

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 clé	(der Schlüssel)	L'escalier (Un)	(die Treppe)
La carte	(die Karte)	L'ascenseur (Un)	(der Aufzug)
Le mini-bar	(die Minibar)	Le bruit	(der Lärm)
La climatisation	(die Klimaanlage)	Le problème	(das Problem)
La réception	(die Rezeption)	La solution	(die Lösung)
Le personnel	(das Personal)	Le service	(der Service)
Le concierge	(der Concierge)	Faire l'enregistrement	(einchecken)
La femme de ménage	(die Zimmerfrau)	Régler	(bezahlen)
L'entrée (Une)	(der Eingang)	S'occuper	(sich kümmern)
La sortie	(der Ausgang)		

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



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 doit **écouter attentivement** et demander des **informations clés**, comme le numéro de chambre et le téléphone. *Pour* résoudre la situation rapidement, il propose plusieurs solutions et donne un délai précis. Il **s'excuse** et **fait preuve d'empathie**, car 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 muss **aufmerksam zuhören** und **wichtige Informationen** erfragen, wie die Zimmernummer und die Telefonnummer. Um die Situation schnell zu lösen, schlägt er mehrere Lösungen vor und nennt einen genauen Zeitrahmen. Er **entschuldigt sich** und **zeigt Empathie**, denn der Komfort des Kunden hat Priorität.

1. Quel est le problème principal dans la salle de bain du client ?
 - a. La chambre est trop petite et le lit est inconfortable.
 - b. La télévision ne s'allume pas et le Wi-Fi est lent.
 - c. La climatisation ne fonctionne pas et la fenêtre est bloquée.
 - d. Il n'y a plus d'eau chaude et il y a une fuite dans la douche.
2. Quelles informations l'employé demande-t-il pour suivre la plainte ?
 - a. Le nom du restaurant et l'heure du petit-déjeuner.
 - b. Le numéro de carte bancaire et l'adresse e-mail.
 - c. Le numéro de chambre et le numéro de téléphone.
 - d. La nationalité du client et la date de naissance.

3. Pourquoi l'employé annonce-t-il un délai précis ?
- Pour demander au client de revenir plus tard sans solution.
 - Pour éviter de parler avec le client trop longtemps.
 - Pour montrer son engagement et gérer les attentes du client.
 - Pour expliquer les règles de l'hôtel sur les travaux.

1-d 2-c 3-c

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

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



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

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

- Je suis fatigué _____ bruit dans le couloir.
a. à cause du b. puisque c. à cause de d. pour
- Le paiement est refusé _____ la carte est bloquée.
a. pour b. à cause de c. du fait de d. du fait que

1. à cause du 2. du fait que

Umschreiben Sie die Ausdrücke

- (*puisque*) Je reste à la maison. La clé ne marche pas.

- (*à cause de*) Le paiement est refusé. La carte est bloquée.

- (*à cause de*) Je ne peux pas dormir. Il y a du bruit dans la rue.

(Je ne peux pas dormir à cause du bruit dans la rue.)

3.Übungen



1. Ordne die Elemente mit verwandter Bedeutung zu.

- | | |
|----------------------------|---------------------------------------|
| a. faire l'enregistrement | 1. arriver à l'hôtel et s'enregistrer |
| b. régler la note | 2. du fait du bruit |
| c. s'occuper d'un problème | 3. payer à la sortie |
| d. à cause du bruit | 4. trouver une solution |

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

2. Informationshinweis – Rezeption (Hotel) (Audio in der App verfügbar)

Fülle die Lücken aus: clé, carte, régler, l'enregistrement, réception, personnel

À l'arrivée, merci de passer à la _____ pour faire _____ et récupérer votre _____ et votre _____. Le _____ peut s'occuper des bagages et vous indiquer l'ascenseur. Si vous avez un problème dans la chambre, signalez-le immédiatement.

Au départ, merci de _____ votre note avant 11 h. À cause d'une intervention technique, certaines chambres n'ont pas d'eau chaude le matin. Pour une solution rapide, laissez votre numéro de chambre et un téléphone de contact : le concierge vous rappelle.

Bei der Ankunft gehen Sie bitte zur Rezeption, um einzuchecken und Ihre Karte und Ihren Schlüssel abzuholen. Das Personal kann sich um das Gepäck kümmern und Ihnen den Aufzug zeigen. Wenn Sie ein Problem im Zimmer haben (Klimaanlage, Minibar oder Lärm), melden Sie es sofort.

Bei der Abreise begleichen Sie bitte Ihre Rechnung vor 11 Uhr. Wegen eines technischen Eingriffs haben einige Zimmer morgens kein warmes Wasser. Für eine schnelle Lösung hinterlassen Sie Ihre Zimmernummer und eine Telefonnummer für Rückfragen: Der Concierge ruft Sie zurück.

1. Quelles informations devez-vous laisser à la réception et que fera le personnel pour résoudre le problème ?
-

3. Hören Sie sich das Audiofragment an und geben Sie an, ob die folgenden Aussagen wahr oder falsch sind.

Wahr Falsch

La cliente s'est enregistrée la veille et a reçu une clé et une carte pour sa chambre.

Le principal problème est que le mini-bar est vide, donc elle demande qu'on le remplisse tout de suite.

L'hôtel propose de la déplacer dans une autre chambre et on lui indique comment y accéder.



4. Wählen Sie die richtige Lösung

1. J'_____ la note à la réception puisque ma carte a été acceptée. *(Ich habe die Rechnung an der Rezeption bezahlt, da meine Karte akzeptiert wurde.)*
 a. ai réglé b. règle c. suis réglé d. ai régler
2. On _____ le problème de climatisation du fait que le personnel est intervenu rapidement. *(Man hat das Problem mit der Klimaanlage gelöst, weil das Personal schnell eingegriffen hat.)*
 a. réglait b. a réglé c. a régler d. est réglé
3. J'_____ une nuit de plus pour rester dans la même chambre. *(Ich habe eine zusätzliche Nacht bezahlt, um im selben Zimmer zu bleiben.)*
 a. ai régler b. ai réglée c. ai réglé d. avais réglé
1. ai réglé 2. a réglé 3. ai réglé

5. Lies den Dialog und beantworte die Fragen

Client(e) - Mme Martin: *Bonsoir, je suis en chambre 508 : il y a beaucoup de bruit dans le couloir et la climatisation ne fonctionne pas.*

(Guten Abend, ich bin in Zimmer 508: Es gibt viel Lärm im Flur und die Klimaanlage funktioniert nicht.)

Réception - M. Leroy: *Je suis désolé, madame. Je m'en occupe tout de suite : je peux envoyer la femme de ménage ou le concierge, ou vous proposer une autre chambre plus calme.*

(Es tut mir leid, gnädige Frau. Ich kümmere mich sofort darum: Ich kann die Putzfrau oder den Hausmeister schicken oder Ihnen ein anderes, ruhigeres Zimmer anbieten.)

Client(e) - Mme Martin: *Si possible, je préfère changer de chambre. J'aurais aussi besoin d'une clé supplémentaire, s'il vous plaît.*

(Wenn möglich, würde ich lieber das Zimmer wechseln. Ich bräuchte auch einen zusätzlichen Schlüssel, bitte.)

Réception - M. Leroy: *Très bien. Passez à la réception avec votre carte, je fais l'enregistrement du changement et je vous donne les clés.*

(Sehr gut. Kommen Sie mit Ihrer Karte an die Rezeption, ich registriere den Zimmerwechsel und gebe Ihnen die Schlüssel.)

Client(e) - Mme Martin: *D'accord, merci. Je prends l'ascenseur et je descends tout de suite.*

(In Ordnung, danke. Ich nehme den Aufzug und komme sofort runter.)

1. Quel est le problème dans la chambre de Mme Martin ?

2. Quelle solution propose la réception ?



6. Beantworte die Fragen unter Verwendung des Vokabulars aus diesem Kapitel.

À cause de..., je ne peux pas bien... / Est-ce que vous pouvez vous en occuper, s'il vous plaît ? / Je voudrais une solution, par exemple...

1. Vous arrivez à l'hôtel à Paris. Que dites-vous à la réception pour vous enregistrer et demander la clé ?

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

7. E-Mail

Objet : Votre chambre - besoin d'informations

Bonjour Madame / Monsieur,

Merci pour votre message. Nous sommes désolés pour le souci avec **la clé** de votre chambre et le **bruit** cette nuit. Pour que notre **personnel** s'en occupe, pouvez-vous nous confirmer votre numéro de chambre et nous dire si vous préférez :

- une nouvelle **clé** à la **réception**,
- ou changer de chambre (si possible) ?

Merci,

Camille Durand

Réception



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

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