

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	<i>(La llave)</i>	Le problème	<i>(El problema)</i>
La carte	<i>(La tarjeta)</i>	La solution	<i>(La solución)</i>
Le personnel	<i>(El personal)</i>	L'entrée (Une)	<i>(La entrada)</i>
Le concierge	<i>(El conserje)</i>	La sortie	<i>(La salida)</i>
La femme de ménage	<i>(La limpiadora)</i>	L'ascenseur (Un)	<i>(El ascensor)</i>
La réception	<i>(La recepción)</i>	L'escalier (Un)	<i>(La escalera)</i>
Le service	<i>(El servicio)</i>	Faire l'enregistrement	<i>(Hacer el registro)</i>
Le mini-bar	<i>(El minibar)</i>	Régler	<i>(Pagar / solucionar)</i>
La climatisation	<i>(El aire acondicionado)</i>	S'occuper	<i>(Encargarse)</i>
Le bruit	<i>(El ruido)</i>		

1. Escanea el código QR para ver el vídeo, o lee el texto. (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.



*En la recepción, un cliente señala **un pequeño problema**: ya no tiene agua caliente y hay una fuga en la ducha. El empleado **escucha atentamente** y pide **la información clave**, como el número de habitación y el teléfono, para mantener al cliente informado. Propone varias soluciones y anuncia un plazo preciso, lo que demuestra **el compromiso**. Se disculpa y explica que la comodidad del cliente es prioritaria.*

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

1-c 2-a



2. Gramática: Causa y fin (à cause de, pour)

Se expresa la causa con *puisque*, *du fait que*, *à cause de* y la finalidad con *pour* + nom/infinítif.

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

Thème (Tema)	Explication (Explicación)	Exemples (Ejemplos)
Puisque (Puesto que)	Cause (Causa)	Je reste ici puisque la clé ne marche pas. (<i>Me quedo aquí puesto que la llave no funciona.</i>)
Du fait que (Debido a que)	Cause (Causa)	Le paiement est refusé du fait que la carte est bloquée. (<i>Se rechaza el pago debido a que la tarjeta está bloqueada.</i>)
À cause de (A causa de)	Cause (Causa)	Je ne dors pas à cause du bruit. (<i>No duermo a causa del ruido.</i>)
Pour (Para)	But (Finalidad)	Je téléphone pour une solution . (<i>Llamo para una solución.</i>)

1. Nous pouvons vous changer de chambre _____ la climatisation ne fonctionne pas. (*Podemos cambiarle de habitación puesto que el aire acondicionado no funciona.*)
 a. *puisque* b. *du fait* c. *à cause de* d. *pour*
2. Je n'ai pas dormi _____ le bruit dans le couloir. (*No dormí a causa del ruido en el pasillo.*)
 a. *pour* b. *puisque* c. *à cause de* d. *à cause du*

1. *puisque* 2. *à cause du*

Reescribe las frases (QR: IA+)



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

(*Me quedo en la oficina puesto que la tarjeta de acceso no funciona.*)

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

(*El pago es rechazado debido a que la tarjeta está bloqueada.*)

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

(*Llego tarde a causa del tráfico.*)

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. Ejercicios

1. Relaciona los elementos que tienen un significado relacionado.

- | | |
|---------------------------|-----------------------------|
| 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. Nota de bienvenida - Llegadas y salidas (recepción) (QR: Audio)

Rellena los huecos: 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.

Bienvenido al hotel. A su llegada, haga el registro en la recepción con su documento de identidad y su tarjeta bancaria. El personal le entrega la llave y le indica el ascensor y la escalera.

Durante la estancia, en caso de problema (aire acondicionado, ruido o minibar), contacte con la recepción para encontrar una solución. A la salida, por favor pague antes de salir y deje la llave en la recepción, ya que después se realiza la revisión de la habitación.

(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. Escucha el fragmento de audio y elige la respuesta correcta. (QR: Audio)

- | | Verdadero | Falso |
|--|--------------------------|--------------------------|
| 1. La cliente reçoit une clé et une carte pour utiliser l'ascenseur. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. Elle décide de payer tout de suite à l'entrée de l'hôtel. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. Le concierge propose une autre chambre pour réduire le bruit et régler le souci de climatisation. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |



1-V 2-X 3-V

4. Elige la solución correcta

1. J' _____ la note à la réception du fait que je pars tôt demain. *(He pagado la cuenta en la recepción porque me voy temprano mañana.)*
 a. avais / réglé b. ai / réglé c. ai / régler d. suis / réglé
2. Nous _____ le problème de la climatisation pour mieux dormir. *(Hemos solucionado el problema del aire acondicionado para dormir mejor.)*
 a. avons / réglée b. sommes / réglés c. avons / régler d. avons / réglé
3. Vous _____ la caution avec votre carte à cause du mini-bar. *(Habéis pagado el depósito con vuestra tarjeta a causa del minibar.)*
 a. avez / réglés b. avez / réglé c. avez / régler d. étiez / réglé
1. ai / réglé 2. avons / réglé 3. avez / réglé

5. Juego de rol - diálogos (QR: Audio)



Check-in tardif à la réception

- Réceptionniste:** *Bonsoir Monsieur, bienvenue. Vous venez pour l'enregistrement ?*
(Buenas noches, señor, bienvenido. ¿Viene para hacer el check-in?)
- Client:** *Bonsoir, oui, j'ai une réservation au nom de Martin. Je suis un peu en retard.*
(Buenas noches, sí, tengo una reserva a nombre de Martin. Llego un poco tarde.)
- 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.*
(Muy bien. Aquí tiene su tarjeta y la llave de la habitación 312, en el tercer piso. Puede tomar el ascensor a la izquierda, la entrada está justo después de la recepción.)
- Client:** *D'accord, merci. Si l'ascenseur est en panne, je peux monter par l'escalier ?*
(De acuerdo, gracias. Si el ascensor está averiado, ¿puedo subir por la escalera?)
- Réceptionniste:** *Oui, bien sûr, l'escalier est au fond du couloir, près de la sortie.*
(Sí, por supuesto, la escalera está al fondo del pasillo, cerca de la salida.)

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

6. Hablar: traduir y responder (QR: IA+)



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. Escritura: Correo electrónico (QR: IA+)

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



Escribe una respuesta adecuada: *Je vous écris parce que... / à cause de... / Est-ce possible de... pour... ? / Je préfère... Pouvez-vous envoyer quelqu'un à... ?*

Verbos importantes

Régler (ajustar)

Passé composé

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