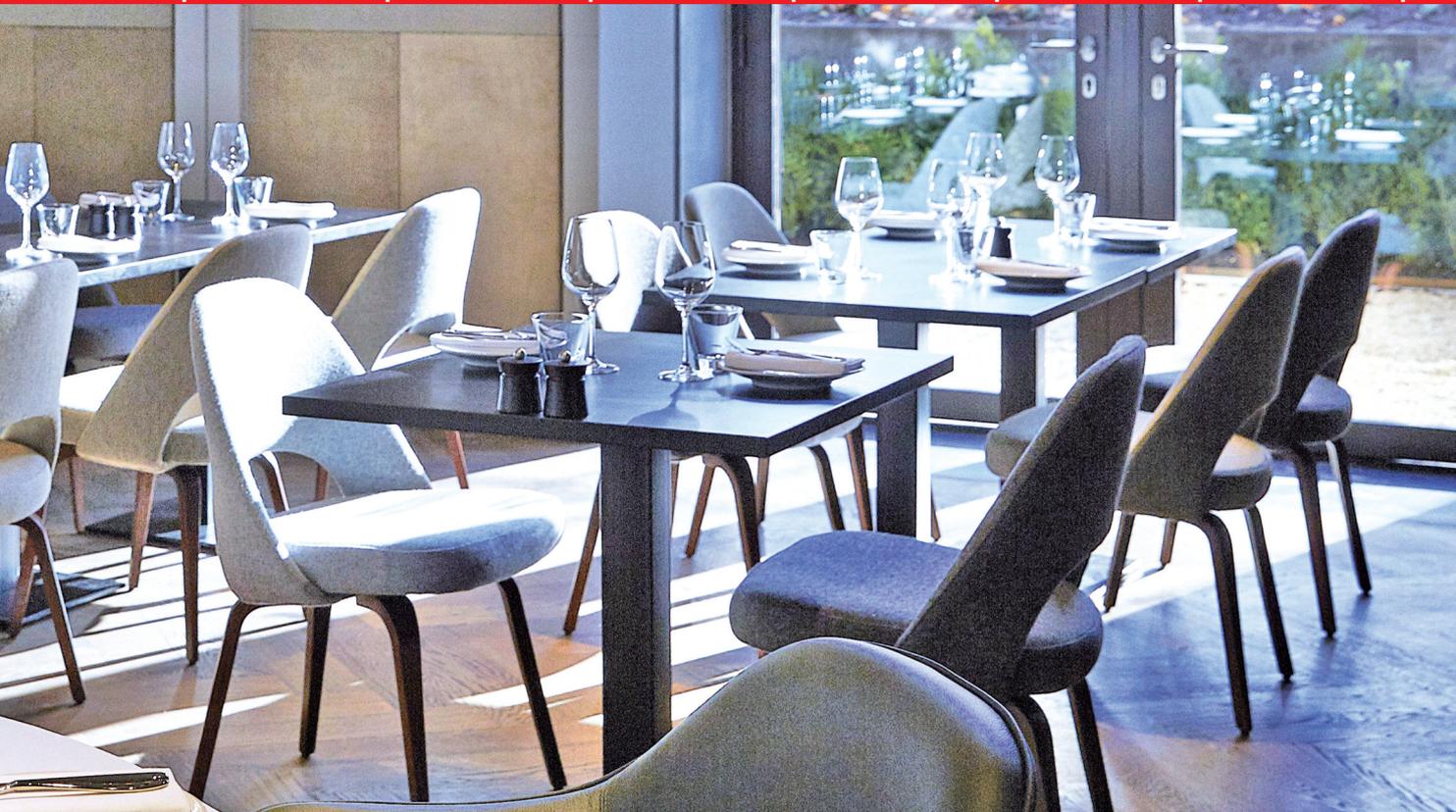




## Les réclamations au restaurant

us loin • Pour aller plus loin



 **Activité 1. Répondez par vrai (V) ou faux (F) et corrigez les affirmations fausses.**

- |   | V                        | F                        |
|---|--------------------------|--------------------------|
| 1. La carte du restaurant doit toujours être présentée à l'extérieur du restaurant. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. La pratique de « racolage gastronomique » est autorisée.                         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. Le client a toujours le droit de choisir sa table.                               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. L'affichage des prix et des plats servis dans les restaurants est réglementé.    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. Un restaurateur peut servir des produits surgelés.                               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6. Un restaurateur peut servir des boissons alcoolisées sans mets.                  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

 **Activité 2. Complétez le texte suivant avec les mots donnés.**

racolage gastronomique • modifications • restaurant • fraîcheur •  
réclamations • gâcher • devoir • expliquées • frais • identifiés

Aller au 1. .... doit rester un plaisir et le restaurateur a le 2. .... de respecter certaines règles, afin d'éviter des 3. .... qui pourraient 4. .... le repas du client. Par exemple le restaurateur ne peut pas faire de 5. .... Sa carte doit être toujours visible pour informer le client sur la 6. ...., l'origine et la qualité des ingrédients avec les mentions « 7. .... » ou « surgelés ».

Les mets et boissons doivent pouvoir être 8. .... clairement avec un prix net et l'indication d'éventuels suppléments. Les recettes doivent être 9. .... au moment de la commande.

Le restaurateur a le droit de refuser d'apporter des 10. .... au menu et il n'est pas obligé de donner une table précise au client.

## 2. Les droits du client

En vertu d'une loi de 1967 non abrogée, le « couvert », obligatoirement inclus dans le prix du restaurant, comprend :

- le pain
- une carafe d'eau
- les couverts
- les serviettes
- les épices.

Donc la carafe d'eau doit systématiquement accompagner la commande d'un plat.

## 3. Quelques cas de litiges...

Le client peut refuser un plat qui ne correspond pas à sa commande ou qui se révèle immangeable ; il peut également renvoyer un plat qui n'est pas assez chaud.

Le restaurateur ne peut interdire l'accès de son restaurant à un consommateur pour un motif discriminatoire (religion, état de santé, mœurs, etc.).

Le restaurateur est responsable de la sécurité et de la salubrité de son établissement et il est aussi responsable des **objets personnels** que le client confie au vestiaire.

 **Activité 3. Répondez par vrai (V) ou faux (F) et corrigez les affirmations fausses.**

- |   |                          |                          |
|---|--------------------------|--------------------------|
|   | <b>V</b>                 | <b>F</b>                 |
| 1. Le client a toujours droit à une carafe d'eau gratuite.                                  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. Un restaurateur peut refuser de servir un client.  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. Un restaurateur est responsable des dommages subis par le client dans son établissement. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |



**Activité 4. Écoutez et répétez quelques expressions utilisées en cas de réclamation.**



**PISTE 154**

### Sur l'hygiène et la sécurité...

1. Mon assiette est sale !
2. Ça n'a pas l'air bien frais !/Le plat a une drôle d'odeur !
3. Il y a un cheveu dans mon assiette !/Il y a un insecte dans le plat !
4. Vous pourriez faire attention, vous avez taché ma chemise !
5. Mon verre/mon assiette est ébréché(e).
6. Ce verre n'est pas propre !
7. Le plat a un goût bizarre...

### Sur la nourriture et les boissons...

1. Il manque la garniture !
2. Le vin blanc n'est pas frais !
3. Le vin est bouchonné !
4. Vous nous aviez dit que la tarte était « faite maison », mais elle est encore congelée !
5. Ça fait quatre fois que je vous demande une carafe d'eau !
6. Ce n'est pas assez cuit !/C'est cru !

### Sur les erreurs du serveur....

1. Nous sommes arrivés avant eux, mais ils ont été servis avant nous !

2. Cela fait une heure que nous attendons !
3. Vous vous êtes trompés dans l'addition !
4. Nous avons demandé des assiettes vides pour le fromage, il y a de cela au moins une demi-heure !
5. Vous avez apporté la viande avant l'entrée !
6. Ce n'est pas ce que j'ai commandé !





**Activité 5. Les problèmes des clients.**

À l'aide des expressions à la page précédente, indiquez ce que pourrait dire le client dans les cas suivants.

1. Sa viande n'est pas cuite. ....
2. Son assiette n'est pas propre. ....
3. Il attend son assiette à fromage depuis longtemps. ....
4. Le vin n'est pas buvable. ....
5. Cela fait longtemps qu'il attend. ....
6. On ne lui a pas apporté son entrée. ....
7. Pendant le service à l'anglaise, le serveur commet une maladresse. ....
8. L'addition ne correspond pas à ce qu'il a consommé. ....
9. Le dessert n'a pas été cuisiné au restaurant. ....
10. Il trouve quelque chose d'anormal dans son assiette. ....
11. Son verre est cassé. ....



**Activité 6. Écoutez et traduisez en italien les expressions du serveur.**

- |  |  |
|--|--|
| 1. Je suis navré(e) pour.../Nous sommes vraiment désolé(e)s pour...  | 7. Je m'en occupe tout de suite./Ce sera fait immédiatement.   |
| 2. Veuillez m'/nous excuser./Veuillez accepter les excuses du chef.  | 8. Venez avec moi, je vais vous accompagner jusqu'au bureau du directeur.  |
| 3. Je fais immédiatement suite à votre demande/requête.  | 9. Pardonnez-moi, je ne suis pas en mesure de répondre à votre question, mais si vous me le permettez, je peux aller m'informer auprès de... |
| 4. Afin de nous faire pardonner, nous vous ferons une réduction au moment de l'addition/nous vous offrirons.../nous ne compterons pas... | 10. Pour ma part, je m'engage à tout faire afin d'assurer un suivi.  |
| 5. Me permettez-vous de vous poser quelques questions, pour être sûr(e) de bien comprendre vos propos ?                                  | 11. Soyez assuré(s) que je ferai tout ce qui est en mon pouvoir afin de...   |
| 6. Au nom du restaurant..., je tiens à vous présenter nos excuses pour l'inconvénient que cela a pu vous causer.                         |  |



**Activité 7. Complétez les phrases suivantes avec les adjectifs donnés, en les accordant si nécessaire.**

brûlé • sale • lent • immangeable • salé • léger • dur •  
bouchonné • rassis • froid • chaud • saignant

- |  |  |
|--|--|
| 1. Ce pain est 1. ...., vous en auriez du frais ?  | 7. Le service est incroyablement   |
| 2. Cette soupe est 2. .... et je la préfère très 3. .... Vous pouvez la réchauffer, s'il vous plaît ?  | 8. .... : ça fait 40 minutes que j'ai commandé et je n'ai encore rien mangé !                                      |
| 3. J'ai demandé un steak à point, et le mien est 4. .... : est-ce qu'il pourrait être cuit davantage ? | 8. Cette quiche lorraine est trop  |
| 4. Ce café est trop 5. .... J'aimerais en avoir un plus fort.  | 9. .... ; je la préférerais avec moins de sel.   |
| 5. Ce vin est 6. ...., buvez-en une gorgée, vous verrez.   | 9. La viande est trop 10. .... ; même avec un couteau, je n'arrive pas à la couper.                                |
| 6. Cette assiette est 7. .... Vous pourriez m'en donner une propre ?                                   | 10. Ce gâteau est 11. .... Regardez, il est 12. .... ! C'est un scandale. Appelez-moi le directeur immédiatement ! |

 **Activité 8. Créez un dialogue en suivant les indications ci-dessous.**

Le serveur accueille les clients...

- Les clients sont 2.
- Ils sont à table, ils ont le menu, mais cela fait une heure qu'ils attendent la prise de commande, alors ils font une réclamation.
- Le serveur s'excuse et il prend la commande (2 menus à 15€ avec 2 crudités, 2 entrecôtes avec frites et haricots verts, 1 coca, un orangina et une carafe d'eau).
- Quand le serveur apporte les entrecôtes, l'une d'elles est saignante alors que le client l'avait demandée bien cuite. Il manque aussi la carafe d'eau.
- Le serveur fait cuire davantage l'entrecôte, il apporte l'eau et s'excuse.
- Les clients commandent 2 crèmes caramel en dessert et 2 cafés dont un décaféiné.
- Le serveur apporte les desserts et les cafés, mais il manque le sucre pour les cafés.
- Le client est en colère et réclame le sucre ; il demande aussi à voir le directeur.
- Le directeur s'excuse et offre les cafés aux clients en expliquant que le serveur est un stagiaire et qu'il vient de commencer son travail au restaurant.
- Le stagiaire s'excuse encore et le client accepte ses excuses.



**Activité 9. Jeu de rôle.**

Jouez le dialogue de l'exercice 8.



**Activité 10. Traduisez le dialogue ci-dessous à l'aide des expressions précédentes.**

*Al ristorante, il cliente trova un capello nel suo piatto mentre sta mangiando.*

**Cliente:** È scandaloso! C'è un capello nel mio piatto!

**Cameriere:** Mi dispiace veramente, signore, me ne occupo subito, cambio il piatto!

**Cliente:** Sarà meglio!

**Cameriere:** Ecco a lei, signore! Abbiamo rifatto il piatto, siamo veramente dispiaciuti per quanto accaduto... Per farci perdonare le offriamo il dessert.

**Cliente:** Va bene! Voglio sperare che non capiti mai più.

**Cameriere:** È stato un caso, ci dispiace che sia capitato a lei, non succederà mai più! Ci scusi ancora.



 **Activité 11. Écrivez un dialogue en suivant les indications ci-dessous.**

*Il cliente aspetta già da un'ora.*

- Il cameriere si scusa e lo accompagna al tavolo.
- Il cameriere prende l'ordine e il cliente ordina due sogliole con del riso.
- Il cliente ha ordinato del pesce, ma il cameriere gli ha portato della carne.
- Il cameriere si scusa e cambia il piatto... e alla fine del pasto offre il caffè per farsi perdonare.
- Il cliente risponde che può succedere.



**Activité 12. La plainte au restaurant.**

**Après avoir regardé la vidéo, répondez aux questions suivantes.**



1. Lorsqu'un client est mécontent, à combien de personnes en parlera-t-il ?
2. En quoi la serveuse peut-elle transformer l'insatisfaction du client ?
3. Quelles formules de politesse doit-elle utiliser ?
4. Quelle expression, dans la vidéo, veut dire que le client n'hésitera pas à se plaindre en cas de problèmes ?
  - A. Il ne mettra pas de gants blancs.
  - B. Il ne mettra pas de chemise blanche.
5. Faut-il contester la plainte du client ?
6. Dans la vidéo, pourquoi le client se plaint-il ?
7. Dans la vidéo, que fait la serveuse pour satisfaire le client ?
8. Qu'est-ce qu'il y a dans l'assiette des clients : du poisson ou de la viande ?
9. Que doit faire la serveuse pour être sûre que le client est finalement satisfait ?
10. Comment le client se sent lorsque sa plainte est bien gérée par le personnel ?



**Activité 13. Associez la colonne de gauche à la traduction correspondante en italien.**

- |  |  |
|--|--|
| 1. Comprendre le client, se mettre à sa place.               | A. Dando un'occhiata discreta.                       |
| 2. Il peut influencer de façon négative 20 personnes.        | B. Può influenzare negativamente venti persone.      |
| 3. Rester calme.   | C. Occuparsi cortesemente dei clienti.               |
| 4. Faire des signes avec la tête pour exprimer son empathie. | D. Restare calmo/mantenere il sangue freddo.         |
| 5. Il n'hésitera pas à se plaindre.                          | E. Fare cenni con la testa per esprimere sentimenti. |
| 6. Être courtois avec les clients.                           | F. Gestire la lamentela, occuparsene.                |
| 7. Réagir à la réclamation, s'en occuper.                    | G. Non esiterà a esprimere le sue lamentele.         |
| 8. En regardant discrètement.                                | H. Capire il cliente, mettersi al suo posto.         |