

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	(De sleutel)	La solution	(De oplossing)
La carte	(De kaart)	Le bruit	(Het geluid)
La réception	(De receptie)	L'entrée (Une)	(De ingang)
Le personnel	(Het personeel)	La sortie	(De uitgang)
Le concierge	(De conciërge)	L'escalier (Un)	(De trap)
La femme de ménage	(De huishoudster)	L'ascenseur (Un)	(De lift)
Le mini-bar	(De minibar)	Faire l'enregistrement	(Inchecken)
La climatisation	(De airconditioning)	Régler	(Betalen / regelen)
Le service	(De service)	S'occuper	(Zorgen voor)
Le problème	(Het probleem)		

1. Scan de QR-code om de video te bekijken, of lees de tekst. (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.

Aan de receptie meldt een klant een klein probleem: hij/zij heeft geen warm water meer en er is een lek in de douche. De medewerker luistert aandachtig en vraagt de sleutelgegevens, zoals het kamernummer en het telefoonnummer, om de klant op de hoogte te houden. Hij/zij stelt meerdere oplossingen voor en kondigt een precieze termijn aan, wat de betrokkenheid toont. Hij/zij verontschuldigt zich en legt uit dat het comfort van de klant prioriteit heeft.

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

1-d 2-b



2. Grammatica: Oorzaak en doel (à cause de, pour)

We drukken de oorzaak uit met *puisque*, *du fait que*, *à cause de* en het doel met *pour* + nom/infiniitief.

1. Onderwerp + *puisque* / *du fait que* + zin.
2. Onderwerp + *à cause de* + zelfstandig naamwoord.
3. Onderwerp + *pour* + infinitief.

Thème (Thema)	Explication (Uitleg)	Exemples (Voorbeelden)
Puisque (Aangezien)	Cause (Oorzaak)	Je reste ici puisque la clé ne marche pas. (<i>Ik blijf hier aangezien de sleutel niet werkt.</i>)
Du fait que (Doordat)	Cause (Oorzaak)	Le paiement est refusé du fait que la carte est bloquée. (<i>De betaling wordt geweigerd doordat de kaart geblokkeerd is.</i>)
À cause de (Door)	Cause (Oorzaak)	Je ne dors pas à cause du bruit. (<i>Ik slaap niet door het lawaai.</i>)
Pour (Om)	But (Doel)	Je téléphone pour une solution . (<i>Ik bel voor een oplossing.</i>)

1. Nous pouvons vous changer de chambre _____ la climatisation ne fonctionne pas. (*We kunnen u van kamer veranderen aangezien de airconditioning niet werkt.*)
 a. *puisque* b. *du fait* c. *à cause de* d. *pour*
2. Je n'ai pas dormi _____ le bruit dans le couloir. (*Ik heb niet geslapen vanwege het lawaai in de gang.*)
 a. *pour* b. *puisque* c. *à cause de* d. *à cause du*

1. *puisque* 2. *à cause du*

Herschrijf de zinnen (QR: A1+)



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

(*Ik blijf op kantoor aangezien de toegangskaart niet werkt.*)

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

(*De betaling wordt geweigerd doordat de kaart is geblokkeerd.*)

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

(*Ik ben te laat vanwege het verkeer.*)

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.Oefeningen

1. Koppel de items die een verwante betekenis hebben.

- | | |
|---------------------------|-----------------------------|
| 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. Welkomstbrief - Aankomsten en vertrekken (receptie) (QR: Audio)

Vul de lege plekken in: 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.

Welkom in het hotel. Bij aankomst meldt u zich aan bij de receptie met uw identiteitskaart en uw bankkaart. Het personeel geeft u de sleutel en wijst u de lift en de trap aan.

Tijdens het verblijf, bij een probleem (airconditioning, lawaai of minibar), neemt u contact op met de receptie om een oplossing te vinden. Bij vertrek vragen wij u vóór het verlaten af te rekenen en de sleutel bij de receptie achter te laten, aangezien de controle van de kamer daarna gebeurt.

(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. Luister naar het audiofragment en kies het juiste antwoord. (QR: Audio)

- La cliente reçoit une clé et une carte pour utiliser l'ascenseur.
- Elle décide de payer tout de suite à l'entrée de l'hôtel.
- Le concierge propose une autre chambre pour réduire le bruit et régler le souci de climatisation.

Waar Onwaar

- | | |
|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |



1-V 2-X 3-V

4. Kies de juiste oplossing

1. J' _____ la note à la réception du fait que je pars tôt demain. *(Ik heb de rekening bij de receptie betaald omdat ik morgen vroeg vertrek.)*
 a. avais / réglé b. ai / réglé c. ai / régler d. suis / réglé
2. Nous _____ le problème de la climatisation pour mieux dormir. *(We hebben het probleem met de airconditioning opgelost om beter te slapen.)*
 a. avons / réglée b. sommes / réglés c. avons / régler
 d. avons / réglé
3. Vous _____ la caution avec votre carte à cause du mini-bar. *(U hebt de borg met uw kaart betaald vanwege de minibar.)*
 a. avez / réglés b. avez / réglé c. avez / régler d. étiez / réglé
1. ai / réglé 2. avons / réglé 3. avez / réglé

5. Rollenspel - dialogen (QR: Audio)



Check-in tardif à la réception

- Réceptionniste:** *Bonsoir Monsieur, bienvenue. Vous venez pour l'enregistrement ? (Goedenavond meneer, welkom. Komt u om in te checken?)*
- Client:** *Bonsoir, oui, j'ai une réservation au nom de Martin. Je suis un peu en retard. (Goedenavond, ja, ik heb een reservering op naam van Martin. Ik ben een beetje laat.)*
- 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. (Heel goed. Hier is uw kaart en de sleutel van kamer 312, op de derde verdieping. U kunt de lift links nemen, de ingang is net na de receptie.)*
- Client:** *D'accord, merci. Si l'ascenseur est en panne, je peux monter par l'escalier ? (Oké, dank u. Als de lift buiten werking is, kan ik dan via de trap naar boven?)*
- Réceptionniste:** *Oui, bien sûr, l'escalier est au fond du couloir, près de la sortie. (Ja, natuurlijk, de trap is aan het einde van de gang, bij de uitgang.)*

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

6. Spreken: vertaal en beantwoord (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. Schrijven: E-mail (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



Schrijf een passende reactie: *Je vous écris parce que... / à cause de... / Est-ce possible de... pour... ? / Je préfère... Pouvez-vous envoyer quelqu'un à... ?*

Belangrijke werkwoorden

je/j'
tu
il/elle/on
nous
vous
ils/elles

Régler (instellen)

Passé composé
ai réglé
as réglé
a réglé
avons réglé
avez réglé
ont réglé