

## A2.6.1 Un problema con la prenotazione

*Un problème avec la réservation*



Negli affitti brevi è importante organizzare bene il **check-in** e il **check-out**. Un check-in flessibile con una smart lock o una cassetta per **le chiavi** aiuta gli **ospiti** ad arrivare quando vogliono. Prima dell'arrivo, *gli* mandi **le istruzioni** chiare, anche con un video. Se puoi, li accogli di persona e dai consigli sulla zona. Dopo la partenza, li ringrazi e puoi chiedere una recensione.

*Dans les locations de courte durée, il est important de bien organiser l'enregistrement et le départ. Un enregistrement flexible avec une serrure connectée ou une boîte à clés aide les invités à arriver quand ils veulent. Avant l'arrivée, tu leur envoies des instructions claires, éventuellement accompagnées d'une vidéo. Si tu peux, tu les accueilles en personne et tu donnes des conseils sur le quartier. Après leur départ, tu les remercies et tu peux demander un avis.*

1. Qual è un modo per rendere il check-in più flessibile?
  - a. Offrire la colazione gratis agli ospiti
  - b. Chiedere il passaporto solo al check-out
  - c. Fare il check-in solo in orari fissi
  - d. Usare una smart lock o una cassetta per le chiavi
2. Che cosa è consigliato inviare agli ospiti prima dell'arrivo?
  - a. Un menu del ristorante più vicino
  - b. Istruzioni semplici e chiare, magari con un breve video
  - c. Solo il prezzo finale del soggiorno
  - d. Un contratto lungo da firmare subito
3. Dopo il check-out, cosa è utile fare?
  - a. Mandare un messaggio di ringraziamento e chiedere una recensione
  - b. Bloccare subito ogni contatto con gli ospiti
  - c. Chiedere agli ospiti di restare un'altra notte
  - d. Cambiare l'orario del check-in per il giorno dopo

**1-d 2-b 3-a**

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

Giulia arriva in hotel per fare il check-in, ma c'è un problema con la sua prenotazione

*Giulia arrive à l'hôtel pour faire le check-in, mais il y a un problème avec sa réservation*

**Receptionist:** Buongiorno, benvenuta! Ha una prenotazione? *(Bonjour, bienvenue ! Vous avez une réservation ?)*

**Giulia:** Buongiorno! Sì, ho prenotato una stanza con vista mare per due notti, a nome Giulia. *(Bonjour ! Oui, j'ai réservé une chambre avec vue sur la mer pour deux nuits, au nom de Giulia.)*

**Receptionist:** Mi permetta di controllare... Sì, vedo la sua prenotazione, però c'è stato un problema. *(Permettez-moi de vérifier... Oui, je vois votre réservation, mais il y a eu un problème.)*

**Giulia:** Ah... che tipo di problema c'è? *(Ah... quel genre de problème ?)*

<b>Receptionist:</b>	La stanza non è disponibile: c'è stato un errore nell'inserimento della prenotazione.	<i>(La chambre n'est pas disponible : il y a eu une erreur lors de la saisie de la réservation.)</i>
<b>Giulia:</b>	Caspita... è un bel problema. Come possiamo risolverlo?	<i>(Mince... c'est un sacré problème. Comment peut-on régler ça ?)</i>
<b>Receptionist:</b>	Non si preoccupi, le posso dare un'altra stanza senza costi extra.	<i>(Ne vous inquiétez pas, je peux vous donner une autre chambre sans frais supplémentaires.)</i>
<b>Giulia:</b>	Va bene. Posso comunque avere la vista mare?	<i>(D'accord. Je peux quand même avoir une vue sur la mer ?)</i>
<b>Receptionist:</b>	Sì, certamente. Le do la camera numero 235: è più grande e ha una splendida vista mare.	<i>(Oui, bien sûr. Je vous donne la chambre numéro 235 : elle est plus grande et offre une splendide vue sur la mer.)</i>
<b>Giulia:</b>	Ok, grazie mille! È stato molto gentile.	<i>(D'accord, merci beaucoup ! C'est très gentil.)</i>
<b>Receptionist:</b>	Non c'è di che! Ecco la sua chiave. Benvenuta in hotel!	<i>(Je vous en prie ! Voici votre clé. Bienvenue à l'hôtel !)</i>

- Qual è il problema con la prenotazione di Giulia?
  - La stanza che ha prenotato non è disponibile per un errore.
  - Giulia vuole fare il check-out, ma non trova la chiave.
  - L'ascensore non funziona e Giulia non può salire in camera.
  - La camera è troppo rumorosa e Giulia chiede il servizio di pulizia.
- Che cosa offre la receptionist per risolvere il problema?
  - Cambiare hotel e riportare la valigia alla reception.
  - Chiedere a Giulia di pagare un costo extra per la vista mare.
  - Dare a Giulia un'altra stanza senza costi extra, con vista mare.
  - Dire a Giulia di tornare domani perché l'entrata è chiusa.

**1-a 2-c**