

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

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



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.

*En la recepción, un cliente señala un **pequeño problema**: ya no tiene agua caliente y hay una fuga en la ducha. El empleado debe **escuchar atentamente** y pedir **información clave**, como el número de habitación y el teléfono. Para resolver la situación rápidamente, propone varias soluciones y da un plazo preciso. **Se disculpa** y **muestra empatía**, porque la comodidad del cliente es prioritaria.*

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

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

1-a 2-a 3-c

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

Expresamos la causa con *puisque*, *du fait que*, *à cause de* y el objetivo con *pour* + nom/infinítif.



- Sujeto + *puisque* / *du fait que* + frase.
- Sujeto + *à cause de* + nombre.
- Sujeto + *pour* + infinitivo.

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 (Objetivo)	Je téléphone pour une solution . (<i>Llamo para una solución.</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

Reescribe las frases

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

- (*du fait que*) 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. Ejercicios

1. Relaciona los elementos que tienen un significado relacionado.

- | | |
|----------------------------|---------------------------------------|
| 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. Nota informativa - Recepción (hotel) (Audio disponible en la aplicación)

Rellena los huecos: 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.

A la llegada, por favor pase por la recepción para hacer el registro y recoger su tarjeta y su llave. El personal puede encargarse del equipaje e indicarle el ascensor. Si tiene un problema en la habitación (aire acondicionado, minibar o ruido), comuníquelo inmediatamente.

A la salida, por favor pague su factura antes de las 11 h. Debido a una intervención técnica, algunas habitaciones no tienen agua caliente por la mañana. Para una solución rápida, deje su número de habitación y un teléfono de contacto: el conserje le devolverá la llamada.

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

3. Escucha el fragmento de audio e indica si las siguientes afirmaciones son verdaderas o falsas.

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. Elige la solución correcta

- J'_____ la note à la réception puisque ma carte a été acceptée. *(Pagué la cuenta en la recepción ya que mi tarjeta fue aceptada.)*
 a. ai réglé b. règle c. suis réglé d. ai régler
 - On _____ le problème de climatisation du fait que le personnel est intervenu rapidement. *(Se resolvió el problema del aire acondicionado debido a que el personal intervino rápidamente.)*
 a. réglait b. a réglé c. a régler d. est réglé
 - J'_____ une nuit de plus pour rester dans la même chambre. *(Pagué una noche más para quedarme en la misma habitación.)*
 a. ai régler b. ai réglée c. ai réglé d. avais réglé
1. ai réglé 2. a réglé 3. ai réglé

5. Lee el diálogo y responde a las preguntas



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.*

(Buenas noches, estoy en la habitación 508: hay mucho ruido en el pasillo y el aire acondicionado no funciona.)

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.*

(Lo siento, señora. Me ocupo de ello enseguida: puedo enviar a la camarera de pisos o al conserje, o proponerle otra habitación más tranquila.)

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

(Si es posible, prefiero cambiar de habitación. También necesitaría una llave adicional, por favor.)

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

(Muy bien. Pase por recepción con su tarjeta, hago el registro del cambio y le doy las llaves.)

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

Martin: *(De acuerdo, gracias. Tomo el ascensor y bajo enseguida.)*

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

2. Quelle solution propose la réception ?

6. Responde a las preguntas usando el vocabulario de este capítulo.

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. Correo electrónico

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



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

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