

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 carte	(Mapa)	L'escalier (Un)	(Schody)
La clé	(Klucz)	L'entrée (Une)	(Wejście)
La climatisation	(Klimatyzacja)	La sortie	(Wyjście)
Le concierge	(Dozorca)	Le bruit	(Hałas)
Le concierge	(Portier)	Le problème	(Problem)
Le personnel	(Personel)	La solution	(Rozwiązanie)
La femme de ménage	(Pokojówka)	Le service	(Usługa)
Le mini-bar	(Minibar)	Faire l'enregistrement	(Zameldować się)
La réception	(Recepcja)	Régler	(Regulować; rozliczać)
L'ascenseur (Un)	(Winda)	S'occuper	(Zajmować się)

1. Zeskanuj kod QR, aby obejrzeć wideo, lub przeczytaj tekst.



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.

*W recepcji klient zgłasza **drobny problem**: nie ma już ciepłej wody i w prysznicu jest przeciek. Pracownik musi **słuchać uważnie** i poprosić o **kluczowe informacje**, takie jak numer pokoju i telefon. Aby szybko rozwiązać sytuację, proponuje kilka rozwiązań i podaje dokładny termin. **Przeprasza** i **okazuje empatię**, ponieważ komfort klienta jest priorytetem.*

1. Quel est le problème principal dans la salle de bain du client ?
 - a. La télévision ne s'allume pas et le Wi-Fi est lent.
 - b. La chambre est trop petite et le lit est inconfortable.
 - 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 nom du restaurant et l'heure du petit-déjeuner.
 - b. Le numéro de carte bancaire et l'adresse e-mail.
 - c. Le numéro de chambre et le numéro de téléphone.
 - d. La nationalité du client et la date de naissance.

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

1-c 2-c 3-c

2. Gramatyka: Przyczyna i cel (à cause de, pour)

Przyczynę wyrażamy za pomocą puisque, du fait que, à cause de, a cel za pomocą pour + nom/infinityf.



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

Thème (Temat)	Explication (Wyjaśnienie)	Exemples (Przykłady)
Puisque (Ponieważ)	Cause (Przyczyna)	Je reste ici puisque la clé ne marche pas. (Zostaję tutaj, ponieważ klucz nie działa.)
Du fait que (Z powodu tego, że)	Cause (Przyczyna)	Le paiement est refusé du fait que la carte est bloquée. (Płatność została odrzucona z powodu tego, że karta jest zablokowana.)
À cause de (Z powodu)	Cause (Przyczyna)	Je ne dors pas à cause du bruit. (Nie śpię z powodu tego hałasu.)
Pour (Aby)	But (Cel)	Je téléphone pour une solution . (Dzwonię po rozwiązanie.)

- 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

Przepisz zwroty

- (puisque) Je reste à la maison. La clé ne marche pas.
_____ (Je reste à la maison puisque la clé ne marche pas.)
- (du fait que) Le paiement est refusé. La carte est bloquée.
_____ (Le paiement est refusé du fait que 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. Ćwiczenia



1. Dopasuj elementy o powiązanim znaczeniu.

- | | |
|----------------------------|---------------------------------------|
| 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. Notatka informacyjna – Recepcja (hotel) (Audio dostępne w aplikacji)

Wypełnij luki: 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.

Po przyjeździe prosimy podejść do recepcji, aby dokonać zameldowania i odebrać kartę oraz klucz. Personel może zająć się bagażami i wskazać windę. Jeśli masz problem w pokoju (klimatyzacja, minibar lub hałas), zgłoś go natychmiast.

Przy wyjeździe prosimy uregulować rachunek przed 11:00. Z powodu prac technicznych w niektórych pokojach rano nie ma ciepłej wody. Aby szybko rozwiązać problem, zostaw numer pokoju oraz telefon kontaktowy: concierge oddzwoni.

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

3. Posłuchaj fragmentu audio i zaznacz, czy poniższe stwierdzenia są prawdziwe czy fałszywe.

Prawda Fałsz

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



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. Wybierz poprawne rozwiązanie

1. J' _____ la note à la réception puisque ma carte a été acceptée. *(Zapłaciłem rachunek w recepcji, ponieważ moja karta została zaakceptowana.)*
 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. *(Rozwiązaliśmy problem z klimatyzacją, ponieważ personel szybko interweniował.)*
 a. réglait b. a réglé c. a régler d. est réglé
3. J' _____ une nuit de plus pour rester dans la même chambre. *(Zapłaciłem za dodatkową noc, aby zostać w tym samym pokoju.)*
 a. ai régler b. ai réglée c. ai réglé d. avais réglé
1. ai réglé 2. a réglé 3. ai réglé

5. Przeczytaj dialog i odpowiedz na pytania

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.*

(Dobry wieczór, jestem w pokoju 508: na korytarzu jest bardzo głośno i klimatyzacja nie działa.)

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.*

(Bardzo mi przykro, proszę pani. Zajmę się tym od razu: mogę wysłać pokojówkę lub portiera albo zaproponować pani inny, spokojniejszy pokój.)

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

(Jeśli to możliwe, wolę zmienić pokój. Potrzebowałabym też dodatkowego klucza, proszę.)

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

(Bardzo dobrze. Proszę podejść do recepcji z kartą, dokonam zmiany w systemie i dam pani klucze.)

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

Martin: *(Dobrze, dziękuję. Wsiadam do windy i zaraz schodzę.)*

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

2. Quelle solution propose la réception ?



6. Odpowiedz na pytania, używając słownictwa z tego rozdziału.

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. E-mail

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



Napisz odpowiednią odpowiedź: *Je vous écris à cause de... / Je préfère... parce que... / Est-ce possible de... pour... ?*

Ważne czasowniki

Régler (uregulować)

Passé composé

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