

### Exercice 16.1

L'accueil de client  
Situation :

Le maître d'hôtel            Bonjour, Mesdames ; Bonjour, Messieurs.  
   Vous désirez déjeuner ?

Le client 1                    Oui, quatre personnes.

Le maître d'hôtel            Vous n'avez pas réservé ?

Le client 1                    Oui (*le client un peu désorienté*)

Le maître d'hôtel            Alors je regrette, mais nous sommes complets aujourd'hui.

La cliente 1                 Pardon ! Si, j'ai réservée. Au nom de CORDES

Le maître d'hôtel            Madame CORDES. C'est parfait. 4 couverts.  
   Si vous voulez bien me suivre, je vous conduis à votre table.

Que demande le maître d'hôtel ?

Que répond le client 1 ?

Pour éviter le doute, quelle personne aurait du s'exprimer en premier ?

### Exercice 17.1

Quel geste commercial peut-faire un maître d'hôtel, ou une hôtesse pour rassurer des clients, ayant comme éléments d'information une heure approximative et l'adresse du restaurant, mais pas le nom exact sous lequel la réservation, a été faite.

### Exercice 18.1

Quelles sont les expressions utilisées au passe par le restaurant pour faire préparer les mets attendus par la cuisine ?