

## 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**

**La carte**

**La sortie**

**L'entrée (Une)**

**L'ascenseur (Un)**

**L'escalier (Un)**

**Le personnel**

**La réception**

**Le concierge**

**La femme de ménage**

**Le mini-bar**

**La climatisation**

**Le service**

**Le problème**

**La solution**

**Le bruit**

**Régler**

**S'occuper**

**Faire l'enregistrement**

### 1. Scannez le code QR pour regarder la vidéo, ou lire le texte.



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.

1. Quel est le problème principal dans la salle de bain du client ?
  - a. La climatisation ne fonctionne pas et la fenêtre est bloquée.
  - b. La chambre est trop petite et le lit est inconfortable.
  - c. La télévision ne s'allume pas et le Wi-Fi est lent.
  - 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 numéro de chambre et le numéro de téléphone.
  - b. Le numéro de carte bancaire et l'adresse e-mail.
  - c. La nationalité du client et la date de naissance.
  - d. Le nom du restaurant et l'heure du petit-déjeuner.
3. Pourquoi l'employé annonce-t-il un délai précis ?
  - a. Pour éviter de parler avec le client trop longtemps.
  - b. Pour expliquer les règles de l'hôtel sur les travaux.
  - c. Pour demander au client de revenir plus tard sans solution.
  - d. Pour montrer son engagement et gérer les attentes du client.

1-d 2-a 3-d



## 2. Grammaire: Cause et but (à cause de, pour)

On exprime la cause avec puisque, du fait que, à cause de et le but avec pour + nom/infinifitif.

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

Thème	Explication	Exemples
Puisque	Cause	Je reste ici <b>puisque</b> la clé ne marche pas.
Du fait que	Cause	Le paiement est refusé <b>du fait que</b> la carte est bloquée.
À cause de	Cause	Je ne dors pas à cause <b>du</b> bruit.
Pour	But	Je téléphone pour une <b>solution</b> .

1. Je suis fatigué \_\_\_\_\_ bruit dans le couloir.  
 a. à cause du      b. puisque      c. à cause de      d. pour
2. 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

### Réécrivez les phrases

1. (puisque) Je reste à la maison. La clé ne marche pas.  
\_\_\_\_\_
2. (du fait que) Le paiement est refusé. La carte est bloquée.  
\_\_\_\_\_
3. (à cause de) Je ne peux pas dormir. Il y a du bruit dans la rue.  
\_\_\_\_\_

### 3. Exercices



#### 1. Associez les éléments qui ont un sens lié.

- |                            |                                       |
|----------------------------|---------------------------------------|
| 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. Note d'information - Réception (hôtel) (Audio disponible dans l'application)

**Remplissez les lacunes:** 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.

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

#### 3. Écoutez le fragment audio et indiquez si les affirmations suivantes sont vraies ou fausses.

**Vrai Faux**

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. Choisissez la bonne solution

- J' \_\_\_\_\_ la note à la réception puisque ma carte a été acceptée.  
a. ai réglé      b. règle      c. suis réglé      d. ai régler
  - On \_\_\_\_\_ le problème de climatisation du fait que le personnel est intervenu rapidement.  
a. réglait      b. a réglé      c. a régler      d. est réglé
  - J' \_\_\_\_\_ une nuit de plus pour rester dans la même chambre.  
a. ai régler      b. ai réglée      c. ai réglé      d. avais réglé
1. ai réglé 2. a réglé 3. ai réglé

#### 5. Lisez le dialogue et répondez aux questions

**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.*

**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.*

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

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

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



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

---

2. Quelle solution propose la réception ?

---

#### 6. Répondez aux questions en utilisant le vocabulaire de ce chapitre.

*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*



**Rédigez une réponse appropriée:** *Je vous écris à cause de... / Je préfère... parce que... / Est-ce possible de... pour... ?*

### Verbes importants

#### Régler (*régler*)

Passé composé

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