i>
	<i>texte</i>	<i>+?</i>	<i>j'ai terminé mon texte, vous</i>
<i>inf</i>	<i>Impossible d'établir la</i>		<i>pouvez transmettre</i>
	<i>correspondance appeler le service</i>	<i>++</i>	<i>fin de communication</i>
	<i>de renseignements</i>		
<i>itl</i>	<i>Je transmettrai plus tard</i>		

Walaupun saat ini fungsi telex banyak digantikan oleh *courriel*, namun alangkah baiknya pembelajar tahu bagaimana bentuk sebuah telex, kemudian dapat membandingkannya dengan *courriel*.

Contoh telex :

TERM STRSBG 870998F

049 1521

VALTOUR CHY 320408F

Bonjour, ici Valtour Chambéry, réserver 15 chambres doubles, bain, W-C, petit-déjeuner 12/13/06. merci de me répondre rapidement.

Salutations.

Michel, service groupes.

Bonjour, ici entreprise Elecstar, le 3 janvier 1992.

A l'attention du service réservation.

Suite à notre conversation téléphonique de ce jour, confirmons réservation de cinq collaborateurs pour demain soir.

Arrivée tardive.

Salutations.

Confirmer (konfirmasi reservasi), refuser et annuler la reservation

Selain telex, surat lebih memberikan jaminan kepastian dari sebuah reservasi. Selain itu juga untuk pihak hotel surat dapat memfasilitasi hotel untuk memperlihatkan keadaan hotel tersebut, dengan melampirkan brosur, dll tatkala hotel akan memberikan konfirmasi atau reservasi yang dibuat klien.

Pengajar dapat memberikan contoh bagaimana isi surat dan apa yang harus tercantum dalam sebuah surat, misalnya untuk meminta konfirmasi kepada klien.

Contoh surat konfirmasi

HOTEL

1 — DE LA PAIX

PARIS

Mademoiselle PLANTELAIT 2

73, avenue Foch

69006 LYON

3 — V/Réf. :

N/Réf. : BC/MP/CR/219

Paris, 21 janvier 20.. 4

5 — *Objet : Confirmation de réservation*

6 — *PJ : 0*

7 — *Mademoiselle,*

*Nous accusons de réception de votre courrier du 14 janvier. Nous vous remercions de votre intérêt
établissement.* 8

Nous confirmons votre réservation comme suit :

- **Date d'arrivée :** vendredi 15 mars
- **Date de départ :** dimanche 17 mars
- **Nombre de nuit(s) :** 2
- **Nombre de chambre(s) :** 1 chambre à lits jumeaux avec bain 9
- **Nombre de personne(s) :** 2 personnes
- **Prix :** 150 € par nuit, petit-déjeuner inclus
- **Réservation au nom de :** Mademoiselle Cécile Pantelait

*Si vous acceptez cette préposition, veuillez nous adresser des arrhes d'un montant de 150 € pour
rendre et ferme définitive votre réservation.*

Nous restons à votre disposition pour tout renseignement complémentaire. 10

*Dans l'attente du plaisir de vous accueillir à l'Hôtel de la Paix, nous vous prions de recevoir,
Mademoiselle nos salutation distinguées.*

11

Bruno Cozzi 12
Chef de réception

13

15, rue Soufflot – 7500 PARIS – Tel. 01 42 74 00 95 – télécopie : 01 42 79 00 97
Site internet : www.hoteldelapaix.com – Mél : hoteldelapaixclub-net.fr
RCS Paris B 378 912 158 – Siret 378 912 158 000 11 – APE 551A

Keterangan :

1. **Expéditeur**, logo de l'entreprise.
2. **Destinataire**, nom et adresse.
3. **Références**, V/Réf. : référence de la lettre reçue, N/Réf. : référence de la lettre qu'on écrit.
4. **Lieu et date**, écrivez le mois en lettre et sans majuscule.
5. **Objet**, indication très brève du motif de la lettre.
6. **PJ (Pièces Jointes)**, nombre et nature des documents joints à la lettre.
7. **Titre de civilité**, ne mentionnez pas le nom.
8. **Introduction**, l'expéditeur fait référence à ce qui s'est passé.
9. **Développement**, reprenez les éléments de la réservation. Soyez précis et claire.
10. **Conclusion**, fréquence mais pas obligatoire.
11. **Formule de politesse**, reprenez le titre de civilité
12. **Signature**, manuscrite avec nom et titre du signataire.
13. **Expéditeur**, coordonnées et informations juridiques.

Dari contoh seperti yang diberikan, pengajar dapat mengajukan sejumlah pertanyaan untuk mengetahui pemahaman pembelajar, dengan pertanyaan-pertanyaan yang biasa diajukan misalnya : *qui, à qui, pourquoi, quand?*, dll.

Adakalanya pihak hotel atau restoran harus menolak reservasi karena tempat sudah penuh. Untuk hal itu, pengajar dapat memberikan contoh-contoh kalimat yang biasanya digunakan dalam tindak tutur 'refuser'.

Misalnya : *je m'excuse / je regrette monsieur,*

Je suis désolé(e) / je suis navré(e) madame,

Memberikan alasan penolakan :

Mais, l'hôtel est complet / fermé

Mais, nous sommes complet / fermés

Mais, nous n'avons plus de chambre double

Toutes les chambres sont réservées / occupées

Memberikan solusi yang lain :

Je peux proposer une autre date

Nous avons encore de suites de libre / de disponible

Modifikasi (perubahan) dan pembatalan suatu reservasi dapat terjadi sebelum tanggal yang ditentukan. Apabila hotel tidak mempunyai kamar untuk disewakan, hotel tersebut dapat menolak perubahan / modifikasi. Untuk modifikasi atas pembatalan, hotel-hotel di Prancis biasanya dapat menerima dengan tenggang waktu sebagai berikut :

Untuk klien individual : - 7 hari untuk hotel-hotel yang berada di kota.

- 14 hari untuk hotel yang berada di tempat-tempat wisata bukan saat liburan dan 1 bulan apabila musim libur.

Untuk grup : -14 hari untuk pembatalan kurang dari 50% dari pesanan

- 21 hari untuk pembatalan lebih dari 50% dari pesanan

Latihan-latihan yang dapat diberikan, dalam bagian ‘reservasi’ ini dapat berupa latihan-latihan yang bersifat gramatikal juga latihan-latihan untuk melihat pemahaman professional pembelajar.

Contoh-contoh latihan yang dapat diberikan :

GRAMATIKAL

FAIRE LE POINT

A. *Faites le point grammatical*

1. _____ vous avez un numéro de telephone?

- a. *Qu'est-ce que*
- b. *Qu'est-ce qu'*
- c. *Est-ce que*
- d. *Est-ce qu'*

2. _____ sont vos dates de départ et d'arrivée ?

- a. *Quel*
- b. *Quelle*
- c. *Quels*
- d. *Quelles*

3. *Je regrette monsieur, l'hôtel est fermé _____ février.*

- a. *Au*
- b. *En*
- c. *A*

- d. *Le*
4. *Nous vous remercions de _____ intérêt pour notre hôtel*
- a. *Notre*
 - b. *Nos*
 - c. *Votre*
 - d. *Vos*
5. *Nous servons le déjeuner _____ modo.*
- a. *A*
 - b. *Au*
 - c. *De*
 - d. *En*
6. *Ce client verse 150 euros d'arrhes pour confirmer _____ réservation.*
- a. *Sa*
 - b. *Ses*
 - c. *Son*
 - d. *Leurs*
7. *L'hôtel est complet, nous n'avons _____ de chambre de libre.*
- a. *Rien*
 - b. *Encore*
 - c. *Toujours*
 - d. *Plus*
8. *L'hôtel de la Paix _____ pas de suite.*
- a. *N'a*
 - b. *A*
 - c. *Ne*
 - d. *N'*
9. *Manon Perrier est réceptionniste. Elle n'a _____ travaillé comme gouvernante.*
- a. *Rien*
 - b. *Jamais*
 - c. *Plus*

- d. *Encore*
10. *Voici mes coordonnées : _____ adresse et mon numéro de téléphone.*
- a. *Ma*
 - b. *Mes*
 - c. *Leurs*
 - d. *Mon*
11. *Une table pour _____ de personnes ?*
- a. *Quelles*
 - b. *Quelle*
 - c. *Combien*
 - d. *Quand*
12. *La semaine dernière, ils _____ envoy'e une confirmation.*
- a. *A*
 - b. *Est*
 - c. *Ont*
 - d. *Sont*
13. *Ils _____ allés à l'hôtel.*
- a. *Sont*
 - b. *Vont*
 - c. *Ont*
 - d. *Peuvent*
14. *Je _____ de numéro de réservation.*
- a. *Ai été*
 - b. *Ai eu*
 - c. *Ont*
 - d. *Peuvent*

PROFESIONAL

1. *Vous êtes réceptionniste. Un client téléphone : « Bonsoir, je voudrais réserver une chambre double pour le 8 mai s'il vous plaît. » Vous refusez cette réservation parce que l'hôtel est complet. Vous proposez une autre solution. Que dites-vous ?*

.....
.....
.....
.....
.....
.....

2. *Pour prendre la réservation d'une table, le maître d'hôtel pose des questions. Complétez les questions.*

- a. *La réservation est à quel..... ?*
- b. *C'est pour.....ou pour dîner ?*
- c. *Pour quelle.....souhaitez-vous réserver ?*
- d. *C'est pour.....de couverts ?*

3. *Vous êtes réceptionniste à l'Hôtel de la Paix. Vous répondez au téléphone. Que dites-vous ?*

Hôtel de la paix,

4. *À la fin d'un courrier électronique, pour saluer le destinataire, vous écrivez :*

.....
.....
.....

5. *Remettez dans 'ordre en numérotant de 1 à 6 les différentes parties d'une lettre.*

<input type="checkbox"/>	<i>Conclusion</i>
<input type="checkbox"/>	<i>Titre de civilité</i>
<input type="checkbox"/>	<i>Signature</i>
<input type="checkbox"/>	<i>Introduction</i>
<input type="checkbox"/>	<i>Formule de politesse</i>
<input type="checkbox"/>	<i>Développement</i>

6. *Vous prenez la réservation d'une chambre. Quelles questions posez-vous pour connaître :*

- *Les dates d'arrivée et de départ d'un client ?*

.....

 ?

- *Les coordonnées d'un client ?*

.....

 ?

7. *Vous êtes réceptionniste dans un hôtel. Vous répondez au téléphone à un client. Vous devez :*

- a. *Laisser sonner le téléphone longtemps*
- b. *Dire un message d'accueil*
- c. *Dire « Allô, ça va ? »*
- d. *Être aimable et sourire*

8. *Complétez le texte suivant.*

Le client verse des.....pour garantir la réservation de sa chambre et de ses repas. Si le client.....sa réservation, l'hôtelier peut garder cette somme d'argent.

Accueil (penyambutan)

Bagaimana menyambut klien ? Ada dua jenis klien, individual dan group. Untuk menyambut klien individual, di Prancis, berbeda dengan klien yang bergroup. Kesan pertama saat tiba di hotel berpengaruh pada opini klien.

Dalam tabel berikut disajikan bagaimana menerima klien individual di Prancis. Pengajar dapat meminta pembelajar untuk membandingkannya dengan penyambutan hotel-hotel yang ada di Negara pembelajar.

<i>Que faire ?</i>	<i>Comment faire ?</i>
<i>Prendre contact</i> <i>Saluer et souhaiter la bienvenue au client.</i>	<i>Levez la tête à l'arrivée du client, souriez,. Ne parlez jamais assis à client. Prononcez une phrase d'accueil adaptée à la situation : « Bonjour madame, Bonjour monsieur. Puis-je vous aider. », « Bonjour mademoiselle Vidal, bienvenue à l'Hôtel</i>

	<i>de la Paix. »</i>
<p>Prendre en charge <i>Questionner et écouter le client pour connaître ses besoins et ses attentes. Reformuler les souhaits du client.</i></p>	<p><i>Si le client ne l'exprime pas, faites lui préciser si une réservation a été faite :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Si non, notez toutes les informations concernant sa demande</i> - <i>Si oui, assurez-vous que les prestations demandées correspondent bien au souhait de client.</i>
<p>Assurer la continuité <i>Proposer une chambre au client qui correspond à ses attentes</i></p>	<p><i>Faites remplir une fiche de police pour les clients étrangers ou une fiche d'accueil dans tous les cas. Attribuez une chambre.</i></p> <p><i>Enregistrez le numéro de carte bancaire si nécessaire.</i></p>
<p>Prendre congé <i>Vérifier que le client n'a plus besoin de vos services.</i> <i>L'assurer de votre disponibilité en cas de besoin.</i></p>	<p><i>Rémérez la clef au client. Indiquez-lui où se trouve sa chambre ou accompagnez-le à sa chambre.</i></p> <p><i>Faites éventuellement la promotion des services de l'hôtel.</i></p> <p><i>Souhaitez un agréable séjour au client.</i></p>

Dokumen-dokumen penerimaan

- **'la fiche de police ou fiche de voyageur'**

Di Prancis, setiap turis asing yang menginap satu malam di hotel harus mengurus formulir dari polisi yang berisi identitas, alamat asal dan no kartu identitas. Formulir tersebut harus dikembalikan tiap oleh pihak hotel ke kantor polisi.

- **'la fiche d'accueil'**

Formuir ini dikembalikan .pada klien sekaligus dengan kunci kamar. Formulir ini berisi identitas klien, informasi-informasi tentang servis yang diberikan hotel.

- **'le fichier client au Cardex'**

'Le fichier client', terutama digunakan di hotel-hotel *luxe* atau hotel-hotel yang menerima klien-klien yang sudah biasa / selalu datang. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan dan personalisasi penerimaan dengan mengenal lebih dekat, kebiasaan-kebiasan klien selera dan sifat khusus mereka.

Hotel yang menerima klien group harus mempunyai tempat khusus penerimaan group, misalnya ruangan tamu khusus. Penyelenggara wisata group lebih menyukai berurusan dengan

satu interlokuter hotel mengurus semua urusan dari group tersebut. Semua kebutuhan hotel adalah tanggung jawab dari penyelenggara wisata (kepala group).

Hal-hal lain untuk penerimaan group.

- *Pot d'accueil* : biasanya berupa minuman segar yang dibagikan pihak hotel pada saat pertama kali group datang. Dalam kesempatan ini juga pihak hotel memberikan informasi-informasi misalnya waktu makan malam, pagi dll, dan membagikan kunci kamar.
- *Livret d'accueil* : ditujukan kepada ketua group dan berisi daftar kamar beserta nama-nama penghuninya. Menu yang bisa dipilih, informasi turistik, no telepon penting, nama interlokuter dari hotel juga jadwal-jadwal layanan (makan pagi, siang, malam)dll.
- *Les chambres* : pihak hotel harus menghindari untuk memberikan kamar-kamar kepada klien group di tingkat-tingkat atas agar tidak mengganggu klien lainnya.
- *La restauration* : group biasanya suka makanan yang banyak porsinya (*repas copieux*) dan meja untuk 6-8 orang.
- *La prestation au conducteur* : *le conducteur* adalah orang penting untuk hotel, karena dialah yang menginformasikan dan dapat memberikan pengaruh pada group.

Perbedaan klien dan harapan mereka.

Tipe-tipe klien :	
1. Individuel	Bergantung pada motif tinggal di hotel itu (bisnis, rekreasi,dll), yang diharapkan biasanya kenyamanan penerimaan secara personal, informasi-informasi tentang kegiatan lainnya (<i>animation</i>), untuk keluarga biasanya lebih menyukai kamar-kamar yang berhubungan, kolam renang, teras, dll.
2. Group isolé (biasanya group dengan Minimal 10 orang)	Tarif sudah termasuk segalanya (dengan atau tanpa makan / tata boga). Jadwal pasti, tempat parkir bis dan keamanannya.

<p>3. Collaborateurs des entreprises (klien yang dibiayai oleh Perusahaan)</p>	<p>Reservasi pasti dan efektif, yang cepat, kamar yang nyaman dan lengkap.</p>
<p>4. Personel dari maskapai penerbangan Biasanya awak pesawat dari Maskapai penerbangan yang mengadakan kontrak tahunan dengan hotel (tarif dan kondisi ..), bisa saja untuk tinggal beberapa jam atau untuk klien yang tertimpa insiden teknis atau cuaca buruk</p>	<p>Kamar yang nyaman untuk satu orang, biasa datang terlambat atau cek-in pagi hari tata boga cepat, waktu fleksibel.</p>
<p>5. Agen perjalanan (Tourisme d'affaire) Agen perjalan ini bertanggung jawab untuk mengorganisir perjalan untuk para pebisnis dari perusahaan-perusahaan atau untuk seminar-seminar, dll.</p>	<p>Tarif yang sudah lengkap (pension complète) pengorganisasian yang bagus, efektif, peralatan bisnis dalam kamar dan ruang rapat yang nyaman.</p>

Untuk keperluan *accueil* ini pembelajar harus dapat menggunakan ungkapan-ungkapan, misalnya tentang bagaimana menunjukkan ruangan-ruangan, kosakata ruangan-ruangan hotel dan kelengkapannya, dll.

Beberapa contoh yang digunakan untuk menunjukkan ruanga-ruangan yang ungkapan..

Ada di hotel :

Misalnya : la réception se trouve / se situe / est :

- devant vous
- derrière les toilettes.

- à côté de/près de la bagagerie.
- en face de l'entrée de l'hôtel.
- à gauche du restaurant/sur votre gauche
- à droite de..... /sur votre droite
- au fond du couloir, etc.

Kosakata berikut biasa kita temukan dalam kamar hotel.

Une penderie, un cintre, un porte bagage, un miroir, une commande, un téléviseur, un lit, un traversin, un oreiller, un couvre-lit, un drap, des rideaux, une pris électrique, une table, dll.

'Accueil' tidak saja dilakukan di hotel tetapi juga di restoran-restoran. Untuk keperluan itu, pengajar dapat membantu kebahasaan kepada pembelajar, misalnya ungkapan-ungkapan yang biasa dipakai untuk mempersiapkan klien menulis menu, dll.

1. *Arrivée du client : - Saluer*

- *Demander, si le client a réservé*
- *Si le client n'a pas réservé, fai.. préciser de nombre de personnes :*
- *Voulez-vous la table pour combien de personne ?*
- *C'est par deux .. ?, dll*
- *Prendre le vestiaire :*
- *Puis-je vous débarrasser ? puis-je prendre votre manteau ?*
- *Voulez-vous déposer vos affaires ou vestiaire ?, dll*

2. *Proposer une table et installer le client.*

Cette table vous convient-elle ?

Par ici, s'il vous plaît/si vous voulez bien une suivre

3. *Donner la carte et proposer un apéritif*

Désirez-vous boire un apéritif ?

Pengajar juga dapat memberi tahu beberapa contoh kebiasaan dan tingkah laku yang khas berdasarkan asal negara mereka. Berikut beberapa contoh :

Client	Comportement	Hébergement
Allemande 	Les Allemands sont discrets, rigoureux, ponctuels, ils n'expriment pas toujours leur mécontentement !	Ils aiment le confort, l'hospitalité. Ils sont très exigeants sur le rapport qualité/prix. Chambre : lits jumeaux ou grands lits, oreillers, couette. Sanitaires : toilettes séparées.
Américaine 	Les Américaine sont chaleureux, décontractés, et ils aiment l'innovation. Ils ont le contact facile et sont très direct. Pour eux, la critique est normale.	Ils aiment des chambres confortables et bien équipées. Chambre : grand lits, oreillers rectangulaires, adaptateurs pour prises électriques, climatisation réglable, chaînes de télévision internationales, réfrigérateur avec boissons fraîches. Sanitaires : douche, baignoire, WC, ils n'utilisent pas de bidet.
Britannique 	Ils sont réservés, courtois et respectueux des traditions. «Madame » et « Monsieur » sont toujours suivis du nom de famille.	Ils apprécie une décoration soignée. Chambre : pas de traversin mais des oreillers, prévoir un équipement pour faire du thé. Sanitaires : ils préfèrent le bain à la douche et n'utilisent pas de bidet.
Espagnole 	Ils sont chaleureux mais direct. Ils sont fiers et ont le sens de la fête.	Ils apprécient le sens de l'hospitalité et la gastronomie. Chambre : grands lits, draps et couvertures. Sanitaires : bain ou douche. Ils utilisent le bidet.
Italienne 	Ils sont conviviaux, fantaisistes, excessifs, et ont le culte de l'enfant-roi. Ils ont le contact facile et apprécient les formules de politesse.	Ils apprécient le luxe quand ils voyagent. Chambre : grands lits, draps, couvertures et oreillers. Sanitaires : bidet très utilisé.
Japonaise 	Ils sont discrets, organisés, polis et détestent l'imprévu. Ils aiment l'exactitude et la propreté. Ils n'expriment pas leur mécontentement.	Ils sont très exigeants sur la propreté, l'ordre et la calme. Chambre : propreté irréprochable. Lits jumeaux, draps ou couette, oreillers. Boissons fraîches, prévoir un équipement pour faire du thé, chaînes de télévision internationales.

		<p>Sanitaire : baignoire avec eau très chaude. Ne pas oublier d'offrir la brosse à dents, le dentifrice et les chaussons et de mettre à leur disposition un peignoir de bain.</p>
--	--	---

Dari bagian *accueil* ini, latihan-latihan yang dapat diberikan pada pembelajar harus disesuaikan dengan tingkatan bahasa Prancis mereka. Tetapi untuk jenis evaluasi bisa saja sama, misalnya '*jeux de rôle*'. Dengan mengetahui kebiasaan turis dari setiap negara pengajar dapat membagi dua kelompok (kelompok pegawai hotel dan kelompok klien dari berbagai negara).

Réclamation (pengaduan)

Réclamation (pengaduan) biasanya datang dari klien karena ketidakpuasan atau ketidakcocokan atau servis yang dijanjikan pihak hotel / restoran dengan kenyataan yang mereka (klien) dapatkan. Beberapa contoh pengaduan dapat terjadi di tempat (langsung pada saat terjadi sesuatu yang tidak sesuai) misalnya di restoran pada saat makan, pengaduan yang terjadi di tempat resepsionis, kamar juga bisa saja klem itu terjadi melalui e-mail atau surat.

Berikut beberapa contoh klem dan solusi yang dapat diberikan oleh pihak hotel atau restoran :

a. Di hotel

Réclamation

Excuses ou/ et solutions

Je suis navré(e)

Je suis désolé(e)

Je regrette (infiniment)

Je regrette (beaucoup)

Excusez-moi !

1. La chambre

donne sur la rue

*-pas (peu) de circulation après 10 heures
-zone piétonne ; accès autorisé aux voitures
seulement 3 heures pas jour*

est face à l'ascenseur

*-à cause de la climatisation—fenêtres toujours
fermées et bien isolées*

-L'ascenseur est moderne et ne fait pas de bruit.

n'a pas le t'éléphone

-Fermez la 2^e porte dans la chambre.

-A chaque étage il y a un téléphone.

a un GL ; mari ronfle

-mettre un lit supplémentaire

-offrir des boules QUIES

a un lit qui grince

-réparer ou

Changer de lit

2. Ce qui ne fonctionne pas

L'eau chaude

-laisser couler plus longtemps

-envoyer quelqu'un pour réparer le robinet

le chauffage

-panne de chauffage central

-apporter un radiateur électrique

-envoyer quelqu'un pour la réparation

le minibar (qui est vide)

-envoyer le service d'étage (le responsable)

le téléviseur

-appeler le technicien

-changer l'appareil

l'ascenseur

-au 1^{er} étage— quelques marches seulement

-envoyer quelqu'un pour chercher les bagages

-envoyer le factotum pour la réparation

b. Répondre à une réclamation au restaurant

1. Excusez-vous :

Je suis désolé(e) madame,

Excusez-moi monsieur

Toutes nos excuses, monsieur

2. Proposez une solution :

J'arrive, je suis à vous dans quelque secondes.

Je vous change la bouteille.

Je vous remplace votre viande.

Je vous apporte un verre propre tout de suite.

Je vous en donne un propre tout de suite.

Je le ramène en cuisine immédiatement

Je vais le signaler à votre chef.

c. Traiter une réclamation (à la réception)

1. Ecouter : je comprends, monsieur.....

Je me mets à votre place, madame.

Vous avez tout à fait raison.....

Vous faites bien de nous le dire / signaler

2. S'excuser : Excusez-moi / excusez-nous

Je suis désolé(e)

3. Expliquer : j'ai fait une erreur

C'est un oubli de notre part

Nous avons mal compris.

4. Proposer une solution : je vous propose de + inf.

Voilà la solution que je peux vous suggérer

Est-ce que cela vous convient ?

5. Conclure

- Si une solution satisfaisante est trouvée :*

Je règle votre problème immédiatement

Je m'en occupe personnellement

- Si la solution n'est pas entièrement satisfaisante :*

Excusez-nous, monsieur.....

Nous sommes vraiment désolés, madame...

Seperti yang dikatakan terdahulu bahwa pengaduan tidak hanya secara berhadapan, tetapi juga klien mengirimkan surat pengaduan melalui pos atau e-mail. Untuk pengaduan melalui surat, tentu saja pihak hotel memberikan tanggapan atas pengaduan tersebut melalui surat juga.

Hal-hal yang harus diperhatikan untuk membalas surat pengaduan adalah :

- 1. Accuser réception de la lettre du client* (menyatakan tidak menerima surat dari klien).
- 2. Présenter des excuses* (meminta maaf)
- 3. Donner une explication* (memberikan penjelasan)
- 4. Proposer une réparation* (mengusulkan perbaikan)

5. Prendre congé (penutup surat)

Contoh surat balasan :

HOTEL
DE LA PAIX

PARIS

Monsieur Pierre ROCHE
Avenue de Tervuren 136
B1150 BRUXELLES

Objet – Votre réclamation

PJ : 1 bon d'échange

Paris, le 30 avril 20.

Monsieur,

[] En effet, ce jour-là, un stagiaire a dû remplacer une femme de chambre absente. Sachez que les mesures nécessaires ont été prises pour éviter difficultés à l'avenir.

[] En espérant vous accueillir à nouveau à l'Hôtel de la Paix, je vous prie d'agréer, Monsieur, l'expression de mes sentiments dévoués.

[] J'espère seulement pouvoir regagner votre confiance. Je vous joins à ce courrier un bon d'échange pour un séjour d'une nuit gratuite (petit-déjeuner inclus) que vous pourriez réserver à votre convenance.

[] J'accuse réception de votre courrier du 26 avril. Je vous prie d'accepter toutes nos excuses pour la défaillance de notre service étage. Je comprends votre déception et je regrette sincèrement les incidents mentionnés dans votre lettre.

Nicole Leduc
Directrice

15, rue Soufflot – 7500 PARIS – Tel. 01 42 74 00 95 – télécopie : 01 42 79 00 97
Site internet : www.hoteldelapaix.com – Mél : hoteldelapaixclub-net.fr
RCS Paris B 378 912 158 – Siret 378 912 158 000 11 – APE 551A

Latihan-latihan yang dapat diberikan pada bagian *réclamation* ini dapat beragam tergantung pada apa yang akan kita nilai : *compréhension écrite, production écrite* atau *production orale*. Bermain peran selalu dapat pengajar berikan sebagai latihan untuk membeikan situasi yang lebih dekat pada pembelajar.

a.

De : Jacques Perrin

A : Directeur du restaurant de l'Hôtel de la Paix

Objet : Client déçu

Date : 15 avril 2006

Je suis venu dîner avant-hier soir au restaurant de l'Hôtel de la Paix. Il était 21 heures. J'étais seul. Il n'y avait pas beaucoup de clients et il restait des tables libres. Je voulais une table près de la fenêtre. Le maître d'hôtel semblait pressé et peu aimable. Il m'a placé à une table près des toilettes, la table n° 5. Quel accueil !

b.

De : Julie Moirera

A : Directeur de l'Hôtel de la Paix

Objet : Hôtel bruyant

Date : 15 avril 2006

J'ai séjourné à l'Hôtel de la Paix du 2 au 6 avril dernier. Je logeais dans la chambre 21. La journée, je visitais Paris et le soir je me reposais dans ma chambre. Je m'endormais vers 22 ou 2 heures. Mais toutes les nuits vers une heure du matin, un group revenait dormir à l'Hôtel et faisait du bruit. Il me réveillait et je ne pouvais plus me rendormir. J'ai signalé le problème à la réception, mais elle n'a rien fait. Je ne conseillerais pas votre hôtel à des amis.

Depart

'*Depart*' merupakan tindak tutur (*acte de parole*) yang terakhir pada bagian '*hôtellerie*' ini. Dari kata '*Depart*', kita tahu bahwa pada tindak tutur ini klien akan meninggalkan hotel. Pengajar dapat berdiskusi dengan pembelajar apa saja yang bisa terjadi saat klien akan meninggalkan hotel atau restoran, terutama apa yang harus dilakukan/dipersiapkan oleh seorang pegawai hotel yang mengurus bagian ini, agar klien dapat keluar dari hotel dengan rasa puas, sehingga klien tersebut suatu saat kembali ke hotel tersebut. Dari hasil diskusi dengan pembelajar, pengajar dapat menuliskan fase-fase yang dapat dilakukan oleh seorang resepsionis misalnya untuk '*depart*' seorang klien.

QUE FAIRE ?	COMMENT FAIRE ?	POURQUOI FAIRE ?
<p>Prendre contact</p> <p>Saluer avec bienveillance le client.</p>	<p>Tournez-vous vers le client et saluez-vous par son nom</p>	<p>Pour montrer votre disponibilité et valoriser le client.</p>
<p>Prendre en charge</p> <p>-S'inquiéter de satisfaction du client à la fin de son séjour.</p> <p>-Recueillir les dernières informations pour compléter la facture du client.</p> <p>-Questionner le client pour déceler les besoins ponctuels en rapport avec son départ de l'hôtel.</p>	<p>Demandez au client son numéro de chambre. Si le client a déposé sa clé sur le comptoir : « Vous étiez bien chambre 10 ? »</p> <p>Demandez au client :</p> <ul style="list-style-type: none"> - s'il a consommé des boissons au minibar, - s'il a bien pris un petit-déjeuner, -s'il a besoin d'aide pour porter ses bagages, obtenir un moyen de transport ou se renseigner sur des horaires. 	<p>Pour traiter rapidement le départ.</p> <p>Pour facturer les consommations de minibar.</p> <p>Pour vérifier l'enregistrement de cette prestation.</p> <p>Pour faire le nécessaire auprès de la conciergerie</p>
<p>Assure la continuité</p> <p>Satisfaire les besoins du client le plus rapidement possible.</p>	<p>Éditez la note et présentez-la au client : « votre note s'élève à... » et énumérez les principaux postes de dépenses.</p> <p>Demandez le mode de règlement.</p> <p>Encaissez ou faites signer la note en proposant un stylo au besoin.</p> <p>Renseignez le client sur l'horaire souhaité et l'information demandée.</p>	<p>Pour aller vite et aider le client à comprendre sa note.</p> <p>Pour éviter au client d'avoir à chercher.</p> <p>Pour rassurer le client.</p>
<p>Prendre congé</p> <p>Remercier le client pour son séjour dans l'établissement.</p>	<p>Remettez au client un dépliant ou un ecarte de l'établissement.</p> <p>Souhaitez un bon voyage.</p> <p>Prenez congé du client :</p> <p>« J'espère Monsieur Fasol que vous avez passé un agréable séjour à l'Hôtel de la Paix et que nous</p>	<p>Pour promouvoir l'hôtel et faciliter la prochaine réservation.</p> <p>Pour faire sentir au client qu'il est important et qu'il est à nouveau attendu.</p>

	<i>aurons le plaisir de vous accueillir bientôt. »</i>	
--	--	--

Selain itu, hal yang penting untuk dipelajari juga adalah mempersiapkan faktur, yang biasanya berisi sejumlah uang yang harus dibayar oleh klien untuk biaya selama dia berada di hotel tersebut (biaya perkamar, makan, mini bar, juga laundry, dll)

Pengajar dapat memberikan beberapa contoh faktur :

Le 15/10/20..

Facture N° F32487

Chambre : 27

Séjour : du 14/10/20.. au 15/10/20..

Adultes : 2

Enfants : 0

Nom : FASOL Robert

<i>Libellé</i>	<i>Prix Unité</i>	<i>Qualité</i>	<i>Total (TTC)</i>
<i>Vendredi 14 octobre 20..</i>			
<i>Chambre double</i>	<i>150,00 €</i>	<i>1</i>	<i>150,00 €</i>
<i>Taxe de séjour</i>	<i>1,18 €</i>	<i>2</i>	<i>2,36 €</i>
<i>Blanchisserie</i>	<i>12,00 €</i>	<i>1</i>	<i>12,00 €</i>
<i>Verr de champagne</i>	<i>8,00 €</i>	<i>4</i>	<i>32,00 €</i>
<i>Garage</i>	<i>15,00 €</i>	<i>1</i>	<i>15,00 €</i>
<i>Samedi 15 octobre 20..</i>			
<i>Supplément petit-déjeuner</i>	<i>5,00 €</i>	<i>3</i>	<i>15,00 €</i>
<i>Téléphone</i>	<i>1,80 €</i>	<i>1</i>	<i>1,80 €</i>
<i>TOTAL (HT :202,69 €)</i>			<i>228,16 €</i>
<i>Prépaiement le 10/10/20...(arrhes)</i>			<i>150,00 €</i>
<i>RESTE À PAYER</i>			<i>78,16 €</i>

Dalam hal pembayaran, hotel-hotel biasanya menerima pembayaran tidak secara tunai tetapi juga dengan kartu kredit, cek, dll. Pengajar dapat memberikan cara pembayaran yang dapat dilakukan oleh klien.

<i>Paiement</i>	<i>Condition d'acceptation</i>	<i>Opération à effectuer</i>
<i>I. Espèces</i>	<i>Aucune</i>	<i>Vérifier la concordance avec la note. Recompter sur le comptoir avec le client. Vérifier l'état des billets et le graphisme.</i>

2. Devises	<i>Pièce d'identité ou passeport</i>	<i>Attention au change et à monnaie ! Accepter uniquement les devises en billets. Donner l'original du bordereau de change au client.</i>
3. Chèque	<i>Pièce d'identité</i>	<i>Vérifier le nom à l'aide de la pièce d'identité. Vérifier le montant en chiffres et en lettres et la signature. Vérifier l'état du chèque.</i>
4. Chèque de voyage	<i>Pièce d'identité ou passeport, seconde signature conforme à la première</i>	<i>Faire apposer la seconde signature par le client au moment du paiement. Vérifier la correspondance avec la facture.</i>
5. Bon d'agence	<i>Original donné par le client à son arrivée.</i>	<i>Vérifier la nature et la valeur de la bonne agence. Encaisser les extras ou le montant de la facture du client moins la valeur du bon. Faites signer l'original de facture si le bon d'agence couvre toutes les prestations.</i>
6. Carte bancaire	<i>Vérifier la date de validité, la signature et si le numéro ne figure pas sur la liste d'opposition.</i>	<i>Donner le ticket avec la note de l'hôtel. Si l'on ne dispose pas d'in terminal électronique mais manuel, faire signer la liasse de la facturette au client et lui donner son double avec la note de l'hôtel soldée.</i>

Sebelum meninggalkan hotel, biasanya klien diminta untuk memberikan pendapatnya tentang hotel tersebut : fasilitas, para pegawai, makanan, dll. Untuk keperluan tersebut pengajar bersama pembelajar dapat mencoba membuat angket untuk diisi klien.

Angket ini berguna untuk pihak hotel:

- Mengetahui bahwa pelayanan dan fasilitas yang ada di hotel tersebut memuaskan klien.
- Mengetahui tingkat kepuasan klien.
- Memperbaiki kekurangan yang ditemukan oleh klien.
- Meningkatkan kualitas produksi/pelayanan yang diharapkan klien.
- Mengetahui apa yang diharapkan klien dari hotel
- Memposisikan diri dalam hal persaingan.

Angket ini biasanya ditulis dalam dua bahasa, yaitu Prancis dan Inggris, ditulis dengan singkat dan jelas sehingga tidak membingungkan klien.

Contoh angket yang bisa diberikan kepada pembelajar

HOTEL **CARTE D'APPRÉCIATION**

De la Paix

Madame, Monsieur,

Nous espérons que vous avez passé un agréable séjour à l'Hôtel de la Paix. Pour maintenir la qualité de nos prestations à la hauteur de vos attentes, nous vous serions reconnaissants de bien vouloir remplir ce questionnaire. Vous pourrez le remettre à la réception ou nous le retourner par courrier à votre retour.

Vos commentaires et suggestions nous sont précieux, et toute l'équipe de l'Hôtel de la Paix vous en remercie.

Au plaisir de vous revoir très prochainement.

E : Excellent ***M*** : Moyen ***Md*** : Médiocre

1. Réservation : ***E*** ***M*** ***Md***

<i>-efficacité</i>					
<i>-courtoisie</i>					

Commentaires : la réservation par Internet est trop compliquée, j'ai finalement téléphoné.

2. Réception : ***E*** ***M*** ***Md***

<i>-ambiance</i>					
------------------	--	--	--	--	--

-disponibilité					
- enregistrement					

Information sur les services :

• de l'hôtel					
• extérieurs					

Commentaires : le réceptionniste est un vrai guide touristique. Merci, et bravo !

3. Service : *E* *M* *Md*

-bagages					
-blanchisserie					
-demandes spécifiques					

Commentaires : un service de réparation couture serait appréciable.

4. Chambre : *E* *M* *Md*

-confort		X			
-propreté	X				
-décoration		X			
-salle de bains		X			
Minibar		X			
-petit-déjeuner			X		

Commentaires : le bouquet de fleurs était ravissant !

5. Restaurant : *E* *M* *Md*

ambiance	X				
-Efficacité du service					
-choix des plats					
-qualité des plats					
-prix					

Commentaires : les crêpes Suzette sont fantastiques

6. Hôtel : *E* *M* *Md*

-décoration					
-confort					

-propreté					
-----------	--	--	--	--	--

Commentaires : quand il y a des groupes, on doit attendre l'ascenseur pendant des heures.

7. Facultatif :

Nom : Bernardin

Adresse :

N° de chambre : 22 Date d'arrivée.....

Durée du séjour : [] 1 nuit [] 2 à 4 nuits [] plus

But de votre : [] Affaires [] loisirs

Comment avez-vous choisi de l'Hôtel de la Paix ?

.....

2.3 Ringkasan

Français de hôtellerie et de la restauration tidak dapat dipisahkan dari *français général* (bahasa Prancis umum) karena bahasa Prancis yang digunakan dan tindak tutur dalam bidang ini adalah hal-hal yang berhubungan dari dekat dengan kehidupan sehari-hari. Walaupun demikian, banyak kekhususan-kekhususan yang ditemukan dalam bahasa Prancis perhotelan dan tata boga ini (leksik, ungkapan-ungkapan, dll).

Walaupun *Français de hôtellerie et de la restauration* dapat diberikan pada publik pemula, tetapi alangkah baiknya seorang pengajar memberikan terlebih dahulu pembelajaran bahasa Prancis umum, agar pembelajar lebih mudah untuk memakai bahasa Prancis pada bidang ini.

Tabel berikut merupakan rangkuman dari uraian materi tentang 'hôtellerie' pada bab sebelumnya.

Les service de l'hôtel

Que se passe-t-elle à partir du moment où un client contacte l'hôtel ?

<i>Monsieur Benichou prend contact avec l'Hôtel de la Paix</i>		
- « Hôtel de la Paix bonjour, Manon Perrier à votre service. » - « Bonjour, je souhaite réserver une chambre... » - « Un instant, je vous prie, je vous passe le service	➤ <i>Le standard</i>	<i>On retrouve le standard dans tous les hôtels.</i> <ul style="list-style-type: none"> • Il gère les appels téléphoniques et la télécopieuse • Il répartit les appels extérieurs dans les différents services de l'hôtel

réservation. »		<ul style="list-style-type: none"> • Il transmet les factures téléphoniques des clients à la caisse
Monsieur Benichou arrive à l'hôtel de la Paix		
« Service réservation bonjour, Bruno Cozzi à votre service... »	➤ La réservation	<p>Le service réservation</p> <ul style="list-style-type: none"> • gère le planning d'occupation des chambres, 2 jours, 1 mois ou plus avant la date d'arrivée du client. • Transmet le planning aux autres services de l'hôtel.
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Le voiturier ➤ Le portier ➤ Le bagagiste 	<p>Ce sont des services Personnalisés présents</p> <p>Seulement dans les hôtels de luxe (4 étoiles et 4 étoiles luxe)</p>
« Bienvenue à l'Hôtel de la Paix, Monsieur Benichou ! »	➤ L'accueil	La réception gère l'accueil des clients qui ont réservé ou non.
Monsieur Benichou séjourne à l'Hôtel de la Paix		
« Service d'étage, pouvons-nous faire votre chambre ? »	➤ L'entretien des chambres	Le personnel d'étage (femme et valet de chambre) nettoie les chambres et les parties communes sous la responsabilité de la gouvernante
« Service étage bonjour, que souhaitez-vous commander pour votre petit-déjeuner ? » « Bonsoir, messieurs. Avez-vous réservé une table ? »	➤ La restauration	L'hôtel propose un service de restauration dans les chambres et en salle se restaurant
« Pour voir cette exposition, je vous conseille de réserver. » « Monsieur Benichou, vous avez du courrier.. »	➤ L'information	Le concierge facilite le séjour des clients : réception des son courrier, réservation spectacles et voyages et renseignement pratiques.
Monsieur Benichou quitte l'Hôtel de la Paix		
« Voici votre facture. Je vous souhaite un bon voyage. »	➤ La facturation	La réception présente au client la facture des prestations utilisées. Elle assure les opérations de coffre et de change.

2.4 Latihan / Tugas

1. *Réservation par téléphone.*

Réceptionnaire : Hôtel de France, réception. Bonjour.

Cliente : Allô, ici Madame Pruneau.

Réceptionnaire : Oui, j'écoute.

Cliente : Je vous appelle pour une réservation.

Réceptionnaire : ce serait pour quelle période, Madame ?

Cliente : Pour les vacances de Pâques. C'est pour une famille avec deux enfants. Alors deux chambres avec porte de communication, si possible.

Réceptionnaire : Bon, ce n'est pas facile. Quand pensez-vous arriver ?

Cliente : Le vendredi 22 mars et nous aimerions rester jusqu'au 1^{er} avril.

Réceptionnaire : Madame, j'ai deux chambres communicantes...

Cliente : Parfait !

Réceptionnaire : ...mais elles ne sont pas disponibles qu'à partir du 24. Si vous pouvez retarder vos vacances de 2 jours vous pourriez rester jusqu'à mardi, le 3 avril.

Cliente : On va y réfléchir, Monsieur. Merci, au revoir.

Réceptionnaire : Oui, Madame. Mais n'attendez pas trop longtemps. On reçoit beaucoup de demandes pour Pâques

Quelques jours plus tard :

Réceptionnaire : Hôtel de France. J'écoute.

Cliente : Bonjour, Monsieur. Je vous appelle pour les 2 chambres pour Pâques. Vous vous rappelez ?

Réceptionnaire : Bien sûr, Madame.

Cliente : On a décidé de partir jours plus tard et de rester jusqu'au 3 avril. Quelles sont vos conditions de séjour ?

Réceptionnaire : A Pâques, nous sommes en haute saison et nos tarifs s'entendent par chambre et jour. Le prix des chambres communicantes en demi-pension, toutes taxes comprises, est de 900 F.

Cliente : Bon, c'est d'accord. Réservez, s.v.p. au nom de Monsieur et Madame Pruneau de Nancy.

Réceptionnaire : B-R-U-N-O-T ? Ça s'écrit avec un -T-à la fin ?

Cliente : Ah, non, Monsieur. Comme un pruneau. P comme Pierre, R-U-N-E-A-U.

Réceptionnaire : Ah, bon. De Nancy vous dites ?...

Cliente : Oui. Je dois vous envoyer un acompte ?

Réceptionnaire : Non, madame, ce n'est pas nécessaire. Il nous faut simplement une confirmation écrite.

Cliente : je vous l'envoie tout de suite. Au revoir, Monsieur.

Réceptionnaire : Au revoir, Madame, merci.

Dari dialogue di atas latihan seperti apa yang dapat diberikan kepada pembelajar.

2. Problème avec le fonctionnement des installations.

Dialogue 1

Client : Mademoiselle, ici la chambre 203. Écoutez, je vous prendre une douche et il n'y a que de l'eau froide au robinet.

Employée : Je suis désolée, Monsieur. Je vous envoie immédiatement quelqu'un pour régler le robinet. Dans quelques minutes ce sera fait.

Client : Bons, et faites-moi apporter une deuxième serviette de bain, s.v.p. il n'y en a qu'une ici.

Employée : Oui, Monsieur, bien sûr. On va vous l'apporter tout de suite.

Dialogue 2

Employée : Allô ? Réception, je veux aider ?

Client : J'espère bien que oui, sinon on va geler ici.

Employée : Je ne comprends pas, Monsieur.

Client : Le chauffage ne fonctionne pas. Nous l'avons ouvert à fond mais le radiateur reste froid.

Employée : c'est inexplicable, je ne comprends pas ce qui a pu se passer, Monsieur. Je vais le dire à notre factotum. Il va venir tout de suite pour le réparer.

Dialogue 3

Client : Monsieur, il fait assez froid dans ma chambre aujourd'hui. Pourtant ces derniers jours la température était agréable lorsque j'étais dans ma chambre.

Réceptionnaire : Oui, Madame. Je vous prie de nous excuser. Mais nous avons une panne de chauffage central. Si vous restez dans la chambre pendant la journée, je peux

vous faire apporter un chauffage électrique. En tout cas, on nous a promis que tout devrait fonctionner normalement ce soir.

Client : Non, laissez. Vous voyez, je sors et je ne rentrerais pas avant ce soir.

Réceptionnaire : Très bien, merci, Madame. J'espère que la température n'était pas trop basse. Je suis navré.

Client : Oh, ça peut arriver. A ce soir, donc.

Keterampilan berbahasa apa yang dapat diberikan pada pembelajar

3. Les produits d'accueil : le petit plus indispensable.

Les produits d'accueil servent à satisfaire et à fidéliser votre clientèle. Ils portent le nom de votre hôtel et rendent service aux clients pendant et après leur séjour. C'est aussi une promotion de votre établissement.

Vous pouvez choisir des produits mixtes pour les hommes et les femmes ou bien tenir compte du sexe de la personne. Votre cliente est une femme : elle aimera un bonnet ou une de douche, une lime à ongles, un lait corporel ou une eau de toilette. Votre client est un homme : il préférera un kit rasage, un peigne ou un nécessaire dentaire.

Nous observons aussi des différences entre les nationalités. Les Français aiment les produits de toilette et les parfums (savonnette, lait corporel et eau de toilette). Les Asiatiques affectionnent les produits de relaxation (pantoufles, peignoir et bain moussant). Les Allemands et les Scandinaves préfèrent les produits naturels, biologiques et recyclables.

Dari teks di atas, buatlah tiga pertanyaan untuk mengetahui pemahaman teks pembelajar !

2.5 Kajian Lanjut

Untuk dapat lebih memahami materi-materi *Français de l'hôtellerie et de la restauration* serta latihan- latihan yang dapat diberikan kepada pembelajar baik untuk bidang perhotelan ataupun kemampuan berbahasa mereka, anda dapat mengkajinya melalui beberapa referensi sebagai berikut :

- *Le français de l'hôtellerie et de la restauration.*
- *Hôtellerie et restauration.com*

2.6 Daftar Pustaka

Le français de l'hôtellerie et de la restauration.

Hôtellerie et restauration.com.

Tourisme.com, Sophie Corbeau, Chantal Dubois, Jean-Luc.Penforinis; CLE International 2004.

Les Métiers du tourisme, Odile Chantelauve Chiari, Sophie Corbeau, Chantal Dubois. HACHETE FLE 1991.

Le Français du Tourisme, Anne-Marie CALMY, Hachete FLE 2004.

Le Français du Tourisme, H RENNE, CLE International 1993