

Unité 1

Les métiers de l'accueil

Ces métiers sont devenus indispensables pour satisfaire une clientèle de plus en plus exigeante.

Complétez les textes avec les verbes proposés:

indiquer, orienter, répondre, guider, garantir, accueillir,
renseigner, gérer, régler, produire, agrémenter

1- L'**hôtesse de l'air** ou le **steward** sont employés par les compagnies aériennes pour
le voyage des passagers, aux attentes de ces passagers, l'ordre et la sécurité à bord d'un avion.

La sociabilité, l'amabilité, la maîtrise de soi, une bonne présentation et la connaissance de langues étrangères sont requises pour le personnel navigant commercial (P.N.C.).

2- L'**agent d'accueil** et l'**agent d'information** travaillent la plupart du temps dans les halls d'aéroport, les gares ou les guichets d'information.

Leur rôle premier est d'..... et de les touristes.

Le goût du contact, la politesse, l'amabilité ainsi qu'une facilité d'élocution sont nécessaires à cette fonction. La connaissance de plusieurs langues étrangères et une bonne présentation sont indispensables.

3- Le **réceptionniste** est employé dans les hôtels pour accueillir les clients. Il est aussi chargé de les litiges mineurs qui peuvent se....., tout en ménageant la susceptibilité des clients.

Pour exercer cette fonction, il faut absolument être sociable, poli et avoir une bonne présentation. La connaissance de plusieurs langues étrangères est souvent indispensable.

4- Le / La **standardiste** est chargée de les appels téléphoniques qui arrivent au standard de l'entreprise. Il / Elle doit le correspondant vers la personne ou le service demandé, ou qui pourra répondre à sa demande. Dans les petites sociétés, ce poste peut être cumulé avec celui d'hôtesse d'accueil.

Un(e) standardiste doit toujours être poli et aimable. Il / Elle doit avoir une bonne élocution et aussi être souriant car le sourire s'entend au téléphone !

5- Le **maître d'hôtel** travaille dans un restaurant. Il est chargé de l'accueil des clients, de les à leur arrivée et de leur une table. Il prend également la commande en suggérant un plat et en conseillant un vin.

La politesse, l'élégance et la discrétion sont les principales qualités du maître d'hôtel.

Accueillir et orienter

Pour commencer

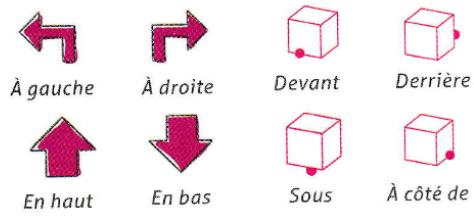
1. Échangez : que voyez-vous sur ces photos ? Où sommes-nous ?



2. Gare et aéroport. Regardez les photos et classez les mots dans le tableau.

1. Un point rencontre	2. Un débarquement	3. Un escalator / un tapis roulant	4. Un tableau d'affichage	5. Un panneau
6. Un comptoir d'accueil	7. Des bagages	8. Un portique de sécurité	9. Des toilettes / des WC	10. Un écran
11. Un escalier	12. Un couloir	13. Un ascenseur	14. Un tapis de bagages	15. Une salle de bagages
16. Une porte d'embarquement				
À l'aéroport	À la gare	À l'aéroport et à la gare		
* ...	* ...	* ...		

3. Regardez la photo puis complétez les phrases à l'aide des mots.



- a. Le train est ... l'écran d'affichage.
- b. Les voies sont ... et ... le train.
- c. L'écran d'affichage est...
- d. Le quai est...
- e. Les voyageurs sont ... du train, sur le quai.

1 Vérifiez votre compréhension

4. Écoutez et lisez la présentation de Damien. Répondez aux questions avec des phrases.

Damien



Je travaille à l'entrée de l'aéroport au comptoir d'accueil, mais je peux aussi travailler au comptoir itinérant. Je suis agent d'accueil aéroportuaire. J'accueille, j'informe et j'oriente les passagers. En cas de problème au débarquement, je peux accompagner les voyageurs jusqu'au tapis de bagages. Je peux aussi aider au transfert des bagages, de l'aéroport vers la résidence du voyageur.

- a. Où travaille Damien ?
- b. Quel est le poste de Damien ?
- c. Quelles sont les fonctions de Damien ?

Vocabulaire

• un passager	• récupérer
• un agent d'accueil	• continuer
• un terminal	• passer
• une cafétéria	• perdre
• au premier niveau	• attendre
• descendre / monter	• chercher

5. Écoutez le dialogue entre Damien et un passager. Complétez les phrases avec les mots suivants : roulant - tableau - rencontre - comptoir - panneau - niveau.

- a. Il faut prendre l'escalator à droite du ... d'accueil et monter au 1^{er}
- b. En haut, passez sous le ... d'affichage et continuez jusqu'au ... « Salle de bagages ».
- c. Prenez le tapis ... jusqu'au panneau « Point ... ».

2 Retenez

GRAMMAIRE

L'expression de l'obligation

- Forme impersonnelle. *Il faut + verbe à l'infinitif*
• *Il faut monter au 1^{er} niveau.*
- L'impératif des verbes à la 2^e personne du pluriel.
• *Prenez l'ascenseur.*

6. Mettez ces phrases à la forme impersonnelle selon l'exemple.

- *Descendez à l'escale.* → *Il faut descendre à l'escale.*
- a. Débarquez. → ...
- b. Montez au 1^{er} niveau. → ...
- c. Allez au comptoir itinérant. → ...
- d. Récupérez les bagages. → ...
- e. Prenez l'escalator. → ...
- f. Continuez à droite. → ...
- g. Passez sous le portique de sécurité. → ...

3 Appliquez

7. Vous êtes au comptoir d'information. Orientez un voyageur. Vous pouvez vous aider du plan p. 104.

quarante-cinq

Accueillir les passagers

[audio \(cliqueá para escuchar\)](#)

1 ... Bruno Motte est chef de cabine pour la compagnie EuropAir. Pendant le vol, il lit aux passagers les quatre annonces suivantes.

a. Les quatre annonces sont dans le désordre, reconstituez l'ordre chronologique de lecture.

EUROPAIR	Ordre de lecture
Mesdames et messieurs, votre commandant de bord, monsieur Pierre Gébert ; votre chef de cabine, monsieur Bruno Motte, et l'ensemble de notre équipage vous souhaitent la bienvenue à bord du vol EuropAir 920 à destination de Singapour .	1
Dans un instant, un service apéritifs et repas chaud vous sera proposé. Nous vous souhaitons un bon appétit.	
Bienvenue à Singapour . Il est quatorze heures en heure locale. La température est de trente-deux degrés Celsius. Nous vous prions de maintenir votre ceinture attachée jusqu'à l'extinction du signal lumineux . Nous vous remercions d'avoir choisi EuropAir et nous vous souhaitons un agréable séjour à Singapour.	
Pour le décollage, nous vous prions d'attacher votre ceinture, de redresser votre dossier de siège et votre tablette. Nous vous rappelons que ce vol est non fumeur et nous vous souhaitons un agréable voyage.	

b. Écoutez l'enregistrement. Vérifiez vos réponses à l'aide de la transcription, pages 121-122.

Donner des conseils pour bien accueillir les passagers

Écoutez les conseils [AUDIO](#) et complétez le texte:

Bonjour, je m'appelle Bruno Motte et comme vous le savez je suis chef de cabine pour la compagnie aérienne **EuropAir**. Voici mes _____ pratiques pour bien lire des annonces aux passagers pendant le vol. Écoutez, c'est important : d'abord, il ne faut pas parler trop près du micro ou trop _____. Il faut bien articuler. Il faut _____, un sourire s'entend toujours. Il faut être _____, le ton utilisé attire l'attention des passagers. Enfin, il faut insister sur les mots _____. Maintenant, c'est à vous. Entraînez-vous. Bonne chance !

Qu'est-ce qu'il faut faire? Complétez le tableau:

Il faut...	Il ne faut pas...
...	...

Expression pour indiquer l'obligation:

Il faut / Il ne faut pas +

- La hôtesse de l'air donne des explications aux passagers dans l'avion avant le décollage.

Complétez les consignes à l'aide de ces expressions:

**suivez, interdit, doivent être, appliquez-le,
devez attacher, tirez, doit être, soulevez, repérez, soyez**

- 1) Chaque fois que ce signal est allumé, vous votre ceinture.
- 2) Pour détacher votre ceinture, la partie supérieure de la boucle.
- 3) Il est strictement de fumer dans l'avion, y compris dans les toilettes.
- 4) sur le masque pour libérer l'oxygène.
- 5) sur votre visage.
- 6) maintenant le panneau le plus proche de votre siège.
- 7) Pour évacuer l'avion, les marquages lumineux selon les instructions de l'équipage.
- 8) tendance durant ce vol, réglez vos appareils électroniques en mode avion.

9) Pour votre sécurité, vos bagages et les appareils les plus volumineux rangés pendant le roulage, le décollage et l'atterrissage.

10) La tablette rangée et votre dossier redressé.

Observez:

Pour donner des indications et des conseils, on peut dire:

- **Il faut** attacher votre ceinture. (1)
- **Vous devez** attacher votre ceinture. (2)
- **Attachez** votre ceinture (Attachez-la). (3)
- **Votre ceinture doit être attachée.** (forme passive) (2)
objeto(la ceinture)+ verbo pasivo

- **Il ne faut pas** fumer. (1)
- **Il est interdit de** fumer. (interdiction)
- **Vous ne devez pas** fumer. (2)
- **Ne fumez pas.** (3)

Complétez et soulignez ce qui convient:

- Les formes (...) utilisent le **verbe "devoir"** pour exprimer l'obligation.
- Les formes (...) sont au **mode impératif**.
- Au mode impératif, le pronom **VOUS** apparaît/ n'apparaît pas.

DONNER UN CONSEIL, UN ORDRE			
• L'impératif présent			
	(tu)	(nous)	(vous)
être	sois	soyons	soyez
avoir	aie	ayons	ayez
monter	monte	montons	montez
prendre	prends	prenons	prenez
s'asseoir	assieds-toi	asseyons-nous	asseyez-vous

Transformez suivant l'exemple:

a. Ex. : *Mademoiselle, il faut prendre les escalators.* → *Mademoiselle, prenez les escalators.*

1. Monsieur, il ne faut pas tourner à gauche. → _____

2. Madame, il faut suivre les indications. → _____

3. Messieurs, il faut être au point-rencontre à 9 heures. → _____

4. Pierre et Paul, il faut avoir votre passeport. → _____

b. Ex. : *Julien, n'oublie pas ton numéro de vol.*

→ *Julien, il ne faut pas oublier ton numéro de vol.*

1. Marie, sors par la porte. → _____

2. Les enfants, ne descendez pas les escaliers.

→ _____

3. Mesdames, asseyez-vous dans la salle d'embarquement. → _____

4. Charlotte, va tout droit. → _____

Indiquer la possession: *Les adjectifs possessifs*

Observez ces phrases:

“Voici **mes** conseils pratiques”

“Il faut maintenir **votre** ceinture attachée”

“N’oublie pas **ton** numéro de vol”

“**Notre** chef de cabine est Bruno Motte”

“Quel est le numéro de **mon** siège?”

“Tu as le numéro de **ta** réservation?”

LES ADJECTIFS POSSESSIFS

L’adjectif possessif s’accorde avec le **nom** et varie avec le **possesseur**.

(à moi)	(à toi)	(à lui/à elle)
mon billet	ton billet	son billet
mon annonce	ton expérience	son hôtesse
ma ceinture	ta ceinture	sa ceinture
mes passagers	tes valises	ses annonces
(à nous)	(à vous)	(à eux/à elles)
notre ceinture	votre annonce	leur billet
nos bagages	vos hôtesses	leurs ceintures

Remarque : **ma, ta, sa** deviennent **mon, ton, son** devant **voyelle** ou **h** muet.

Ex. : mon **annonce**, son **hôtesse** de l’air.

a. Transformez selon le modèle.

Ex. : *Les bagages à main de René.*

→ **Ses** bagages à main.

1. Les plateaux repas des enfants. → _____
plateaux repas.

2. La carte d'embarquement du passager. →
_____ carte d'embarquement.

3. Le manuel d'annonces des hôtesses de l'air.
→ _____ manuel d'annonces.

4. Le billet d'avion de Marie. → _____ billet
d'avion.

5. Les clients de la compagnie *EuropAir*. →
_____ clients.

b. Complétez les dialogues avec des adjectifs possessifs.

• **Dialogue 1**

Passager : S'il vous plaît mademoiselle, je ne trouve pas _____ siège !

Hôtesse : Vous avez _____ carte d'embarquement ?

Passager : Oui, voici _____ carte d'embarquement.

Hôtesse : _____ siège se trouve à l'avant de l'avion.

• **Dialogue 2**

Hôtesse : Messieurs, s'il vous plaît, pouvez-vous éteindre _____ téléphones portables ?

Passagers : Mais mademoiselle, _____ portables sont déjà éteints !

Servir les passagers: “Que désirez-vous?”

Le personnel navigant sert les passagers.

Écoutez et dites si les affirmations sont vraies ou fausses (**Vrai / Faux**) [AUDIO](#)

1. C'est une conversation entre un steward et un passager.

2. On propose au passager un repas chaud.

3. Le passager voyage en classe économique.

4. Le passager souhaite boire une boisson non alcoolisée.

5. Le passager est satisfait du choix des boissons proposé par *EuropAir*.

Voilà des expressions pour servir aux passagers.

Associez le début et la fin de chaque phrase et complétez le tableau (debajo de las frases).

1. Mesdames et messieurs, notre équipage
2. Veuillez attacher
3. Pourriez-vous éteindre
4. Que désirez-vous boire :
5. Veuillez relever
6. Que voulez-vous manger :

- a. du café ou du thé ?
- b. le dossier de votre siège, s'il vous plaît.
- c. du bœuf ou du poulet ?
- d. vous souhaite la bienvenue à bord.
- e. votre ceinture de sécurité, s'il vous plaît.
- f. votre téléphone portable ?

1	2	3	4	5	6

Demander

Pour **bien servir** les passagers, **on demande**, on pose des questions.

Observez:

- a) Que désirez-vous boire?
- b) Que voulez-vous manger?
- c) Que souhaitez-vous comme dessert?
- d) Quand voulez-vous manger?
- e) Voulez-vous du jus d'orange ou de l'eau minérale?

Dans ces cas, il s'agit des questions avec **inversion du sujet-verbe**.

Il existe **trois types d'interrogation**:

type (1) Informel sujet + verbe... + mot interrogatif	a- Vous désirez boire QUOI ? b- Vous voulez manger quoi ? c- Vous souhaitez QUOI comme dessert? d- Vous voulez manger quand ?
type (1) sans mot interrogatif	e- Vous voulez du jus d'orange ou de l'eau minérale?
type (2)	a- Qu'est-ce que vous désirez boire?

Standard Mot interrogatif + “ est-ce que ”+ sujet + verbe	[kesk] b- Qu'est-ce que vous voulez manger? c- Qu'est-ce que vous souhaitez comme dessert? d- Quand est-ce que vous voulez manger? [kā(a nasal) esk]
type (2) sans mot interrogatif	e- Est-ce que vous voulez du jus ou de l'eau? [esk vu vule]..
type (3) Soutenu. Formel Mot interrogatif + inversion sujet/ verbe	a- Que désirez-vous boire? b- Que voulez-vous manger? c- Que souhaitez-vous comme dessert? d- Quand voulez-vous manger?
type (3) sans mot interrogatif	e- Voulez-vous du jus d'orange ou de l'eau minérale?

Transformez au type (3), inversion sujet/ verbe.

- 1) Vous voulez voyager où?
- 2) Vous souhaitez aborder quand?
- 3) Qu'est-ce que vous préférez comme boisson?
- 4) Où est-ce que vous désirez vous asseoir?

Informer les horaires

Il est 9 heures à l'aéroport Paris-Charles-de-Gaulle.

- 1) Écoutez les dialogues et complétez l'écran d'informations. [AUDIO](#)

AÉROPORT DE PARIS - CHARLES-DE-GAULLE					
ARRIVÉE					
COMPAGNIE	N° DE VOL	PROVENANCE	HEURE	PORTE	REMARQUE
AF	1142	Amsterdam	08:50	Arrivé
BA	5631	Nairobi	09:05	A	Retard ... min
0A	451	Athènes	09:15	
UA	991	Chicago	09:35	
AF	1219	Francfort	09:35	J	Retard 20 min
DÉPART					
COMPAGNIE	N° DE VOL	DESTINATION	HEURE	PORTE	REMARQUE
SU	672	Moscou	09:25	Retard 30 min
AZ	9822	Rome	09:55	21	

COMMENT DIRE

INFORMER SUR LES DÉPARTS ET ARRIVÉES

Le vol / le train numéro... en provenance de / à destination de...

L'arrivée / le départ est prévu(e) à 14 heures.
Le vol / le train est annulé / arrivé / retardé.

Les nombres de 70 à 100

70 soixante-dix	80 quatre-vingts	90 quatre-vingt-dix
71 soixante et onze	81 quatre-vingt-un	91 quatre-vingt-onze
72 soixante-douze	82 quatre-vingt-deux	92 quatre-vingt-douze
73 soixante-treize	83 quatre-vingt-trois	93 quatre-vingt-treize
74 soixante-quatorze	84 quatre-vingt-quatre	94 quatre-vingt-quatorze
75 soixante-quinze	85 quatre-vingt-cinq	95 quatre-vingt-quinze
76 soixante-seize	86 quatre-vingt-six	96 quatre-vingt-seize
77 soixante-dix-sept	87 quatre-vingt-sept	97 quatre-vingt-dix-sept
78 soixante-dix-huit	88 quatre-vingt-huit	98 quatre-vingt-dix-huit
79 soixante-dix-neuf	89 quatre-vingt-neuf	99 quatre-vingt-dix-neuf
		100 cent

2) Vous travaillez à l'aéroport. Faites les annonces pour les vols suivants:

- Air France AF 1219
- Alitalia AZ 9822

L'expression du temps

Observez le tableau:

L'EXPRESSION DU TEMPS

- Quelle heure est-il ?
 - **Il est** vingt heures quarante-cinq. / **Il est** neuf heures moins le quart (du soir).
- À quelle heure arrive le vol AF 153 ?
 - **A** midi.
- Quel jour sommes-nous ? / On est quel jour ?
 - **Nous sommes** / **On est** lundi.
- Quelle est la date d'aujourd'hui ? / On est **le** combien aujourd'hui ?
 - Nous sommes / On est **le** 29 avril 2005.
- Quand voulez-vous voyager ?
 - **En** janvier... **en** octobre, **au** mois de mars. **Au** printemps, **en** été, **en** automne, **en** hiver.
- En quelle année ?
 - **En** 2010.

Les mois de l'année	
Janvier	Juillet
Février	Août
Mars	Septembre
Avril	Octobre
Mai	Novembre
Juin	Décembre

LES JOURS DE LA SEMAINE
LUNDI
MARDI
MERCREDI
JEUDI
VENDREDI
SAMEDI
DIMANCHE
Hier c'était...
Aujourd'hui c'est...
Demain ce sera...

1) Répondez aux questions comme dans l'exemple:

Ex. : A quelle heure part le vol AF114 pour Alger ? (17:25)

– Le vol AF 114 pour Alger part à 17:25 (dix-sept heures vingt-cinq)

1. Quel jour y a-t-il un vol pour Séoul ? (dimanche)
2. On est le combien aujourd'hui ? (01/03)
3. En quelle saison y a-t-il beaucoup de touristes à Paris ? (printemps et hiver)
4. Quand ce train circule-t-il ? (juillet et août)
5. Quelle heure est-il ? (12 h 35)

2) Complétez les phrases suivantes:

*Ex. : Aujourd'hui, nous sommes (3 janvier) →
le 3 janvier.*

b. Je vous conseille de voyager...

1. _____ 12 mars.
2. _____ février.
3. _____ Noël.
4. _____ nuit.
5. _____ printemps.
6. _____ 2010.

AUDIO 25



6. Écoutez le dialogue entre Virginie et une cliente, mademoiselle Colombani. Puis répondez avec des phrases.

- Quelle est la destination du vol de la cliente ?
- La cliente veut partir quel jour ?
- Quels types de vols Virginie propose-t-elle ?
- La cliente désire quel type de classe ?
- Quel est le numéro de téléphone de la cliente ?

7. Complétez la fiche de réservation.

Gestion et réservation de billets – Airrésa

Fiche de réservation de billet d'avion

Informations sur le voyageur

Civilité	<input type="checkbox"/> Mademoiselle	<input type="checkbox"/> Madame	<input type="checkbox"/> Monsieur
Nom			
Prénoms			
Téléphone			
E-mail			

Informations sur le voyage

Départ de			
Arrivée à			
Type	Aller simple ▼	Classe	Economique ▼
Date départ			
Date arrivée			

Informations sur les passagers

Nombre :	d'adultes	d'enfants	de bébés
Noms et prénoms des passagers			

Valider

2 Retenez

GRAMMAIRE

L'interrogation

- L'interrogation avec *quel*, *quelle*, *quels*, *quelles*
- *Quel* est *le numéro* du vol ?
- *Quelle* est *l'heure* du départ ?
- *Quels bagages* avez-vous ?
- *Quelles* sont *les modalités* ?

Vocabulaire

- | | | |
|---------------------------------|-----------------------------------|-------------|
| • un agent de réservation | • un hublot | • franchir |
| aéroportuaire | • un vaccin | • fidéliser |
| • une compagnie aérienne | • un kilo | • éditer |
| • un décollage | • le poids | • toujours |
| • un vol (direct / avec escale) | • un climat | • sans |
| • une destination | • particulier (fém. particulière) | • avant |
| • une classe économique | • maximum | • rien |
| • un côté | • enregistrer | |

8. Posez des questions selon l'exemple.

- *Quel* est *le numéro* de la porte ? → Numéro cinq.
- a. ... → La destination est Mexico.
- b. ... → C'est le comptoir des ventes.
- c. ... → Les heures de départ sont 7 h et 9 h.
- d. ... → Les documents sont le visa et le passeport.

9. Utilisez l'obligation selon l'exemple.



→ *Il faut* un visa.



a. → ...



c. → ...



b. → ...



d. → ...

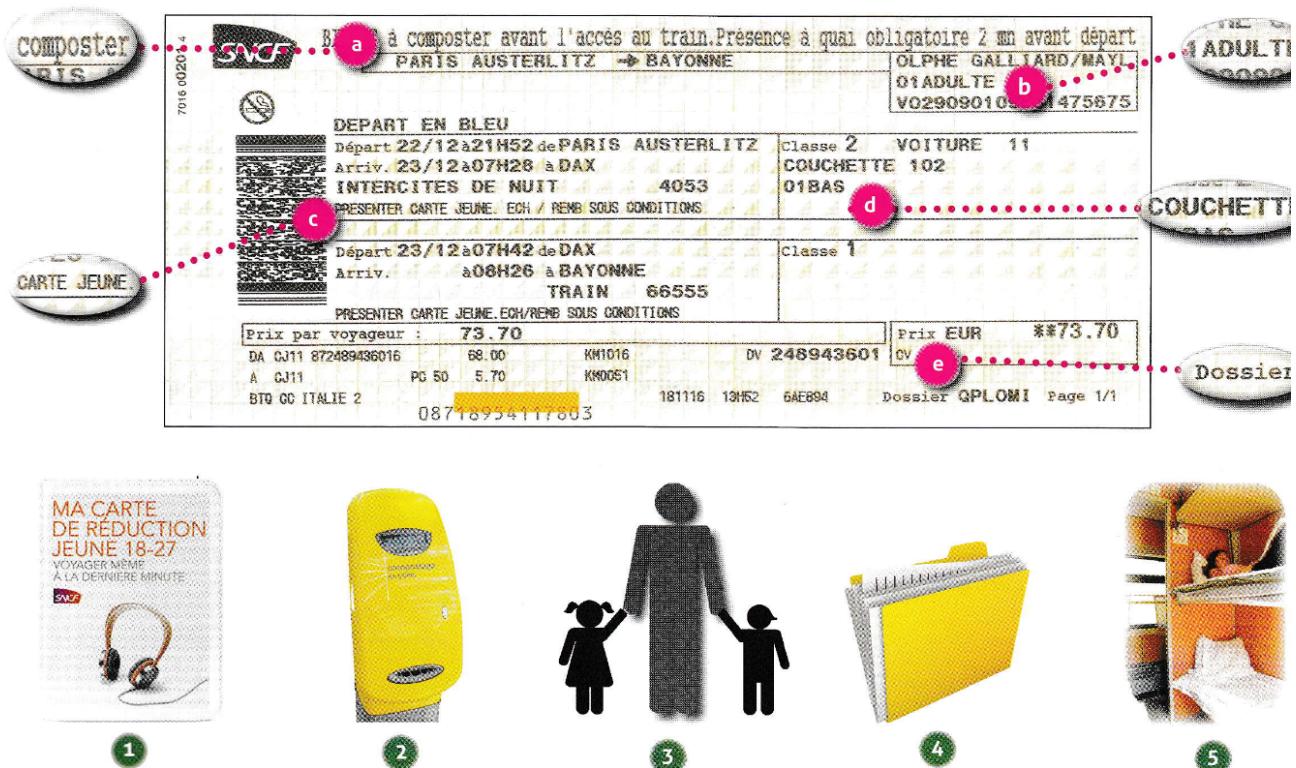
3 Appliquez



10. Vous êtes à l'aéroport, au comptoir de vente d'une compagnie aérienne. Vous conseillez et informez un client.

Pour commencer

1. Associez les mots du billet de train aux images.



2. Complétez la fiche de réservation avec les informations du billet.

Réserver un billet **Gérer une réservation**

Leila Zawad

Gare de départ **1^{re} classe** **2^{de} classe**

Gare d'arrivée

Trajet direct **Nombre de passagers**

Aller simple Aller-retour **Âge** 12-25 ans ▼

Date de départ / /

Heure : de départ **Salle** Fenêtre Couloir

d'arrivée **Numéro de place**

Carte de réductions

1 Vérifiez votre compréhension

126 3. Écoutez et lisez la présentation de Leïla.

Leïla

Je suis agente commerciale en gare : j'accueille et je renseigne les clients. J'informe des modalités de voyage et des règles de sécurité. Je renseigne les voyageurs en cas de grève ou de retard. Ma mission est aussi de vendre des billets. Enfin, je règle les problèmes de remboursement et de réclamations.



4. Répondez aux questions avec des phrases.

- a. Quel est le poste de Leïla ?
- b. Où Leïla travaille-t-elle ?
- c. Quelles sont les fonctions de Leïla ?

2 Retenez

Vocabulaire

- | | |
|--------------------------------|---------------|
| • un agent commercial en gare | • une grève |
| • un trajet | • un retard |
| • un aller simple | • un âge |
| • une correspondance | • une fenêtre |
| • un temps d'attente | • en début de |
| • une carte de réduction | • détruit |
| • en première / seconde classe | • surveillé |
| • un remboursement | • impossible |
| • une réclamation | • échanger |

GRAMMAIRE

La forme négative : ne... pas

- **ne + verbe + pas + verbe**
• Je ne veux **pas** aller en 1^e classe.
- **ne + verbe + pas de + nom**
• Je ne propose **pas de** carte.
- **n'(voyelle) + verbe + pas de + nom**
• Vous **n'avez pas de** réduction.

3 Appliquez



9. Vous êtes agent commercial en gare. Vous renseignez un client puis vous faites la réservation. Informez le client des modalités de voyage et des règles de sécurité.

127 5. Écoutez le dialogue entre Leïla et un client.

Répondez aux questions.

- a. Quel est le désagrément ?
- b. Quel côté de la salle préfère le client ?
- c. Pourquoi est-ce qu'il y a un temps d'attente ?
- d. Pourquoi est-ce qu'il faut surveiller les bagages ?

6. Complétez la fiche de réservation de billet de train.

Reserver un billet Gérer une réservation Leïla Zawad

Destination _____

Train direct Train non direct

Heure : de départ _____
d'arrivée _____

Type de classe 1^e classe 2^e classe

Billet Avec réduction Sans réduction

GRAMMAIRE

Il y a

- La forme positive. **Il y a** + article + nom
• Il y a une grève aujourd'hui.
- La forme négative. **Il n'y a pas de** + nom
• Il n'y a pas de train pour Milan à 14 heures.

7. Mettez à la forme négative selon l'exemple.

- **Il y a une place ?** → Non, il n'y a pas de place.
- a. Il y a une réclamation ? → ...
- b. Lundi, il y a une grève ? → ...
- c. Il y a des réductions ? → ...
- d. Il y a un temps d'attente ? → ...

8. Mettez à la forme négative selon l'exemple.

- **Vous voulez échanger le billet ?**
→ Non, je ne souhaite pas échanger le billet.
- a. Vous désirez une carte de réduction ? → ...
- b. Vous avez des bagages ? → ...
- c. Vous voulez voyager en 1^e classe ? → ...
- d. Désirez-vous une place côté couloir ? → ...

2 ... a. Pour vendre un billet, Olivier Vernon doit savoir poser les bonnes questions au client.
Complétez le dialogue avec les questions qui figurent dans l'encadré.

- Bonjour, je voudrais réserver deux places pour un Paris-Nevers.
– _____ ?
– Le 14 mai.
– Bien, _____ ?
– En fin d'après-midi, vers 17 ou 18 heures.
– J'ai un départ de Paris gare de Lyon à 17 h 27, arrivée à Nevers
à 19 h 24, ou un autre départ à 18 h 10 avec une arrivée à 20 h 05.
– Je prends le train de 17 h 27.
– _____ ?
– Deux. Deux adultes.
– Donc deux places Paris-Nevers. _____ ?
– Oui, nous avons la carte de réduction 12-25 ans.
– _____ ?
– Oui, deux cartes 12-25.
– _____ ?
– En seconde classe.
– _____ ?
– Non fumeur.
– _____ ?
– Un aller simple, s'il vous plaît.
– Bien, dans ce train vous bénéficiez d'une réduction de 50 %. Le prix total des deux billets est de 28,80 euros.
– En espèces.
– Voilà votre billet : départ Paris gare de Lyon, le 14 mai à 17 h 27, arrivée à Nevers à 19 h 24, 2 adultes avec la carte 12-25, compartiment non fumeur en seconde classe, voiture 14, places 13 et 17.

1. Comment souhaitez-vous payer ?
2. Les deux voyageurs ?
3. Compartiment fumeur ou non fumeur ?
4. À quelle date voyagez-vous ?
5. Pour combien de voyageurs ?
6. Voulez-vous un aller simple ou un aller-retour ?
7. Vous voyagez en quelle classe ?
8. À quelle heure voulez-vous partir ?
9. Est-ce que vous avez des réductions ?



b. Écoutez l'enregistrement et vérifiez vos réponses.

2.7 LE RÉSEAU FERROVIAIRE FRANÇAIS



L'INTERROGATION

Question sans mot interrogatif	Question avec mot interrogatif
Intonation (courant) : Vous voulez réserver ?	Où ? Quand ? Comment ? Pourquoi ? Combien ? Vous partez où ? (familier) Où vous partez ? Où est-ce que vous partez ? (courant) Où partez-vous ? (soutenu)
Est-ce que (qu') (courant) : Est-ce que vous voulez réserver ? Est-ce qu'il y a un wagon restaurant ?	Qui/Qui est-ce qui ? Qui voyage avec vous ? Qui est-ce qui voyage avec vous ?
Inversion sujet/verbe (soutenu) : – Voulez-vous réserver ? – Votre billet est-il composté ? – A-t-elle une réduction ?	Que (qu')/Qu'est-ce que (qu') ? Que choisissez-vous ? Qu'est-ce que vous choisissez ?
	Quoi ? Vous choisissez quoi ? (familier) Quel(l)e)(s) ? Quel train prenez-vous ? De quelle réduction bénéficiez-vous ?

■ Voir Précis grammatical : l'interrogation, page 108.

3 ... L'interrogation. Mettez les phrases suivantes à la forme interrogative (3 formes).

- Ex. : *Vous voyagez en classe économique.*
 → ***You voyagez en classe économique ?***
 → ***Est-ce que vous voyagez en classe économique ?***
 → ***Voyagez-vous en classe économique ?***
 1. Elles veulent un aller simple.
 2. Il a une carte de réduction.
 3. Ce vol est complet.
 4. Arthur fait une réservation.
 5. Il y a un train à 15 h 19.

4 ... L'interrogation.

Pour chaque demande d'information, formulez la question de deux manières différentes.

a. À la gare

Ex. : *La destination* → ***Où allez-vous ? / Quelle est votre destination ?***

- Date de départ : →
- Heure de départ : →
- Nombre de voyageurs : →
- Réduction : →
- Classe : →
- Mode paiement : →

b. À la police des frontières

Ex. : *Nationalité* → ***Quelle est votre nationalité ? / D'où venez-vous ?***

- Nom : →
- Adresse : →
- Profession : →
- Durée du séjour : →
- Motif du séjour : →

5 ... Le train dans votre pays.

Répondez aux questions que se posent les touristes quand ils voyagent dans votre pays.

1. Où peut-on acheter un billet de train ?
2. Avez-vous des trains à grande vitesse ?
3. Combien de classes y a-t-il ?
4. Faut-il composter son billet avant le départ ?
5. Y a-t-il un contrôle des billets pendant le voyage ?
6. Est-ce qu'il existe un service de réservation à bord des trains ?
7. Quelles sont les réductions proposées aux voyageurs ?
8. Vous avez des formules d'abonnement ?

6 ... Jouez à deux.

Prenez un billet de train délivré par la compagnie ferroviaire de votre pays. Expliquez à un voyageur francophone le contenu de ce billet.

■ Séance 2

25 Activité 6

Écoutez le dialogue entre Virginie et une cliente, mademoiselle Colombani.

Puis répondez avec des phrases.

Virginie : Bonjour madame.

Mme Colombani : Bonjour.

Virginie : Désirez-vous un renseignement ?

Mme Colombani : Oui, je voudrais un billet, s'il vous plaît.

Virginie : Pour quelle destination ?

Mme Colombani : Pour le Mexique.

Virginie : Et, pour quelle date ?

Mme Colombani : Pour le mois prochain, le 12 octobre.

Virginie : Nous proposons plusieurs types de vols à destination de Mexico, des vols directs et des vols avec escale. Les tarifs sont différents. L'aller-retour prévu avec escale est moins cher que le billet sans escale.

Mme Colombani : Je préfère avec escale.

Virginie : En classe économique ?

Mme Colombani : Oui.

Virginie : Quel jour voulez-vous revenir ?

Mme Colombani : Le 1^{er} novembre.

Virginie : Préférez-vous voyager côté couloir ou côté hublot ?

Mme Colombani : Côté hublot. Quelles sont les modalités pour partir ?

Virginie : Pour passer la douane, il vous faut un passeport.

Mme Colombani : Il faut un vaccin particulier ?

Virginie : Non, rien. Vous êtes madame... ?

Mme Colombani : Mademoiselle Colombani.

Virginie : Prénom ?

Mme Colombani : Nadège.

Virginie : Une adresse e-mail ?

Mme Colombani : Non.

Virginie : Un numéro de téléphone ?

Mme Colombani : 07 15 98 27 42.

Virginie : Le jour du départ, venez deux heures avant l'heure du décollage pour enregistrer les bagages.

Mme Colombani : D'accord. Il y a un poids maximum pour les bagages ?

Virginie : Oui, 22 kilos. J'ai fait la réservation.

Au départ de Paris et arrivée à Mexico.

Mme Colombani : Merci.

Virginie : Je vous en prie. Je vous souhaite un agréable voyage.

Mme Colombani : Merci, au revoir.