

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

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

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.




*At the reception desk, a client reports a **small problem**: there is no more hot water and there is a leak in the shower. The employee must **listen carefully** and ask for **key information**, such as the room number and phone number. To resolve the situation quickly, they propose several solutions and give a specific time frame. They **apologize** and **show empathy**, because the client's comfort is a priority.*

1. Quel est le problème principal dans la salle de bain du client ?
 - a. La chambre est trop petite et le lit est inconfortable.
 - b. La télévision ne s'allume pas et le Wi-Fi est lent.
 - c. Il n'y a plus d'eau chaude et il y a une fuite dans la douche.
 - d. La climatisation ne fonctionne pas et la fenêtre est bloquée.
2. Quelles informations l'employé demande-t-il pour suivre la plainte ?
 - a. Le numéro de chambre et le numéro de téléphone.
 - b. La nationalité du client et la date de naissance.
 - c. Le numéro de carte bancaire et l'adresse e-mail.
 - d. Le nom du restaurant et l'heure du petit-déjeuner.

3. Pourquoi l'employé annonce-t-il un délai précis ?
- Pour éviter de parler avec le client trop longtemps.
 - Pour demander au client de revenir plus tard sans solution.
 - Pour montrer son engagement et gérer les attentes du client.
 - Pour expliquer les règles de l'hôtel sur les travaux.

1-c 2-a 3-c

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

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

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

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

- Je suis fatigué _____ bruit dans le couloir.
a. à cause du b. puisque c. à cause de d. pour
- 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

Rewrite the phrases

- (puisque) Je reste à la maison. La clé ne marche pas.

- (du fait que) Le paiement est refusé. La carte est bloquée.

- (à cause de) Je ne peux pas dormir. Il y a du bruit dans la rue.

(Je ne peux pas dormir à cause du bruit dans la rue.)

3. Exercises

1. Match the items that have a related meaning.

- | | |
|----------------------------|---------------------------------------|
| 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. Information notice - Reception (hotel) (Audio available in app)

Fill in the gaps: 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.

Upon arrival, please stop by reception to check in and collect your card and key. The staff can take care of the luggage and show you the elevator. If you have a problem in the room (air conditioning, mini-bar, or noise), report it immediately.

Upon departure, please settle your bill before 11 a.m. Due to technical work, some rooms do not have hot water in the morning. For a quick solution, leave your room number and a contact phone number: the concierge will call you back.

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

3. Listen to the audio fragment and indicate whether the following statements are true or false.

La cliente s'est enregistrée la veille et a reçu une clé et une carte pour sa chambre.

True False

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. Choose the correct solution

1. J' _____ la note à la réception puisque ma carte a été acceptée. *(I paid the bill at reception since my card was accepted.)*
 a. ai réglé b. règle c. suis réglé d. ai régler
2. On _____ le problème de climatisation du fait que le personnel est intervenu rapidement. *(We resolved the air-conditioning problem because the staff intervened quickly.)*
 a. réglait b. a réglé c. a régler d. est réglé
3. J' _____ une nuit de plus pour rester dans la même chambre. *(I paid for one more night to stay in the same room.)*
 a. ai régler b. ai réglée c. ai réglé d. avais réglé
1. ai réglé 2. a réglé 3. ai réglé

5. Read the dialogue and answer the 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.*

(Good evening, I'm in room 508: there's a lot of noise in the hallway and the air conditioning isn't working.)

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.*

(I'm sorry, madam. I'll take care of it right away: I can send the housekeeper or the concierge, or offer you another, quieter room.)

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

(If possible, I'd prefer to change rooms. I'd also need an extra key, please.)

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

(Very well. Come to reception with your card, I'll register the change and give you the keys.)

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

Martin: *(All right, thank you. I'll take the elevator and come down right away.)*

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

2. Quelle solution propose la réception ?



6. Answer the questions using the vocabulary from this chapter.

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. Email

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



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

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