

Le formateur dispose d'un questionnaire basé sur l'entretien d'une travailleuse philippine où elle parle de ses expériences professionnelles passées (secrétaire) et présentes (femme de chambre puis serveuse).

Le formateur pourra proposer le questionnaire écrit aux apprenants en s'assurant en premier lieu que les questions sont comprises (échange oral). La reprise orale des réponses données par les apprenants permettra de vérifier la compréhension de chacun, voire expliquer ce qui pose problème ou au contraire demander à l'apprenant d'approfondir selon ses compétences en termes de production orale ou écrite.

Pour les apprenants de niveau faible, le questionnaire pourra être utilisé comme trame d'une interaction orale. Dans ce cas, le formateur sera libre de sélectionner des questions et de les reformuler.

🔑 *Expérience à l'étranger*

Quel était le métier de Mirian aux Philippines ?

Elle était secrétaire.

Quels outils utilisait-elle ?

Elle donne la liste suivante : ordinateur, fiches, stylos, papier

Travaillait-elle seule ?

Non, elle travaillait en équipe.

🔑 *Premier emploi: femme de chambre*

Quel a été son premier travail en France ?

Elle a été femme de chambre.

Qu'a été la plus difficile pour elle quand elle a commencé ?

La rapidité d'exécution puisqu'elle n'arrivait pas à terminer son travail dans le temps qui lui était imparti.

Travaillait-elle seule ?

Non, une autre femme de chambre travaillait aux mêmes horaires qu'elle.

🔑 *Temps d'adaptation*

Combien de temps lui a-t-il fallu pour s'adapter à ce rythme de travail ?

Il lui a fallu un mois.

🔑 *Utilisation des produits*

Comment a-t-elle compris comment utiliser les produits ?

Elle lisait les étiquettes parce qu'elle est 'curieuse', personne ne lui a expliqué.

🔑 *Les contrats*

Quel poste occupe-t-elle actuellement ?

Elle est serveuse.

Quel type de contrat avait-elle au début de cette nouvelle activité ?
Elle a débuté avec un CDI à mi-temps.

Comment a évolué ce contrat ?
C'est désormais un CDI à temps plein

☛ *Contact avec les clients*

Que faisait le patron en salle quand Mirian a commencé ?
Il prenait les commandes.

Que faisait alors Mirian ?
Elle préparait les plats et apéritifs.

☛ *Prendre les commandes*

Qui prend les commandes maintenant ?
Son collègue serveur prend les commandes.

Pourquoi Mirian ne le fait pas ?
Ce ne sont plus des commandes manuscrites mais à l'aide d'une machine et son patron ne la croit pas prête.

Comment prend-elle les commandes alors ?
Elle continue d'écrire les commandes qu'elle prend.

☛ *Connaître les menus et comprendre les clients*

Comment Mirian présente-t-elle le menu aux clients ?
Elle leur donne le document.

Qu'est-ce qui est difficile pour elle quand elle doit parler avec les clients ?
Elle ne comprend pas toujours les différents accents.

☛ *Expliquer un plat à un client*

Que fait Mirian si elle ne peut pas expliquer un plat à un client ?
Elle va demander au chef (cuisine) des détails sur les ingrédients et la préparation.

Comment réagissent généralement les clients ?
Ils comprennent qu'elle est étrangère et qu'elle peut avoir des difficultés.

☛ *L'équipe*

Comment l'aide son collègue serveur ?
Il la soutient lorsqu'elle ne comprend pas les clients.

Combien y a-t-il de serveurs dans l'équipe ?
Ils sont quatre : trois hommes et une femme.

☛ *L'organisation*

Comment sont organisés les deux serveurs lorsqu'il y a beaucoup de monde ?
L'un prend les commandes d'apéritif et l'autre les prépare.

Quel type d'initiative peut prendre Mirian ?
Lorsque son collègue est occupé et qu'un client seul attend à une table elle va prendre la commande.

👉 *En cuisine*

Que fait Mirian pour aider en cuisine lorsqu'il y a beaucoup de clients ?
Elle va faire la plonge.

👉 *L'inventaire*

De quelle partie de l'inventaire s'occupent les serveurs ?
Ils listent les boissons, en particulier les apéritifs.

👉 *Les pourboires (1)*

Que fait Mirian des pourboires qu'elle reçoit au restaurant ?
Elle les stocke dans une boîte spéciale chez elle.

👉 *Les pourboires (2)*

Qu'a-t-elle fait la première fois qu'elle a reçu un pourboire ?
Elle l'a donné à son patron qui lui a expliqué que c'était pour elle seule.

Que lui a dit un client lorsqu'elle a refusé son pourboire ?
Il lui a dit que ce n'était pas bien de refuser les pourboires.

👉 *Les qualités pour être serveuse*

Quelles sont les qualités nécessaires pour être serveuse ?
Il faut être dynamique, souriant, accueillant, organisé, à l'écoute et aimer ce travail.

👉 *Les clients impatientes*

Comment réagit-elle face aux clients impatientes ?
Elle discute avec le client et est honnête sur les raisons de l'attente.

👉 *L'esprit d'équipe*

Qu'est-ce que l'esprit d'équipe pour elle ?
Lorsqu'il y a un problème en cuisine par exemple, c'est le problème de toute l'équipe. Elle ne rejette la faute sur personne et ils se soutiennent.

👉 *Le personnel*

Qui travaille dans cet hôtel ?
Il y a quatre serveurs, deux cuisiniers, trois réceptionnistes et un veilleur de nuit.

👉 *Le horaires*

Quels sont ses horaires ?

Elle peut commencer à 7h30 (petit-déjeuner), terminer à midi et revenir à 19h.

Elle peut aussi rester toute la journée et ne pas effectuer le service du soir.

Elle finit parfois tard puisqu'il faut rester avec les derniers clients (jusqu'à minuit ou une heure du matin).

🕒 *Nettoyage de la salle et mise en place*

Qui nettoie la salle après le service du soir ?

C'est le veilleur de nuit.

Que fait Mirian à la fin du service ?

Elle met en place pour le service suivant.

Que met-elle sur la table pour le petit-déjeuner ?

Elle installe seulement les serviettes et les verres puisque c'est un buffet.

Que dresse-t-elle sur la table pour le déjeuner ?

Elle dresse couverts, serviettes et verres.

Qu'appelle-t-elle un 'complet' pour dresser les tables ?

Elle doit préparer pour chaque personne une fourchette d'entrée, une fourchette de plat, une cuillère à soupe, un couteau à fromage.

🕒 *Travailler le week-end, les jours de repos*

Combien de jours de repos a-t-elle dans la semaine ?

Elle a deux jours consécutifs.

Tous les serveurs sont-ils tous présents le week-end ?

Pas toujours, ils peuvent être deux, trois ou quatre selon les services et les jours de repos pris par chacun.

🕒 *Prendre des initiatives et progresser*

Comment progresse Mirian dans son travail ?

Elle prend des initiatives, apprend de ses erreurs et sait qu'il faut du temps pour se perfectionner.