

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	Le problème
La carte	La solution
La climatisation	L'entrée (Une)
Le concierge	La sortie
Le mini-bar	L'escalier (Un)
La femme de ménage	L'ascenseur (Un)
Le bruit	Faire l'enregistrement
La réception	Régler
Le personnel	S'occuper
Le service	

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

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

1-c-2-c

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 puisque la clé ne marche pas.
Du fait que	Cause	Le paiement est refusé du fait que la carte est bloquée.
À cause de	Cause	Je ne dors pas à cause du bruit.
Pour	But	Je téléphone pour une solution .

1. Nous pouvons vous changer de chambre _____ la climatisation ne fonctionne pas.

- a. *puisque* b. *du fait* c. *à cause de* d. *pour*

2. Je n'ai pas dormi _____ le bruit dans le couloir.

- a. *pour* b. *puisque* c. *à cause de* d. *à cause du*

1. *puisque* 2. *à cause du*



Réécrivez les phrases (QR: IA+)

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

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

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

3. Exercices

1. Associez les éléments qui ont un sens lié.

- | | |
|---------------------------|-----------------------------|
| 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. Note d'accueil - Arrivées et départs (réception) (QR: Audio)

Remplissez les lacunes: 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.

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. Écoutez l'extrait audio et choisissez la bonne réponse. (QR: Audio)

- | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|
| 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"/> |

Vrai Faux



4. Choisissez la bonne solution

1. J' _____ la note à la réception du fait que je pars tôt demain.
 a. avais / réglé b. ai / réglé c. ai / régler d. suis / réglé
2. Nous _____ le problème de la climatisation pour mieux dormir.
 a. avons / réglée b. sommes / réglés c. avons / régler
 d. avons / réglé
3. Vous _____ la caution avec votre carte à cause du mini-bar.
 a. avez / réglés b. avez / réglé c. avez / régler d. étiez / réglé

1. ai / réglé 2. avons / réglé 3. avez / réglé



5. Jeu de rôle - dialogues (QR: Audio)

Check-in tardif à la réception

- Réceptionniste:** *Bonsoir Monsieur, bienvenue. Vous venez pour l'enregistrement ?*
- Client:** *Bonsoir, oui, j'ai une réservation au nom de Martin. Je suis un peu en retard.*
- 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.*
- Client:** *D'accord, merci. Si l'ascenseur est en panne, je peux monter par l'escalier ?*
- Réceptionniste:** *Oui, bien sûr, l'escalier est au fond du couloir, près de la sortie.*

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

6. Parler : traduire et répondre (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. Écriture: E-mail (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



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

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