

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>(The key)</i>	Le personnel	<i>(The staff)</i>
L'ascenseur (Un)	<i>(The elevator (An))</i>	Régler	<i>(To settle / To pay)</i>
La réception	<i>(The reception)</i>	Faire l'enregistrement	<i>(To check in)</i>
Le service	<i>(The service)</i>	Le mini-bar	<i>(The mini-bar)</i>
Le problème	<i>(The problem)</i>	Le concierge	<i>(The concierge)</i>
La solution	<i>(The solution)</i>	La climatisation	<i>(The air conditioning)</i>
L'entrée (Une)	<i>(The entrance (An))</i>	La femme de ménage	<i>(The chambermaid / The cleaning lady)</i>
La sortie	<i>(The exit)</i>	S'occuper	<i>(To take care of / To look after)</i>
La carte	<i>(The map / The card)</i>	Le bruit	<i>(The noise)</i>
L'escalier (Un)	<i>(The staircase (A))</i>		

1. Scan the QR code to watch the video, or read the text. (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.

At the front desk, a customer reports a small problem: there is no more hot water and there is a leak in the shower. The employee listens carefully and asks for key information, such as the room number and phone number, in order to keep the customer informed. They offer several solutions and announce a precise time frame, which shows commitment. They apologize and explain that the customer's comfort is a priority.

1. Quel est le problème principal dans la chambre du client ?
 - a. Il n'y a plus d'eau chaude et il y a une fuite dans la douche.
 - b. Le client a perdu sa carte de chambre.
 - c. La télévision ne capte aucune chaîne.
 - 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 nom du restaurant préféré du client.
 - d. Le numéro de chambre et le numéro de téléphone du client.

1-a-2-d



2. Grammar: Cause and purpose (à cause de, pour)

We express the cause with *puisque*, *du fait que*, *à cause de* and the purpose with *pour* + nom/infinif.

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

Thème (Theme)	Explication (Explanation)	Exemples (Examples)
Puisque (since)	Cause (Cause)	Je reste ici puisque la clé ne marche pas. (I'm staying here since the key doesn't work.)
Du fait que (due to the fact that)	Cause (Cause)	Le paiement est refusé du fait que la carte est bloquée. (The payment is refused due to the fact that the card is blocked.)
À cause de (because of)	Cause (Cause)	Je ne dors pas à cause du bruit. (I can't sleep because of the noise.)
Pour (to / for (in order to))	But (Purpose)	Je téléphone pour une solution . (I'm calling for a solution.)

1. Nous pouvons vous changer de chambre _____ la climatisation ne fonctionne pas. (We can change your room since the air conditioning isn't working.)
a. *puisque* b. *du fait* c. *à cause de* d. *pour*
2. Je n'ai pas dormi _____ le bruit dans le couloir. (I didn't sleep because of the noise in the hallway.)
a. *pour* b. *puisque* c. *à cause de* d. *à cause du*

1. *puisque* 2. *à cause du*

Rewrite the phrases (QR: AI+)



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

(I am staying at the office since the access card isn't working.)

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

(The payment is declined due to the fact that the card is blocked.)

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

(I am late because of the traffic.)

1. Je reste au bureau puisque la carte d'accès ne marche pas. 2. Le paiement est refusé du fait que la carte est bloquée. 3. Je suis en retard à cause du trafic.

3. Exercises

1. Match the items that have a related meaning.

- | | |
|---------------------------|-----------------------------|
| 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. Welcome note - Arrivals and departures (reception) (QR: Audio)



Fill in the gaps: 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.

Welcome to the hotel. When you arrive, check in at reception with your ID card and your bank card. The staff will give you the key and show you the elevator and the stairs.

During your stay, if there is a problem (air conditioning, noise or minibar), contact reception to find a solution. When you leave, please pay before exiting and leave the key at reception, since the room will be checked afterwards.

(1) réception, (2) carte, (3) clé, (4) ascenseur, (5) problème, (6) solution, (7) régler

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. Listen to the audio fragment and choose the correct answer. (QR: Audio)

True False

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



1-V 2-X 3-V

4. Choose the correct solution

1. J' _____ la note à la réception du fait que je pars tôt demain. *(I settled the bill at reception because I'm leaving early tomorrow.)*
 a. avais / réglé b. ai / réglé c. ai / régler d. suis / réglé
2. Nous _____ le problème de la climatisation pour mieux dormir. *(We fixed the air-conditioning problem so we could sleep better.)*
 a. avons / réglée b. sommes / réglés c. avons / régler
 d. avons / réglé
3. Vous _____ la caution avec votre carte à cause du mini-bar. *(You paid the deposit with your card because of the minibar.)*
 a. avez / réglés b. avez / réglé c. avez / régler d. étiez / réglé
1. ai / réglé 2. avons / réglé 3. avez / réglé

5. Roleplay - dialogues (QR: Audio)



Check-in tardif à la réception

- Réceptionniste:** *Bonsoir Monsieur, bienvenue. Vous venez pour l'enregistrement ?*
(Good evening Sir, welcome. Are you here to check in?)
- Client:** *Bonsoir, oui, j'ai une réservation au nom de Martin. Je suis un peu en retard.*
(Good evening, yes, I have a reservation under the name Martin. I'm a bit late.)
- 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.*
(Very well. Here is your card and the key to room 312, on the third floor. You can take the elevator on the left; the entrance is just after reception.)
- Client:** *D'accord, merci. Si l'ascenseur est en panne, je peux monter par l'escalier ?*
(Alright, thank you. If the elevator is out of order, can I go up by the stairs?)
- Réceptionniste:** *Oui, bien sûr, l'escalier est au fond du couloir, près de la sortie.*
(Yes, of course, the stairs are at the end of the corridor, near the exit.)

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

6. Speaking: translate and respond (QR: AI+)



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. Writing: Email (QR: AI+)

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



Write an appropriate response: *Je vous écris parce que... / à cause de... / Est-ce possible de... pour... ? / Je préfère... Pouvez-vous envoyer quelqu'un à... ?*

Important verbs

Régler (to adjust)

Passé composé

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