

Services et réclamations à l'étage

Situation 1: dialogue 4.5

- ❖ Ouvrez la page 53 de votre manuel. Regardez les illustrations dans l'exercice 4 et écoutez le dialogue 4.5. Écrivez ce que l'illustration répond à la question du client.
- ❖ Écoutez à nouveau le dialogue et complétez le tableau.

Problème/question	Solution/réponse
1.	
2.	
3.	
4.	

- ❖ Regardez le texte du dialogue sur la page 123 (4.5) de votre manuel et vérifiez vos réponses.

Vocabulaire:

fer à repasser (m.): pègle

planche à repasser (f.): table à repasser

linge (m.): linge

blanchisserie (m.): blanchisserie, laverie

fiche (f.): fiche

paire (f.): paire

renverser: renverser, verser

s'inquiéter: s'inquiéter (se)

nettoyer: nettoyer

remplir: remplir

quitter: quitter

envoyer: envoyer

dès: dès, à partir de "dès" ali u ovom kontekstu se može prevesti "već" ili "odmah"

Situation 2: La gouvernante

La gouvernante: Julie, les clients de la chambre 207 ont demandé un oreiller et une couverture supplémentaire.

Julie: Je leur apporte ça tout de suite.

La gouvernante: Et Mme Leclair de la chambre 139 a demandé une pochette couture.

Julie: D'accord, j'y vais.

La gouvernante: Ludovic, il faut mettre un berceau dans la suite familiale 12.

Ludovic: J'y ai déjà mis le berceau ce matin.

La gouvernante: Je sais, mais il faut en apporter encore un. Les Martins ont deux bébés jumeaux de 6 mois.

Ludovic: Bon, je m'en occupe.

La gouvernante: Et après ça il faut changer l'ampoule de la salle de bain dans la chambre 421.

Ludovic: D'accord. Les clients de la 310 se sont plaints que la serrure de la porte d'entrée ne fonctionne pas bien.

La gouvernante: Ah bon? Je vais appeler la maintenance pour qu'ils envoient un technicien pour régler ce problème.

Vocabulaire:

berceau (m.): kolevka

jumeau (m.): blizanac

ampoule (f.): sijalica

serrure (f.): brava

maintenance (f.): održavanje

technicien (m.): tehničar, majstor

se plaindre: žaliti se

fonctionner: funkcionisati, raditi

s'occuper de: pobrinuti se, postarati se

Que veulent les clients de la chambre:

012	
139	
207	
310	
421	

Répondez aux questions:

1. Qui va apporter un oreiller supplémentaire?
2. Qui a besoin d'une pochette couture? (**avoir besoin de**: trebati nešto)
3. Qu'est-ce qu'il manque dans la suite 12? (**manquer**: nedostajati)
4. Qui va apporter le berceau?
5. Quel âge ont les enfants des Martins?
6. Quelle chambre a un problème avec la serrure?
7. La gouvernante va appeler qui?

Situation 3: dialogue 4.4 (ovo nije dijalog iz vaše knjige)

❖ Poslušajte dijalog 4.4 i štiklirajte tačan odgovor.

Quel est le problème avec la salle de bain de monsieur Pochat?

1. Le chauffage ne fonctionne pas
2. La baignoire est sale
3. L'équipement est incomplet.

❖ Pročitajte diajlog 4.4 i proverite vaše odgovore.

Dialogue 4.4

Réception: Allo, ici la réception.

M. Pochat: Oui, je suis Laurent Pochat, de la chambre 401.

Réception: Qu'est-ce que je peux faire pour vous, monsieur Pochat?

M. Pochat: Je crois que vous avez oublié la salle de bain.

Réception: La salle de bain?

M. Pochat: Oui, la salle de bain. Il n'y a ni savons, ni serviette. (**savon** (m.): sapun; **serviette** (f.): peškir)

Réception: Oh, je suis vraiment désolé. Nous vous apportons ce qu'il faut immédiatement.

Situation 4: dialogue 5.1 – Le client n'est pas content de sa chambre

5. Réclamations



5.1 Le client n'est pas content de sa chambre

Réceptionnaire : Ah, bonjour, Monsieur Duval.
Vous avez bien dormi?

Client : Comment ...? Vous osez me poser cette question! C'est une honte! Un scandale! Vous le faites exprès, ou quoi?

Réceptionnaire : Mais Monsieur, je vous en prie ... calmez vous.
Qu'est-ce que je peux faire pour vous?

Client : Voilà, je demande une autre chambre. Celle-ci est insupportable. J'ai passé une nuit blanche, vous vous rendez compte?

Réceptionnaire : Vous voulez dire que vous n'avez pas bien dormi.
Mais à cause de quoi, Monsieur?

Client : A cause de quoi? A cause du bruit qu'on a fait.

Réceptionnaire : Je suis désolé, Monsieur, mais nous avons un bal à l'hôtel, vous savez. Je peux vous assurer que la nuit prochaine sera calme, que vous ne serez pas dérangé et que vous dormirez tranquillement.



Remarques :



Vocabulaire:

honte (f.): sramota

bruit (m.): buka, zvuk

insupportable: nesosan/nesosna

content: zadovoljan

tranquillement: mirno

exprès: namerno

oser: usuditi se

prier: moliti – **Je vous en prie**: Molim vas.

calmer: smiriti

passer une nuit blanche: provesti besanu noć

se rendre compte: shvatiti, biti svestan nečega


assurer: uveriti, uveravati

déranger: ometati, smetati

Répondre aux questions:

1. Où est M. Duval?
2. De quelle humeur est le client? (**humeur** (f.): raspoloženje)
3. Qu'est-ce qu'il veut? Pourquoi?
4. Pourquoi a-t-il mal dormi?
5. Est-ce que le réceptionnaire lui donne une autre chambre?
6. Que lui promet le réceptionnaire? (**promettre**: obećati; particip **promis**, menja se kao mettre)

Situation 4: dialogue 5.2 – Problème dans la salle de bain

 **Dialogue 5.2**


Client : Mademoiselle, ici la chambre 203. Ecoutez, je veux prendre une douche et il n'y a que de l'eau froide au robinet.

Employée : Je suis désolée, Monsieur. Je vous envoie immédiatement quelqu'un pour régler le robinet. Dans quelques minutes ce sera fait.

Client : Bon. Et faites-moi apporter une deuxième serviette de bain, s.v.p. il n'y en a qu'une ici.

Employée : Oui, Monsieur, bien sûr. On va vous l'apporter tout de suite.

Remarques :



Vocabulaire:

robinet (m.): česma

régler: srediti, popraviti, regulisati

Répondre aux questions:

1. Où est le client?
2. Qu'est-ce qu'il veut faire?
3. Quel est le problème?
4. Que va faire le réceptionnaire?
5. Quel est le deuxième problème du client?
6. Que va faire le réceptionnaire?

Quelles autres réclamations on peut avoir dans la salle de bain?

(Uz pomoć slike kupatila povežite elemente koji čine rečenicu.)

Le lavabo est	papier toilette.
Le miroir est	sale.
La chasse d'eau	goutte.
Les toilettes sont	taché.
Il n'y a pas de	bouchées.
Le robinet	ne fonctionne pas.



Vocabulaire:

goutter: kapljati
bouché: začepljen
taché: isflekan

Situation 5: dialogues 5.3 et 5.4 – Problèmes avec le chauffage



Dialogue 5.3

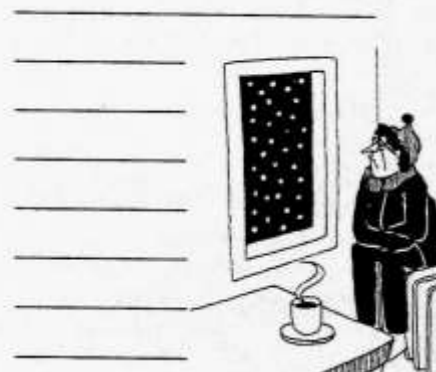
Employé : Allô? Réception, je peux vous aider?

Client : J'espère bien que oui, sinon on va geler ici.

Employé : Je ne comprends pas, Monsieur.

Client : Le chauffage ne fonctionne pas. Nous l'avons ouvert à fond mais le radiateur reste froid.

Employé : C'est inexplicable, je ne comprends pas ce qui a pu se passer, Monsieur. Je vais le dire à notre factotum. Il va venir tout de suite pour le réparer.



Dialogue 5.4

Cliente : Monsieur, il fait assez froid dans ma chambre aujourd'hui. Pourtant ces derniers jours la température était agréable lorsque j'étais dans ma chambre.

Réceptionnaire : Oui, Madame. Je vous prie de nous excuser. Mais nous avons une panne de chauffage central. Si vous restez dans la chambre pendant la journée, je peux vous faire apporter un chauffage électrique. En tout cas, on nous a promis que tout devrait fonctionner normalement ce soir.

Cliente : Non, laissez. Vous voyez, je sors et je ne rentrerai pas avant ce soir.

Réceptionnaire : Très bien, merci, Madame. J'espère que la température n'était pas trop basse. Je suis navré.

Cliente : Oh, ça peut arriver. A ce soir, donc.

Vocabulaire

chauffage (m.): grejanje

factotum (m.): majstor za sve

panne (f.): kvar

journée (f.): dan

geler: smrznuti (se)

réparer: popraviti

inexplicable: neobjašnjivo

bas/basse: nizak/niska

à fond: do kraja

sinon: inače

pourtant: međutim, a

lorsque: kada, dok

en tout cas: u svakom slučaju

ça peut arriver: dešava se

Répondre aux questions (5.3):

1. Où est le client?
2. Qui appelle-t-il?
3. Quelle est sa réclamation?
4. Que va faire le réceptionnaire?

Répondre aux questions (5.4):

1. Où est la cliente?
2. Quelle est sa réclamation?
3. Pourquoi fait-il froid dans sa chambre?
4. Quelle solution propose le réceptionnaire?
5. Est-ce que la cliente accepte cette solution?
6. Pourquoi?
7. Quand le problème va-t-il être réglé?

Réclamations dans les étages: excuses et solutions

S'excuser

- Je suis navré/désolé.
- Je regrette infiniment/beaucoup.
- Excusez-moi/nous.
- Je vous prie de nous excuser.

Réclamation

Excuse/solution

La chambre:

- La chambre donne sur la rue
 - Il y a peu de circulation après 10h.
 - C'est une zone piétonne.
 - Les fenêtres sont bien isolées.
 - On va vous changer de chambre.
- La chambre est face à l'ascenseur.
 - L'ascenseur est moderne et ne fait pas de bruit.
- La chambre a un lit qui grince.
 - On va envoyer quelqu'un pour réparer le lit.
 - On va changer de lit.

Ce qui ne fonctionne pas:

- Il n'y a pas d'eau chaude.
 - Il faut laisser couler l'eau plus longtemps.
 - On va envoyer quelqu'un pour réparer le robinet.
- Le chauffage ne fonctionne pas.
 - Il y a une panne de chauffage centrale.
 - On peut vous apporter un radiateur électrique.
 - On va envoyer quelqu'un pour réparer le chauffage.
- Le minibar est vide.
 - On va le signaler au service d'étage.
- Le téléviseur ne fonctionne pas.
 - On va envoyer quelqu'un pour le réparer.
 - On va changer l'appareil.
- L'ascenseur est en panne.
 - La chambre est au premier étage, il y a seulement quelques marches.
 - On va envoyer quelqu'un pour chercher les bagages.
 - On va appeler le technicien.

Il manque dans la chambre:

- les serviettes, le savon,
le papier toilette
les couvertures, les oreillers
les cintres, le sac à linge sale
 - On vous en apporte un/une immédiatement.
 - On va vous apporter ça tout de suite.
 - On va le signaler au service d'étage.

Vocabulaire:

circulation (f.): saobraćaj

zone piétonne (f.): pešačka zona

marche (f.): stepenik

ascenseur (m.): lift

isolé: izolovan

grincer: škripati

couler: curiti

Uz pomoć *Comment dire* (réclamations au restaurant) na strani 67 i *Comment dire* (réclamations à la réception) na strani 69 i izraza *Réclamations dans les étages* na prethodnoj strani, odgovorite na sledeće reklamacije. Ne zaboravite da je struktura reklamacije uvek: **izvinjenje – rešenje – odmah**

1. Monsieur, j'ai réservé une chambre avec vue sur le jardin et ma chambre donne sur la rue!

2. Bonjour, c'est Mme Bourdon de la chambre 138. Il n'y a pas d'oreiller dans ma chambre.

3. Madame, regardez, mon couteau est sale!

4. Bonjour, je suis dans la chambre 215 et la chasse d'eau ne fonctionne pas.

5. Monsieur, s'il vous plait! J'ai commandé une salade du chef sans oignons et regardez... il y a plein d'oignons dans ma salade. (**plein**: puno)

6. Madame, j'attends la clé de ma chambre depuis une heure! C'est trop long!

7. Bonsoir, je suis M. Gilbert de la chambre 402. Mon lit grince beaucoup. Pouvez-vous faire quelque chose?

8. Bonjour, il n'y a pas de sac à linge sale dans ma chambre. Pourrais-je en avoir un s'il vous plait?

Rešenje vežbe: reklamacije u kupatilu.

1. Le lavabo est sale
2. Le miroir est taché.
3. La chasse d'eau ne fonctionne pas.
4. Les toilettes sont bouchées.
5. Il n'y a pas de papier toilette.
6. Le robinet goutte.