

A2.6 À l'hôtel



- Enregistrez-vous et quittez votre hôtel.
- Demandez des modifications ou des services supplémentaires pendant votre séjour.
- Signalez tout problème lié à votre séjour à la réception.

La carte	(Die Karte)	Le problème	(Das Problem)
La clé	(Der Schlüssel)	La solution	(Die Lösung)
La climatisation	(Die Klimaanlage)	L'entrée (Une)	(Der Eingang)
Le concierge	(Der Concierge)	La sortie	(Der Ausgang)
La femme de ménage	(Das Zimmermädchen)	L'escalier (Un)	(Die Treppe)
Le mini-bar	(Die Minibar)	L'ascenseur (Un)	(Der Aufzug)
La réception	(Die Rezeption)	Faire l'enregistrement	(Einchecken)
Le personnel	(Das Personal)	Régler	(Bezahlen)
Le service	(Der Service)	S'occuper	(Sich kümmern)
Le bruit	(Der Lärm)		

1. Scannen Sie den QR-Code, um das Video anzusehen, oder lesen Sie den Text. (QR-Audio)

À la réception, un client signale **un petit problème** : il n'a plus d'eau chaude et il y a une fuite dans la douche. L'employé **écoute attentivement** et demande **les informations clés**, comme le numéro de chambre et le téléphone, *pour* tenir le client informé. Il propose plusieurs solutions et annonce un délai précis, ce qui montre **l'engagement**. Il s'excuse et explique que le confort du client est prioritaire.



An der Rezeption meldet ein Kunde **ein kleines Problem**: Er hat kein warmes Wasser mehr und es gibt ein Leck in der Dusche. Der Mitarbeiter **hört aufmerksam zu** und fragt nach **den wichtigsten Informationen**, wie der Zimmernummer und der Telefonnummer, um den Kunden auf dem Laufenden zu halten. Er bietet mehrere Lösungen an und nennt eine genaue Frist, was **das Engagement** zeigt. Er entschuldigt sich und erklärt, dass der Komfort des Kunden Priorität hat.

1. Quel est le problème principal dans la chambre du client ?
 - a. La climatisation ne fonctionne plus.
 - b. La télévision ne capte aucune chaîne.
 - c. Il n'y a plus d'eau chaude et il y a une fuite dans la douche.
 - d. Le client a perdu sa carte de chambre.
2. Quelles informations l'employé demande-t-il pour traiter la plainte ?
 - a. Le passeport et l'adresse du client.
 - b. Le nom du restaurant préféré du client.
 - c. Le numéro de chambre et le numéro de téléphone du client.
 - d. Le numéro de carte bancaire du client.

1-c-2-c



2. Grammatik: Ursache und Zweck (à cause de, pour)

Man drückt die Ursache mit *puisque*, *du fait que*, *à cause de* aus und das Ziel/den Zweck mit *pour* + nom/infinitif.

1. Sujet + *puisque* / *du fait que* + phrase.
2. Sujet + *à cause de* + nom.
3. Sujet + *pour* + infinitif.

Thème (Thema)	Explication (Erklärung)	Exemples (Beispiele)
Puisque (da)	Cause (Ursache)	Je reste ici puisque la clé ne marche pas. (Ich bleibe hier, da der Schlüssel nicht funktioniert.)
Du fait que (aufgrund der Tatsache, dass)	Cause (Ursache)	Le paiement est refusé du fait que la carte est bloquée. (Die Zahlung wird abgelehnt aufgrund der Tatsache, dass die Karte gesperrt ist.)
À cause de (wegen)	Cause (Ursache)	Je ne dors pas à cause du bruit. (Ich schlafe nicht wegen des Lärms.)
Pour (um)	But (Ziel)	Je téléphone pour une solution . (Ich rufe an, um eine Lösung zu bekommen.)

1. Nous pouvons vous changer de chambre _____ la climatisation ne fonctionne pas. (Wir können Ihnen das Zimmer wechseln, da die Klimaanlage nicht funktioniert.)
a. *puisque* b. *du fait* c. *à cause de* d. *pour*
2. Je n'ai pas dormi _____ le bruit dans le couloir. (Ich habe wegen des Lärms im Flur nicht geschlafen.)
a. *pour* b. *puisque* c. *à cause de* d. *à cause du*

1. *puisque* 2. *à cause du*

Schreibe die Sätze neu (QR: KI+)



1. (Puisque) Je reste au bureau. La carte d'accès ne marche pas.

_____ (Ich bleibe im Büro, da die Zugangskarte nicht funktioniert.)

2. (Du fait que) Le paiement est refusé. La carte est bloquée.

_____ (Die Zahlung wird aufgrund der Tatsache abgelehnt, dass die Karte gesperrt ist.)

3. (À cause de) Je suis en retard. Il y a beaucoup de trafic.

_____ (Ich bin wegen des Verkehrs zu spät.)

1. Je reste au bureau puisque la carte d'accès ne marche pas. 2. Le paiement est refusé du fait que la carte est bloquée. 3. Je suis en retard à cause du trafic.

3. Übungen

1. Ordne die Elemente mit verwandter Bedeutung zu.

- | | |
|---------------------------|-----------------------------|
| a. faire l'enregistrement | 1. s'enregistrer à l'hôtel |
| b. la réception | 2. parce qu'il y a du bruit |
| c. régler la note | 3. le comptoir d'accueil |
| d. à cause du bruit | 4. payer la facture |

a-1 b-3 c-4 d-2



2. Willkommensnotiz – Ankünfte und Abreisen (Rezeption) (QR: Audio)

Fülle die Lücken aus: clé, solution, régler, réception, ascenseur, problème, carte



Bienvenue à l'hôtel. À votre arrivée, faites l'enregistrement à la (1) _____ avec votre carte d'identité et votre (2) _____ bancaire. Le personnel vous remet la (3) _____ et vous indique l' (4) _____ et l'escalier.

Pendant le séjour, pour un (5) _____, contactez la réception pour une (6) _____. Au départ, merci de (7) _____ avant la sortie et de laisser la clé à la réception, puisque le contrôle de la chambre se fait ensuite.

Willkommen im Hotel. Bei Ihrer Ankunft melden Sie sich an der Rezeption mit Ihrem Ausweis und Ihrer Bankkarte an. Das Personal übergibt Ihnen den Schlüssel und zeigt Ihnen den Aufzug und die Treppe.

Während des Aufenthalts: Bei einem Problem (Klimaanlage, Lärm oder Minibar) kontaktieren Sie die Rezeption, um eine Lösung zu finden. Bei der Abreise bezahlen Sie bitte vor dem Verlassen und lassen Sie den Schlüssel an der Rezeption, da die Zimmerkontrolle anschließend erfolgt.

(1) réception, (2) carte, (3) clé, (4) ascenseur, (5) problème, (6) solution, (7) régler

1. Vous arrivez tard et il y a du bruit dans votre chambre : que faites-vous et quelles informations donnez-vous à la réception ?

3. Hören Sie sich den Audioausschnitt an und wählen Sie die richtige Antwort aus. (QR: Audio)

- La cliente reçoit une clé et une carte pour utiliser l'ascenseur.
- Elle décide de payer tout de suite à l'entrée de l'hôtel.
- Le concierge propose une autre chambre pour réduire le bruit et régler le souci de climatisation.

Wahr Falsch

- | | |
|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |



1-V 2-X 3-V

4. Wählen Sie die richtige Lösung

1. J' _____ la note à la réception du fait que je pars tôt demain. *(Ich habe die Rechnung an der Rezeption bezahlt, weil ich morgen früh abreise.)*
 a. avais / réglé b. ai / réglé c. ai / régler d. suis / réglé
2. Nous _____ le problème de la climatisation pour mieux dormir. *(Wir haben das Problem mit der Klimaanlage behoben, um besser zu schlafen.)*
 a. avons / réglée b. sommes / réglés c. avons / régler
 d. avons / réglé
3. Vous _____ la caution avec votre carte à cause du mini-bar. *(Sie haben die Kautions wegen der Minibar mit Ihrer Karte bezahlt.)*
 a. avez / réglés b. avez / réglé c. avez / régler d. étiez / réglé
1. ai / réglé 2. avons / réglé 3. avez / réglé

5. Rollenspiel - Dialoge (QR: Audio)



Check-in tardif à la réception

Réceptionniste: *Bonsoir Monsieur, bienvenue. Vous venez pour l'enregistrement ?
(Guten Abend, mein Herr, willkommen. Sie sind zum Check-in hier?)*

Client: *Bonsoir, oui, j'ai une réservation au nom de Martin. Je suis un peu en retard.
(Guten Abend, ja, ich habe eine Reservierung auf den Namen Martin. Ich bin ein bisschen spät dran.)*

Réceptionniste: *Très bien. Voici votre carte et la clé de la chambre 312, au troisième étage.
Vous pouvez prendre l'ascenseur à gauche, l'entrée est juste après la réception.
(Sehr gut. Hier ist Ihre Karte und der Schlüssel für Zimmer 312, im dritten Stock. Sie können den Aufzug links nehmen, der Eingang ist direkt nach der Rezeption.)*

Client: *D'accord, merci. Si l'ascenseur est en panne, je peux monter par l'escalier ?
(In Ordnung, danke. Wenn der Aufzug außer Betrieb ist, kann ich dann über die Treppe hochgehen?)*

Réceptionniste: *Oui, bien sûr, l'escalier est au fond du couloir, près de la sortie.
(Ja, natürlich, die Treppe ist am Ende des Flurs, in der Nähe des Ausgangs.)*

1. À quelle heure arrive le client et que demande-t-il à la réception ?

6. Sprechen: übersetzen und antworten (QR: KI+)

Je voudrais faire l'enregistrement, s'il vous plaît. / Il y a un problème dans ma chambre à cause de... / Est-ce que vous pouvez... pour régler ça ?



1. Vous arrivez à l'hôtel à Paris pour un voyage professionnel. Que dites-vous à la réception pour vous enregistrer et demander la clé de votre chambre ?

2. Pendant votre séjour, il y a un problème dans la chambre à cause du bruit ou de la climatisation. Que dites-vous à la réception et quelle solution demandez-vous ?

7. Schreiben: E-Mail (QR: KI+)

Objet : Suite à votre appel - chambre 508

Bonjour Madame Dupont,

Merci de nous avoir contactés. Nous avons noté un **problème** avec la **climatisation** dans votre chambre et du **bruit** cette nuit.

Un membre du **personnel** peut passer à **14h30** ou à **17h00** pour vérifier et proposer une **solution**. Préférez-vous aussi changer de chambre ?

Cordialement,

Karim B.

Réception



Schreibe eine passende Antwort: *Je vous écris parce que... / à cause de... / Est-ce possible de... pour... ? / Je préfère... Pouvez-vous envoyer quelqu'un à... ?*

Wichtige Verben

Régler (regeln)

Passé composé

je/j'	ai réglé
tu	as réglé
il/elle/on	a réglé
nous	avons réglé
vous	avez réglé
ils/elles	ont réglé