

A2.6 In hotel



- Effettua il check-in e il check-out dell'hotel.
- Richiedi modifiche o servizi aggiuntivi durante il tuo soggiorno.
- Segnala eventuali problemi relativi al tuo soggiorno alla reception.

La reception	<i>(La réception)</i>	Il servizio di pulizia	<i>(Le service de ménage)</i>
La receptionist	<i>(La réceptionniste)</i>	Il problema	<i>(Le problème)</i>
Il numero della camera	<i>(Le numéro de la chambre)</i>	La soluzione	<i>(La solution)</i>
La chiave	<i>(La clé)</i>	Il rumore	<i>(Le bruit)</i>
L'ascensore	<i>(L'ascenseur)</i>	Gentile	<i>(Aimable)</i>
L'entrata	<i>(L'entrée)</i>	Iscrivarsi	<i>(S'inscrire)</i>
L'uscita	<i>(La sortie)</i>	Fare il check-out	<i>(Faire le check-out)</i>
La vista mare	<i>(La vue sur la mer)</i>	Riportare	<i>(Signaler)</i>

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



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

1-a 2-a 3-a

2. Grammaire: Les pronoms objets indirects

Les pronoms d'objet indirect indiquent à qui est destinée une action.



1. Les pronoms indirects répondent aux questions « à qui ? », « à quoi ? ».

Significato (Signification)	A chi?	Esempio (Exemple)
Mi (Me)	A me (À moi)	Il receptionist mi parla (Le réceptionniste me parle)
Ti (Te)	A te (À toi)	Il receptionist ti spiega tutto (Le réceptionniste t'explique tout)
Gli (Lui)	A lui (À lui)	Gli do la chiave (Je lui donne la clé)
Le (Lui/Elle)	A lei (À elle)	Le spiego il problema (Je lui explique le problème)
Ci (Nous)	A noi (À nous)	Il receptionist ci mostra la stanza (Le réceptionniste nous montre la chambre)
Vi (Vous)	A voi (À vous)	L'impiegata vi offre aiuto (L'employée vous offre de l'aide)
Loro (Eux)	A loro (À eux)	Do le chiavi a loro (Je donne les clés à eux)

- Scusi, può darmi la chiave? Il receptionist _____ la dà subito.
a. mi b. me c. mio d. a me
- Signora, _____ spiego come usare l'ascensore.
a. Loro b. Gli c. Le d. La

1. me 2. Le

Réécrivez les phrases

- Il receptionist spiega tutto a me.

(Le réceptionniste m'explique tout.)

- Dai il numero della camera a lui.

(Tu lui donnes le numéro de la chambre.)

- Noi chiediamo un'informazione a voi.

(Nous vous demandons une information.)

3. Exercices



1. Associez les éléments qui ont un sens lié.

- | | |
|---------------------------|----------------------------|
| a. Fare il check-out | 1. il banco informazioni |
| b. la reception | 2. lasciare l'hotel |
| c. la chiave | 3. me lo riferisce |
| d. Mi riporta il problema | 4. la tessera della camera |

a-2 b-1 c-4 d-3

2. Avis à la réception : check-in, services et signalements (Audio disponible dans l'application)

Remplissez les lacunes: numero, vista, check-out, chiave, problema, reception, soluzione

Per il check-in presentarsi alla _____ con un documento e la conferma della prenotazione. La receptionist consegna la _____ e comunica il _____ della camera; l'ascensore è vicino all'entrata. Il servizio di pulizia passa ogni giorno tra le 9 e le 14. Se desideri una camera con _____ mare, puoi chiederla se disponibile.

Durante il soggiorno, se c'è un _____, informa subito la reception: lo staff cerca una _____ o propone il cambio stanza. Per l'uscita, fai il _____ entro le 11 e lascia la chiave alla reception. Se parti prima, avvisa la sera prima.

Pour le check-in, présentez-vous à la réception avec une pièce d'identité et la confirmation de la réservation. La réceptionniste remet la clé et communique le numéro de la chambre ; l'ascenseur est près de l'entrée. Le service de ménage passe chaque jour entre 9 h et 14 h. Si vous souhaitez une chambre avec vue sur la mer, vous pouvez la demander si elle est disponible.

Pendant le séjour, s'il y a un problème (bruit, climatisation ou clé qui ne fonctionne pas), informez immédiatement la réception : le personnel cherche une solution ou propose un changement de chambre. Pour le départ, faites le check-out avant 11 h et laissez la clé à la réception. Si vous partez plus tôt, prévenez la veille au soir.

1. Quali azioni consiglia il testo in caso di rumore o altro problema in camera e cosa puoi chiedere al personale?
-

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

Vrai Faux



- | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|
| La cliente ha detto che sentiva molto rumore vicino all'ascensore e all'entrata. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| La receptionist ha proposto di lasciare la stessa camera con vista mare. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| La cliente ha detto che farà il check-out domani alle nove. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

4. Choisissez la bonne solution

- Buongiorno, _____ alla reception perché ho una prenotazione a nome Rossi. *(Bonjour, je m'inscris à la réception parce que j'ai une réservation au nom de Rossi.)*
 a. mi sono iscritto b. iscrivo mi c. mi iscrivi d. mi iscrivo
 - Ieri sera _____ alla receptionist un problema con l'ascensore. *(Hier soir, j'ai signalé à la réceptionniste un problème avec l'ascenseur.)*
 a. sono riportato b. ha riportato c. ho riportato d. riporto
 - Ogni mattina _____ al servizio di pulizia per cambiare gli asciugamani. *(Chaque matin, nous nous inscrivons au service de ménage pour changer les serviettes.)*
 a. ci iscriviamo b. iscriviamo ci c. ci iscrivate d. ci iscrivo
1. mi iscrivo 2. ho riportato 3. ci iscriviamo

5. Lisez le dialogue et répondez aux questions



- Receptionist** *Buonasera, benvenuto. È qui per registrarsi e fare il check-in?*
(Giulia): *(Bonsoir, bienvenue. Vous êtes ici pour vous enregistrer et faire le check-in ?)*
- Ospite (Marco):** *Sì, a nome Bianchi. Se possibile vorrei una camera con vista mare e lontana dal rumore dell'entrata.*
(Oui, au nom de Bianchi. Si possible, je voudrais une chambre avec vue sur mer et loin du bruit de l'entrée.)
- Receptionist** *Controllo subito... Va bene: le assegno la camera 312. Ecco la chiave;*
(Giulia): *l'ascensore è in fondo a destra.*
(Je vérifie tout de suite... Très bien : je vous attribue la chambre 312. Voici la clé ; l'ascenseur est au fond à droite.)
- Ospite (Marco):** *Perfetto, grazie. Il servizio di pulizia passa la mattina, giusto?*
(Parfait, merci. Le service de ménage passe le matin, c'est bien ça ?)
- Receptionist** *Sì, di solito tra le 9 e le 12. Se ha qualche problema lo può riportare qui alla*
(Giulia): *reception, siamo gentili e disponibili.*
(Oui, en général entre 9 h et 12 h. Si vous avez un problème, vous pouvez venir nous le signaler ici à la réception, nous sommes aimables et disponibles.)

1. Qual è il numero della camera di Marco e dov'è l'ascensore?

2. Che servizi chiede Marco durante il check-in?

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

Scusi, posso parlarle un momento? / Mi può dare la chiave della camera, per favore? / C'è un problema: può aiutarmi a trovare una soluzione?

1. Arrivi in hotel e la receptionist ti dice che c'è un problema con la prenotazione: cosa rispondi e quale soluzione chiedi?

2. Durante la notte senti molto rumore nella tua camera: vai alla reception, spieghi il problema e chiedi il cambio di camera o un'altra soluzione. Cosa dici brevemente?

7. WhatsApp

Buonasera, sono Marco della **reception** dell'Hotel Aurora.

Ci ha scritto che c'è del **rumore** vicino alla sua **camera**. Vuole cambiare stanza? Se sì, mi può dire il **numero della camera** e a che ora preferisce?

Inoltre, domani il **servizio di pulizia** può passare tra le 10 e le 12. Va bene per lei?



Rédigez une réponse appropriée: *Le scrivo perché c'è un problema con... / Mi può cambiare la camera, per favore? / Le confermo anche che...*

Verbes importants	Riportare (<i>rapporter</i>)	Iscriversi (<i>s'inscrire</i>)
	Passato prossimo	Presente
io	ho riportato	mi iscrivo
tu	hai riportato	ti iscrivi
lui/lei	ha riportato	si iscrive
noi	abbiamo riportato	ci iscriviamo
voi	avete riportato	vi iscrivete
loro	hanno riportato	si iscrivono