

TRANSCRIPTION DES ENREGISTREMENTS

1. Bienvenue à l'Hôtel de la Paix

1.1 *Nicole Leduc* : Bonjour et bienvenue à l'Hôtel de la Paix, je suis Madame Leduc, la directrice.

Bruno Cozzi : Bonjour mademoiselle, bonjour monsieur et bienvenue. Je suis Bruno Cozzi, le chef de réception. Voici Manon Perrier, c'est la réceptionniste de l'hôtel.

Justine Carré : Bonsoir mesdames, bonsoir messieurs, je suis Justine Carré, la gouvernante de l'hôtel. Je vous présente mon équipe : Simone Palo et Fanta Kaba, ce sont les femmes de chambres, et Arthur Rigal, notre valet de chambre.

Éric Loiseau : Bonjour, bienvenue en cuisine ! Moi, je suis Éric Loiseau, le chef de cuisine. Et lui, c'est Rachid Barka le commis de cuisine et voilà Kevin le plongeur.

Paul Vatel (pincé) : Paul Vatel, maître d'hôtel.

Janine Rouquet : Bonjour, je m'appelle Janine, Janine Rouquet. Je travaille comme serveuse au restaurant.

Victor Chique : Bonjour, moi, je suis Victor Chique, commis de salle, ou serveur si vous préférez.

1.2 **1.** *Manon Perrier* : Mon bureau, c'est la réception. Je réponds au téléphone, j'accueille les clients quand ils arrivent à l'hôtel. Mon chef, c'est Bruno Cozzi.

2. *Kevin Saurin* : Moi, je travaille en cuisine. Je fais la plonge... Je fais la vaisselle si vous préférez.

3. *Arthur Rigal* : Moi, je travaille dans les étages. Je fais le ménage dans les chambres. Mes collègues s'appellent Simone et Fanta.

4. *Paul Vatel* : Je travaille dans la salle du restaurant. J'accueille, je prends les commandes des clients et je dirige les deux serveurs.

5. *Justine Carré* : Moi, je suis dans les étages. J'organise et je contrôle le travail des deux femmes de chambre et d'Arthur Rigal. Tout doit être parfait.

6. *Rachid Barka* : Au restaurant de l'Hôtel de la Paix, je suis cuisinier. J'aide le chef, Monsieur Loiseau.

1.3 **1.** Bonjour, je suis Manon Perrier, la réceptionniste. Mon bureau, c'est la réception. Je réponds au téléphone, j'accueille les clients quand ils arrivent à l'hôtel. Mon chef, c'est Bruno Cozzi.

2. Je m'appelle Kevin Saurin. J'ai vingt ans. Je travaille en cuisine. Je fais la plonge... Je fais la vaisselle si vous préférez. Je suis plongeur.

3. Ah bonsoir, moi, je suis Arthur Rigal. Je travaille dans les étages. Je fais le ménage dans les chambres. Mes collègues s'appellent Simone et Fanta. Je suis le valet de chambre.

4. Bonjour, Paul Vatel, maître d'hôtel. Je travaille dans la salle du restaurant. J'accueille les clients, je prends les commandes et je dirige deux serveurs.

5. Moi, je suis dans les étages. J'organise et je contrôle le travail des deux femmes de chambre et d'Arthur Rigal. Tout doit être parfait. Je suis Justine Carré, la gouvernante.

6. Mon nom, c'est Barka et mon prénom Rachid. Au restaurant de l'Hôtel de la Paix, je suis cuisinier. J'aide le chef, Monsieur Loiseau. Je suis le commis de cuisine.

1.4 **1.** Combien d'étoiles a votre hôtel ?

2. Vous avez un site Internet ?

3. Quel est le numéro de fax de l'hôtel ?

4. Avez-vous une adresse électronique ?

5. Où est situé votre hôtel ?

6. Votre numéro de téléphone, c'est bien le 01 42 49 06 17 ?

7. L'hôtel est ouvert toute l'année ?

8. L'hôtel se trouve bien rue de la Paix ?

1.5 Vous êtes en communication avec le répondeur téléphonique de l'Hôtel de la Paix, établissement 4 étoiles. L'Hôtel de la Paix se trouve : 75 rue Soufflot, 75005 Paris.

Téléphone : 01 42 79 00 85, Télécopie 01 42 79 00 97,

Adresse électronique : hoteldelapaix@club-net.fr, Site

Internet : www.hoteldelapaix.fr. L'Hôtel de la Paix est

ouvert toute l'année.

1.6 **1.** Ah non, moi je suis allé à l'Hôtel de la Paix. J'ai trouvé l'adresse dans le Guide du routard. C'est un 3 étoiles à Paris dans le quartier des affaires. C'est bien oui, c'est confortable. Il y a un parking gratuit et deux restaurants pas chers. Le service est vraiment impeccable, super. Et puis toutes les chambres sont bien équipées avec douche et baignoire. Ah oui, ça j'y retournerai.

2. Non, moi mon entreprise m'a réservé une chambre à l'Hôtel de la Paix, un 3 étoiles je crois, dans un quartier calme à proximité des monuments historiques, en plein centre de Paris. Il paraît que c'est un hôtel confortable avec parking gratuit, restaurant et service de qualité. Et surtout il y a une salle de réunion de 50 places pour le séminaire.

3. Moi, à Paris je descends toujours à l'Hôtel de la Paix dans la suite 29. C'est un 4 étoiles luxe dans un quartier calme et à deux pas des monuments historiques. Bien sûr très confortable avec parking, restaurants, bars, piscine, salle de remise en forme, que sais-je ...

1.7 *Répondeur* : Bienvenue à l'Hôtel des Voyageurs. Vous êtes en communication avec un répondeur téléphonique. L'Hôtel des Voyageurs est fermé en janvier. Pour tout renseignement sur l'Hôtel des Voyageurs, consultez notre site Internet : www.hotel-des-voyageurs.15.com

1.8 *Répondeur* : Bonjour, le numéro de téléphone du restaurant « Les délices du Château » a changé. Veuillez composer le 05 65 72 02 85, je répète le 05 65 72 02 85. Merci.

2. Réservation

2.1 – Hôtel de la Paix, Manon Perrier. Bonjour.
– Bonjour mademoiselle. Je voudrais réserver une chambre s'il vous plaît.

– Oui, pour quelle date, monsieur ?

– Pour les nuits du 24 et du 25 novembre.

– Pour combien de personnes ?

– Pour deux personnes.

– Souhaitez-vous une chambre avec bain ou une chambre avec douche ?

– Je préfère une chambre avec bain.

– Bien... Je peux vous proposer une chambre avec bain à 150 € petit-déjeuner compris.

– C'est parfait !

– Souhaitez-vous réserver maintenant ?

– Oui, s'il vous plaît mademoiselle.

– Quel est votre nom monsieur ?

- Joffard, J-O-2F-A-R-D.
- Est-ce que vous avez un numéro de téléphone ?
- Oui, c'est le 06 55 88 27 11.
- 06 55 88 27 11 ?
- C'est ça.
- Je récapitule votre réservation Monsieur Joffard : une chambre avec bain à 150 € petit-déjeuner compris pour les nuits du 24 et 25 novembre soit un total de 300 € pour deux nuits. Ça vous convient ?
- C'est parfait.
- Bien, merci pour votre réservation et à bientôt Monsieur Joffard.
- À bientôt.

- 2.2** Bruno Cozzi : Hôtel de la Paix, Bruno Cozzi. Bonjour.
Monsieur Galecki : Bonjour monsieur, je voudrais réserver deux chambres s'il vous plaît.
Bruno Cozzi : Pour quelle date, monsieur ?
Monsieur Galecki : Pour le week-end du 12 décembre.
Bruno Cozzi : Pour combien de nuits ?
Monsieur Galecki : Pour deux nuits.
Bruno Cozzi : Et pour combien de personnes ?
Monsieur Galecki : Pour quatre personnes.
Bruno Cozzi : Quel type de chambre souhaitez-vous, monsieur ?
Monsieur Galecki : Deux chambres doubles avec bain.
Bruno Cozzi : Quel est votre nom, monsieur ?
Monsieur Galecki : Galecki, G-A-L-E-C-K-I.
Bruno Cozzi : Avez-vous un numéro de téléphone ?
Monsieur Galecki : Oui, c'est le 04 93 45 90 08.
Bruno Cozzi : Bien, je récapitule votre réservation Monsieur Galecki : deux chambres doubles avec bain pour les nuits du 12 et du 13 décembre. Ça vous convient ?
Monsieur Galecki : C'est parfait.
Bruno Cozzi : Merci pour votre réservation et à bientôt Monsieur Galecki.
Monsieur Galecki : À bientôt.

- 2.3** 1. Rackka, R-A-C-2K-A
2. Leyrit-Abjean, L-E-Y-R-I-T trait d'union A-B-J-E-A-N
3. Willequet, W-I-2L-E-Q-U-E-T
4. Zhang, Z-H-A-N-G
5. Mikövikova, M-I-K-O tréma-V-I-K-O-V-A
6. Ott d'Estevou, O-2T plus loin D apostrophe-E-S-T-E-V-O-U

- 2.4** - Réception Bruno Cozzi, bonjour.
- Bonjour monsieur, c'est Madame Galland, chambre 210.
- Oui, bonjour Madame Galland. Comment allez-vous ?
- Très bien, merci.
- Que puis-je pour vous Madame Galland ?
- À quelle heure servez-vous le déjeuner ?
- Le restaurant est ouvert de 12 heures à 14 heures.
- Très bien, et le soir ?
- De 19 heures à 23 heures.
- Je voudrais réserver une table pour dimanche midi.
- Certainement Madame Galland, je vous mets en relation avec le restaurant.

- 2.5** 1. Nous servons le dîner à 8 heures.
2. Nous acceptons des clients jusqu'à minuit.
3. Vous pouvez prendre un petit-déjeuner buffet à partir de six heures et demie.
4. Le déjeuner est servi à midi et quart.
5. Il réserve une table pour quatre à une heure moins le quart.
6. Désolé, il est onze heures et demie, le service ne commence que dans une demi-heure.

7. Le soir, les restaurants sont ouverts jusqu'à une heure du matin.

2.6 Réservation 1

- Restaurant de l'Hôtel de la Paix, bonjour.
- Bonjour monsieur, je voudrais réserver une table s'il vous plaît.
- Bien sûr madame. C'est pour aujourd'hui ?
- Non, pour demain.
- C'est pour déjeuner ou pour dîner ?
- Pour dîner.
- Pour combien de personnes ?
- Pour quatre personnes.
- À quelle heure souhaitez-vous dîner ?
- À 20 heures.
- La réservation est à quel nom s'il vous plaît ?
- Laffaille, L-A-2F-A-I-2L-E.
- Alors... voyons... je récapitule : 4 couverts pour demain, le 20 décembre à 20 heures et la réservation est au nom de Madame Laffaille.
- C'est ça.
- Bien, je vous remercie et vous souhaite une très bonne journée Madame Laffaille.
- Merci monsieur, à demain.

Réservation 2

- Paul Vatel, restaurant de l'Hôtel de la Paix, j'écoute.
- Oui, bonjour c'est Madame Galland. Je voudrais réserver une table pour 3 personnes pour dimanche midi.
- À quelle heure souhaitez-vous déjeuner Madame Galland ?
- À midi et demi.
- Bien, une table pour trois, dimanche 1^{er} février à 12 heures trente pour Madame Galland. Voilà, c'est noté.
- Bien. Au revoir monsieur.
- Au revoir et merci beaucoup Madame Galland.

- 2.7** - Restaurant de l'Hôtel de la Paix, bonjour.
- Bonjour monsieur, je voudrais réserver une table s'il vous plaît.
- Bien sûr monsieur. Pour quelle date ?
- Pour le samedi 1^{er} juillet.
- Souhaitez-vous déjeuner ou dîner ?
- Déjeuner.
- Pour combien de personnes ?
- Pour six personnes.
- À quelle heure souhaitez-vous déjeuner ?
- Oh, à midi et demi.
- La réservation est à quel nom s'il vous plaît ?
- Morlet.
- Pouvez-vous épeler, s'il vous plaît ?
- M-O-R-L-E-T.
- Bon, je récapitule : 6 couverts pour le samedi 1^{er} juillet à 12 heures 30 et la réservation est au nom de Monsieur Morlet.
- C'est ça.
- Bien, je vous remercie Monsieur Morlet et à bientôt.
- À bientôt. Au revoir monsieur.

- 2.8** Bruno Cozzi : Manon, s'il vous plaît, pouvez-vous répondre à l'agence de voyages allemande Lorelei Tour.
Manon : Bien sûr Bruno. De quoi s'agit-il ?
BC : Ils veulent réserver 10 chambres du 12 au 15 janvier pour un groupe de 20 personnes. À ces dates-là, c'est bon, nous avons encore des chambres. Tenez voilà leur mail.
Manon : Pas de problème. Je leur réponds tout de suite.
BC : Merci Manon.

Manon : Bruno, voici notre courriel de réponse. Pouvez-vous le relire, s'il vous plaît ?

BC : Oui, tout de suite Manon, j'arrive. Alors, voyons ...

De : Bruno Cozzi – Chef de réception – Hôtel de la Paix – Paris

À : Ursula Müller – Service production – Lorelei Tour

Objet : votre demande de réservation

Pièce jointe : contrat de réservation

Madame,

Merci de votre demande de réservation et de votre intérêt pour notre établissement.

Nous pouvons accueillir votre groupe du 12 au 15 janvier pour 3 nuits.

Voici nos tarifs par personne et par nuit : 100 € petit-déjeuner inclus. Vous disposez d'une gratuité pour l'accompagnateur du groupe.

Nos chambres avec lits jumeaux ou grand lit sont équipées d'une salle de bains avec baignoire ou douche. Merci de nous indiquer vos préférences.

Pour confirmer votre réservation, veuillez nous retourner le contrat de réservation en pièce jointe.

Meilleures salutations

Bruno Cozzi

Chef de réception

BC : C'est parfait, Manon. Vous pouvez l'envoyer.

Manon : C'est parti.

2.9 *Bruno Cozzi* : Vous voulez savoir ce que je pense de cette lettre. Et bien, tout d'abord la présentation n'est pas bonne. Regardez, il n'y a pas de paragraphes dans cette lettre, elle est très difficile à lire. On ne distingue pas l'introduction, le développement ou la conclusion. Et le contenu de la réservation, on ne voit rien. Il faut aller à la ligne ...

Et la date, regardez, elle est mal placée « Lyon, le 9 juin », elle doit être après le destinataire. Et puis, la signature, moi, je la mets en bas à droite, pas au milieu de la page ! Voyons, comment elle est écrite. Ah non, le titre de civilité, c'est « Monsieur LEROY », ça ne va pas, il ne faut pas mettre le nom de famille, « Monsieur, » ça suffit. Et l'objet, il y a l'article « une », « une confirmation de réservation », pourquoi ? « Confirmation de réservation » suffit. Et la formule de politesse, ça ne va pas du tout. Ce n'est pas un e-mail mais une lettre. Il faut écrire : « Dans l'attente du plaisir de vous accueillir à l'Hôtel des Voyageurs, nous vous prions de recevoir, Monsieur, nos meilleures salutations. » Vraiment pas terrible cette lettre !

2.10 **Dialogue 1** : *Client* : Bonjour, je voudrais réserver une chambre avec jacuzzi.

Manon Perrier : Excusez-moi monsieur, nous n'avons pas de chambre avec jacuzzi.

Dialogue 2 : *Client* : Allô, je suis bien à l'Hôtel de la Paix ?

Bruno Cozzi : Oui madame, que puis-je pour vous ?

Client : Je voudrais réserver une chambre double à lits jumeaux pour demain soir.

Bruno Cozzi : Je regrette madame, nous n'avons plus de chambre avec lits jumeaux pour demain. Je peux vous proposer une chambre double avec un grand lit.

Dialogue 3 : *Client* : Bonjour, je voudrais réserver une chambre d'hôtel samedi prochain.

Bruno Cozzi : Je suis désolé, l'hôtel est complet à cette date.

Dialogue 4 : *Client* : Bonsoir, peut-on encore dîner, nous sommes trois... ?

Paul Vatel : Je m'excuse mesdemoiselles, mais à minuit les cuisines sont fermées. Je n'ai rien de chaud, mais je peux vous proposer un sandwich.

Dialogue 5 : *Réceptionniste* : Hôtel Lutétia, Marie Guilbert. Bonsoir.

Client : Bonsoir madame, je voudrais réserver une suite pour le week-end de Noël s'il vous plaît.

Réceptionniste : Ah je suis désolée, l'hôtel n'est jamais ouvert à Noël.

Client : Pardon ?

Réceptionniste : Nous sommes toujours fermés à Noël !

Client : Ah bon...

Dialogue 6 : *Paul Vatel* : Bonsoir mesdames, bonsoir messieurs, c'est pour déjeuner ?

Clients : Oui, nous sommes cinq.

Paul Vatel : Je suis navré, je n'ai pas de table de libre pour l'instant. En attendant, vous pouvez prendre un apéritif au bar.

2.11 *Bruno Cozzi* : Hôtel de la Paix, Bruno Cozzi, bonjour.

Monsieur Joffard : Bonjour monsieur. Mardi dernier, j'ai fait une réservation par téléphone et je souhaite modifier ma réservation.

Bruno Cozzi : La réservation est à quel nom, s'il vous plaît ?

Monsieur Joffard : Joffard, J-O-2F-A-R-D.

Bruno Cozzi : Monsieur Joffard ... ah voilà ... j'ai trouvé ... vous avez téléphoné mardi dernier et vous avez réservé une chambre double avec bain du 24 au 26 novembre pour 2 nuits, n'est-ce pas ?

Monsieur Joffard : Oui, c'est exact, mais je voudrais modifier les dates du séjour. Nous n'arrivons plus le 24 novembre mais le 26 et nous partons le 28 novembre.

Bruno Cozzi : Alors arrivée le 26 novembre... le 26 novembre, c'est un vendredi et départ le 28 novembre, c'est un dimanche. Vous avez de la chance, nous avons encore une chambre double avec bain libre.

Monsieur Joffard : Ah, très bien.

Bruno Cozzi : Mais le week-end le tarif est de 160 euros par nuit petit-déjeuner compris.

Monsieur Joffard : Bon d'accord.

Bruno Cozzi : Alors, c'est enregistré Monsieur Joffard. Merci de votre appel et à bientôt.

2.12 *Manon Perrier* : Hôtel de la Paix, Manon Perrier, bonsoir. *Mademoiselle Plantelait* : Oui, bonsoir mademoiselle. Je suis Mademoiselle Plantelait. Je voudrais annuler ma réservation.

Manon Perrier : Pouvez-vous épeler votre nom, s'il vous plaît ?

Mademoiselle Plantelait : Plantelait, P-L-A-N-T-E-L-A-I-T, Cécile Plantelait.

Manon Perrier : Mademoiselle Plantelait, nous avons confirmé votre réservation par courrier le 21 janvier. Vous avez réservé une chambre double du 15 au 17 mars pour 2 nuits et vous avez versé 150 euros d'arrhes. Aujourd'hui nous sommes le 14 mars et vous voulez annuler votre réservation, n'est-ce pas ?

Mademoiselle Plantelait : Oui, je suis désolée, mais j'ai eu un accident la semaine dernière. Je suis tombée. Je voudrais annuler ma réservation.

2.13 *Manon Perrier* : Je suis navrée pour votre accident Mademoiselle Plantelait. J'annule votre réservation, mais vous téléphonez trop tard. Nous remboursons les arrhes quand le client annule 2 semaines avant la date d'arrivée.

Mademoiselle Plantelait : Je comprends mademoiselle.
Manon Perrier : Bien, merci de votre appel et bon rétablissement Mademoiselle Plantelait.

- 2.14** – Hôtel du Parc, Marc Cochet, bonjour !
– Bonjour, je voudrais réserver une chambre, s'il vous plaît.
– Oui, bien sûr madame, pour quelle date ?
– Pour le 13 mars.
– Pour combien de nuits ?
– Deux nuits.
– Donc, un départ le 15 mars avant midi.
– C'est exact.
– Pour combien de personnes ?
– Une seule personne.
– Une chambre simple alors. La réservation est à quel nom ?
– Kitadokoro, K-I-T-A-D-O-K-O-R-O.
– Bien, je récapitule...

- 2.15** – J'ai réservé une table pour ce soir 20 h 30.
– Pouvez-vous confirmer votre réservation avant le 1^{er} juin ?
– L'hôtel est fermé en janvier et en février.
– Nous ne servons plus après minuit.

3. Accueil

- 3.1** – Bonsoir madame, bienvenue à l'Hôtel de la Paix. Que puis-je faire pour vous ?
– Bonsoir monsieur, je suis Madame Grubert de l'entreprise SBS, j'ai réservé une chambre.
– Un instant s'il vous plaît, je regarde... Grubert... Voilà. Une chambre simple avec douche pour une personne.
– C'est cela.
– Vous restez bien deux nuits en demi-pension, n'est-ce pas ?
– Oui deux nuits, je repars mercredi matin, le premier avril.
– Vous savez que votre entreprise paie la chambre et les repas mais les extras sont à votre charge.
– Oui oui, je suis au courant.
– Avez-vous une pièce d'identité Madame Grubert ?
– Oui bien sûr, voici mon passeport.
– Voilà votre passeport Madame Grubert, je vous remercie. Vous avez la chambre 34 au troisième étage, c'est une belle chambre avec vue sur jardin. Voici la clé. Avez-vous des bagages ?
– Oui, une valise.
– Bien, on vous accompagne tout de suite et on monte votre valise. Je vous souhaite un bon séjour à l'Hôtel de la Paix.

3.2 Situation 1

- Bonjour monsieur. Bonjour monsieur !
– Bonjour ...
– Nous avons réservé pour ce soir une chambre double au nom de Guelassinov.
– Guela quoi ?
– G-U-E-L-A-2S-I-N-O-V, Guelassinov.
– Ah oui... je vois... c'est la chambre 6008. Voilà la clé.

Situation 2

- Bonjour mademoiselle.
– Bonjour monsieur.
– Je suis Sergi Lopez de la société Miranda. J'ai réservé une chambre simple pour 2 nuits.
– Oui, un instant, s'il vous plaît. Avez-vous une pièce d'identité, Monsieur Lopez ?

- Oui, voici mon passeport.
– Et comment payez-vous votre chambre Monsieur Lopez ?
– Ben ... par carte bancaire.

3.3 Extrait n° 1 :

Responsable du groupe : Bonjour, je suis Ingo Müller le responsable du groupe.

Manon Perrier : Bonjour et enchantée Monsieur Müller. Y a-t-il des modifications dans la liste des voyageurs ?

Responsable du groupe : Non, pas de modification.

Manon Perrier : Alors voici, la répartition des chambres ...

Extrait n° 2 :

Bruno Cozzi : Mesdames, mesdemoiselles, messieurs bonjour. Je suis Bruno Cozzi, le chef de réception. Vous allez recevoir une enveloppe avec la clé de votre chambre et un dépliant sur l'hôtel. Pour monter dans vos chambres, vous allez suivre Manon Perrier, mon assistante, et Justine Carré, la gouvernante. Un peu plus tard, nous monterons vos bagages dans vos chambres. Nous servirons le dîner à 7 heures dans la salle du restaurant au rez-de-chaussée sur votre gauche. Merci et bon séjour à l'Hôtel de la Paix.

Extrait n° 3 :

Bruno Cozzi : Mesdames, mesdemoiselles, messieurs bonjour. Bienvenue à l'Hôtel de la Paix.

Entrez, entrez s'il vous plaît ... Vous pouvez déposer vos bagages dans le local à bagages à côté de la réception et vous reposez dans les salons derrière vous. Bonjour... Bienvenue...

Extrait n° 4 :

Bruno Cozzi : Dites Manon, vous avez fait le pré-enregistrement pour le groupe de Lorelei Tour ? Il arrivera cet après-midi vers 2 heures.

Manon Perrier : Bien sûr Bruno. C'est prêt. Dix chambres sont réservées. Voici la répartition des chambres et les enveloppes pour les participants du groupe.

- 3.4** 1. J'ai perdu mon portefeuille dans le salon à côté du bar.
2. J'ai oublié mon livre sur une table du restaurant, au fond de la salle à côté de la cuisine.
3. J'ai laissé mon carnet d'adresses près des téléphones, sur un fauteuil entre le bar et le petit salon.
4. Vous avez vu ma valise et mon sac à dos, derrière la réception, à droite des escaliers ?
5. J'ai trouvé un téléphone portable devant les ascenseurs.

3.5 Dessin 1 : Voici la chambre 45, c'est votre chambre.

Dessin 2 : Excusez-moi, je passe devant vous, par ici s'il vous plaît.

Dessin 4 : Et voici une très belle vue sur le jardin. Vous verrez c'est très calme.

Dessin 5 : Si vous avez besoin, voici une couverture et des oreillers supplémentaires.

Dessin 6 : Voici le mini-bar.

Dessin 7 : Ici, vous avez les prises d'accès à Internet.

Dessin 8 : Et là, la salle de bains, très belle et très spacieuse.

Dessin 9 : Voici votre clé. Je vous souhaite un excellent séjour dans notre établissement.

- 3.6** 1. Oui, bonjour. Je suis Monsieur Dupuis chambre 21 et je voudrais écrire à ma famille. Où est-ce que je peux trouver des cartes postales ou du papier à lettres ?
2. Bonsoir, je suis Madame Boccard, chambre 33. Un bouton de ma veste est décousu. J'ai un rendez-vous important dans un quart d'heure. Vous n'avez pas du fil et une aiguille ?

Mademoiselle Plantelait : Je comprends mademoiselle.
Manon Perrier : Bien, merci de votre appel et bon rétablissement Mademoiselle Plantelait.

- 2.14** – Hôtel du Parc, Marc Cochet, bonjour !
– Bonjour, je voudrais réserver une chambre, s'il vous plaît.
– Oui, bien sûr madame, pour quelle date ?
– Pour le 13 mars.
– Pour combien de nuits ?
– Deux nuits.
– Donc, un départ le 15 mars avant midi.
– C'est exact.
– Pour combien de personnes ?
– Une seule personne.
– Une chambre simple alors. La réservation est à quel nom ?
– Kitadokoro, K-I-T-A-D-O-K-O-R-O.
– Bien, je récapitule...

- 2.15** – J'ai réservé une table pour ce soir 20 h 30.
– Pouvez-vous confirmer votre réservation avant le 1^{er} juin ?
– L'hôtel est fermé en janvier et en février.
– Nous ne servons plus après minuit.

3. Accueil

- 3.1** – Bonsoir madame, bienvenue à l'Hôtel de la Paix. Que puis-je faire pour vous ?
– Bonsoir monsieur, je suis Madame Grubert de l'entreprise SBS, j'ai réservé une chambre.
– Un instant s'il vous plaît, je regarde... Grubert... Voilà. Une chambre simple avec douche pour une personne.
– C'est cela.
– Vous restez bien deux nuits en demi-pension, n'est-ce pas ?
– Oui deux nuits, je repars mercredi matin, le premier avril.
– Vous savez que votre entreprise paie la chambre et les repas mais les extras sont à votre charge.
– Oui oui, je suis au courant.
– Avez-vous une pièce d'identité Madame Grubert ?
– Oui bien sûr, voici mon passeport.
– Voilà votre passeport Madame Grubert, je vous remercie. Vous avez la chambre 34 au troisième étage, c'est une belle chambre avec vue sur jardin. Voici la clé. Avez-vous des bagages ?
– Oui, une valise.
– Bien, on vous accompagne tout de suite et on monte votre valise. Je vous souhaite un bon séjour à l'Hôtel de la Paix.

3.2 Situation 1

- Bonjour monsieur. Bonjour monsieur !
– Bonjour ...
– Nous avons réservé pour ce soir une chambre double au nom de Guelassinov.
– Guela quoi ?
– G-U-E-L-A-2S-I-N-O-V, Guelassinov.
– Ah oui... je vois... c'est la chambre 6008. Voilà la clé.

Situation 2

- Bonjour mademoiselle.
– Bonjour monsieur.
– Je suis Sergi Lopez de la société Miranda. J'ai réservé une chambre simple pour 2 nuits.
– Oui, un instant, s'il vous plaît. Avez-vous une pièce d'identité, Monsieur Lopez ?

- Oui, voici mon passeport.
– Et comment payez-vous votre chambre Monsieur Lopez ?
– Ben ... par carte bancaire.

3.3 Extrait n° 1 :

Responsable du groupe : Bonjour, je suis Ingo Müller le responsable du groupe.

Manon Perrier : Bonjour et enchantée Monsieur Müller. Y a-t-il des modifications dans la liste des voyageurs ?

Responsable du groupe : Non, pas de modification.

Manon Perrier : Alors voici, la répartition des chambres ...

Extrait n° 2 :

Bruno Cozzi : Mesdames, mesdemoiselles, messieurs bonjour. Je suis Bruno Cozzi, le chef de réception. Vous allez recevoir une enveloppe avec la clé de votre chambre et un dépliant sur l'hôtel. Pour monter dans vos chambres, vous allez suivre Manon Perrier, mon assistante, et Justine Carré, la gouvernante. Un peu plus tard, nous monterons vos bagages dans vos chambres. Nous servirons le dîner à 7 heures dans la salle du restaurant au rez-de-chaussée sur votre gauche. Merci et bon séjour à l'Hôtel de la Paix.

Extrait n° 3 :

Bruno Cozzi : Mesdames, mesdemoiselles, messieurs bonjour. Bienvenue à l'Hôtel de la Paix.

Entrez, entrez s'il vous plaît ... Vous pouvez déposer vos bagages dans le local à bagages à côté de la réception et vous reposez dans les salons derrière vous. Bonjour... Bienvenue...

Extrait n° 4 :

Bruno Cozzi : Dites Manon, vous avez fait le pré-enregistrement pour le groupe de Lorelei Tour ? Il arrivera cet après-midi vers 2 heures.

Manon Perrier : Bien sûr Bruno. C'est prêt. Dix chambres sont réservées. Voici la répartition des chambres et les enveloppes pour les participants du groupe.

- 3.4** 1. J'ai perdu mon portefeuille dans le salon à côté du bar.
2. J'ai oublié mon livre sur une table du restaurant, au fond de la salle à côté de la cuisine.
3. J'ai laissé mon carnet d'adresses près des téléphones, sur un fauteuil entre le bar et le petit salon.
4. Vous avez vu ma valise et mon sac à dos, derrière la réception, à droite des escaliers ?
5. J'ai trouvé un téléphone portable devant les ascenseurs.

3.5 Dessin 1 : Voici la chambre 45, c'est votre chambre.

Dessin 2 : Excusez-moi, je passe devant vous, par ici s'il vous plaît.

Dessin 4 : Et voici une très belle vue sur le jardin. Vous verrez c'est très calme.

Dessin 5 : Si vous avez besoin, voici une couverture et des oreillers supplémentaires.

Dessin 6 : Voici le mini-bar.

Dessin 7 : Ici, vous avez les prises d'accès à Internet.

Dessin 8 : Et là, la salle de bains, très belle et très spacieuse.

Dessin 9 : Voici votre clé. Je vous souhaite un excellent séjour dans notre établissement.

- 3.6** 1. Oui, bonjour. Je suis Monsieur Dupuis chambre 21 et je voudrais écrire à ma famille. Où est-ce que je peux trouver des cartes postales ou du papier à lettres ?
2. Bonsoir, je suis Madame Boccard, chambre 33. Un bouton de ma veste est décousu. J'ai un rendez-vous important dans un quart d'heure. Vous n'avez pas du fil et une aiguille ?