

1 DIALOGUE: À LA DÉCOUVERTE DE L'HÔTEL**A** Diana : Receptionniste. Jean : Client VIP.

Consigne : Écoutez et lisez attentivement le dialogue entre Diana et Jean Gatineau. Ne cherchez pas à tout traduire. Parcourez le texte rapidement pour répondre aux questions suivantes et identifier les mots essentiels, puis lisez avec attention l'utilisation des formules de prestige dans **Les codes de l'excellence**. Révisez la prononciation et pratiquez avec un compagnon.



Jean Gatineau (Client) : Excusez-moi Diana, où est la piscine ?

Diana (Réceptionniste) : Elle est au troisième étage, Monsieur.

Jean Gatineau : Parfait. Est-ce que le restaurant est ouvert maintenant ?

Diana : Oui, le restaurant se trouve juste derrière la réception.

Jean : Très bien. Je monte à ma chambre pour me changer.

Diana : Entendu Monsieur. Profitez bien de nos installations.

 Observation et Repérage. Pratiquez.

1. La piscine : À quel étage Monsieur Gatineau doit-il se rendre ?

- A) Au premier étage.
- B) Au troisième étage.

2. Le restaurant : Où se trouve le restaurant par rapport à Diana ?

- A) Juste derrière la réception.
- B) Au troisième étage.

3. L'état du service : Est-ce que le restaurant est disponible au moment du dialogue ?

- A) Oui, il est ouvert.
- B) Non, il est fermé.

4. L'action du client : Pourquoi Jean monte-t-il dans sa chambre ?

- A) Pour dormir.
- B) Pour se changer.

5. Interpeller poliment : Quelle expression Jean utilise-t-il pour attirer l'attention de Diana ?

- A) Excusez-moi...
- B) Bonjour...

6. Confirmer la compréhension : Quel mot professionnel Diana utilise-t-elle pour dire "Ok / Compris" ?

- A) Entendu.
- B) Très bien.

7. Savoir localiser : Quel verbe Diana utilise-t-elle pour situer le restaurant ?

- A) Se trouve.
- B) Est ouvert.

8. Souhaiter un bon moment : Quelle phrase Diana utilise-t-elle pour finir la conversation ?

- A) Profitez bien de nos installations.
- B) À tout à l'heure.

2 LES CODES DE L'EXCELLENCE

1. "Où est la piscine ?"

- Significado formal: Una consulta directa de ubicación. En el código de excelencia, aunque el cliente use la forma simple Où est... ? (¿Dónde está...?), el personal debe responder con la máxima elegancia técnica para mantener el estatus del establecimiento.
- Fórmula informal / cotidiana: "Elle est où la piscine ?" (Invertir el orden colocando el pronombre al principio es una estructura típica del lenguaje hablado informal de la calle).

2. "Elle est au troisième étage, Monsieur."

- Significado formal: Ubicación por niveles utilizando el número ordinal troisième (tercer) y el sustantivo étage (piso/nivel). Se cierra con el título Monsieur para enmarcar la respuesta en el protocolo de respeto absoluto.
- Fórmula informal / cotidiana: "C'est au trois, mec." (Usar el número cardinal trois y añadir la palabra mec —equivalente a "tipo" o "tío"— es una falta grave en la hospitalidad).

3. "Est-ce que le restaurant est ouvert maintenant ?"

- Significado formal: Consulta sobre la disponibilidad inmediata de un centro de consumo. El uso de Est-ce que formaliza la pregunta, y el adjetivo ouvert (abierto) junto al adverbio maintenant (ahora) exige una respuesta precisa sobre los horarios de operación del hotel.
- Fórmula informal / cotidiana: "Le resto est ouvert là ?" (El uso del apócope resto y cambiar maintenant por el indicador plano là demerita la formalidad de la interacción).

4. "Le restaurant se trouve juste derrière la réception."

- Significado formal: Coordenada de alta gama. El verbo pronominal se trouver eleva la descripción del espacio, mientras que juste derrière (justo detrás) ofrece una referencia geométrica exacta utilizando la recepción como eje central.
- Fórmula informal / cotidiana: "C'est derrière l'accueil." (Formas llanas que carecen del peso técnico de se trouve juste derrière).

5. "Je monte à ma chambre pour me changer."

- Significado formal: El cliente comunica su itinerario utilizando el verbo de desplazamiento vertical monter (subir) y la estructura reflexiva de propósito pour me changer (para cambiarme de ropa), indicando que se preparará para disfrutar de las áreas recreativas.
- Fórmula informal / cotidiana: "Je vais dans ma chambre pour me fringuer." (El uso de verbos planos como aller o el término de jerga callejera me fringuer en lugar de me changer rompe la elegancia).

2 LES CODES DE L'EXCELLENCE

6. "Profitez bien de nos installations."

- Significado formal: Deseo de hospitalidad corporativa. El verbo profiter (disfrutar) en su forma de cortesía plurale/formal (Profitez) invita al huésped a maximizar su experiencia en las áreas del hotel, validando el valor del establecimiento.
- Fórmula informal / cotidiana: "Amuse-toi bien (avec les trucs de l'hôtel) dans l'hôtel." (El tuteo toi y referirse a las instalaciones como les trucs —las cosas— es un lenguaje completamente vulgar).

7. Clasificación de deseos de disfrute e interacciones rápidas: Cuando el huésped se retira momentáneamente a su habitación para cambiarse o dirigirse a un área recreativa, las fórmulas de despedida temporal varían según el rango:

- FORMAL (Para el cliente / Huésped de alto nivel):
 - Profitez bien de nos installations, Monsieur : Que disfrute de nuestras instalaciones, señor (Fórmula institucional impecable).
 - À tout à l'heure : Nos vemos en un momento / Más tarde (Asumiendo que el cliente regresará al lobby en poco tiempo).
- INFORMAL / FAMILIER (Para compañeros de trabajo o entornos muy casuales):
 - Profite bien ! : ¡Disfruta! (Forma tuteada e informal del verbo).
 - À plus ! / Bon kiff ! : ¡Al rato! / ¡Que lo disfrutes! (Jerga urbana juvenil, prohibida con huéspedes).
- EL CASO MIXTO (Línea intermedia):
 - Bonne baignade ! o Bon appétit ! : ¡Buen chapuzón! / ¡Buen provecho! (Son expresiones temáticas aceptables y muy usadas en la hotelería de playa o restaurantes; aportan calidez y frescura al servicio, aunque se recomienda acompañarlas siempre de un "Monsieur" o "Madame" para no perder el estatus).



VOCABULAIRE DIRECT

- Troisième étage : Tercer piso.
- Ouvert maintenant : Abierto ahora.
- Se trouve : Se encuentra.
- Juste derrière : Justo detrás.
- Je monte : Yo subo.
- Me changer : Cambiarme (de ropa).
- Profitez bien : Que disfrute / Disfrute usted.



2.2

LES LIEUX CLÉS

Objectif: Identifier les principaux points d'intérêt de l'hôtel.

3 ⚡ Flash

1. Sustitución por Género: IL vs ELLE

En francés, para no repetir constantemente el nombre de un lugar o instalación, usamos los pronombres personales. Este es uno de los puntos donde los estudiantes suelen dudar, por lo que esta regla es clave:

- La piscine es un sustantivo femenino. Por eso Diana responde:
 - « Elle est au troisième étage. » (el é o truá-siém e-tall) → Ella/Esta está en el tercer piso.
- Le restaurant es un sustantivo masculino. Si Diana quisiera sustituirlo en su respuesta, diría:
 - « Il est ouvert. » (il é u-vér) → Él/Este está abierto.

2. El Verbo de Movimiento: MONTER (Subir)

Indispensable para el manejo de flujos de clientes en un hotel con múltiples plantas o niveles.

- Je monte... (Ile mont): Yo subo.
- Uso en contexto: « Je monte à ma chambre pour me changer. » (Subo a mi habitación para cambiarme).
- El opuesto útil: Je descends (Ile de-sán) (Yo bajo).



2.2

LES LIEUX CLÉS

Objectif: Identifier les principaux points d'intérêt de l'hôtel.

⚡ Flash

3. Cortesía de Despedida: PROFITEZ BIEN

Un buen profesional de la hospitalidad nunca cierra una interacción con un simple "adiós". Siempre se añade un deseo positivo relacionado con la actividad del huésped.

- Profitez bien de... (pro-fi-té bi-an de): Disfrute de... / Saque provecho de...
- Nos installations (no-s-en-sta-la-sión): Nuestras instalaciones.

Frase en Francés	Pronunciación (en español)	Traducción
Où est la piscine ?	(U é la pi-sín?)	¿Dónde está la piscina?
Elle est au 3ème étage.	(el é o truá-siém e-tash)	Está en el tercer piso.
Juste derrière la réception.	(llust de-ri-er la re-sep-siion)	Justo detrás de la recepción.
Pour me changer.	(pur meh shan-shé)	Para cambiarme.
Entendu Monsieur.	(an-tan-dü me-si-ue)	Entendido / De acuerdo, señor.



4 EXERCICES DE MISE EN PRATIQUE

A LES MOTS-CLÉS ET SYNONYMES

Consigne : Reliez le mot de la **Colonne A** à son synonyme de prestige dans la **Colonne B**.

Lieu Standard		Expression de Prestige
1. La réception		A. Votre suite privée
2. Le restaurant		B. L'espace de courtoisie
3. La piscine		C. La table gastronomique
4. La chambre		D. Le bassin azur

B Où allez-vous ? (Complétez avec : La réception, Le restaurant, La piscine, La chambre)

1. Pour dormir et se reposer, on va dans : _____.
2. Pour nager et bronzer, on va à : _____.
3. Pour manger un bon repas, on va au : _____.
4. Pour demander une information, on va à : _____.

C Vrai ou Faux ? (Répondez par Vrai ou Faux selon le dialogue)

1. La piscine se trouve au troisième étage. (_____)
2. Le restaurant est fermé actuellement. (_____)
3. Le restaurant est situé derrière la réception. (_____)
4. Monsieur Gatineau reste à la réception. (_____)

D Cherchez l'intrus ! (Barrez le mot qui n'appartient pas à la même catégorie)

1. Détente : Le Spa — La piscine — Le sauna — Le parking.
2. Sommeil : Le lit — La chambre — L'oreiller — Le menu.
3. Repas : Le restaurant — Le serveur — La carte — La douche.
4. Accueil : Le lobby — Le comptoir — La réception — L'ascenseur.

2.2

LES LIEUX CLÉS

Objectif: Identifier les principaux points d'intérêt de l'hôtel.

E Mettez en ordre ces phrases.

(Remettez les mots dans le bon sens)

1. réception / La / est / ici / .

2. étage / La / est / au / piscine / .

3. restaurant / Le / ouvert / est / .

4. chambre / Voici / votre / clé / de

F Lisez le dialogue, le code d'excellence et la traduction du dialogue. Faites votre propre dialogue en groupe. (8 lignes)

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____
6. _____
7. _____
8. _____



2.2

LES LIEUX CLÉS

Objectif: Identifier les principaux points d'intérêt de l'hôtel.

5 DIALOGUE: TRADUCTION

Jean Gatineau (Client) : Excusez-moi Diana, où est la piscine ? *Esku-sé-mua Di-a-ná, u e la pi-sín?* (Discúlpeme Diana, ¿dónde está la piscina?)

Diana (Réceptionniste) : Elle est au troisième étage, Monsieur. *E-lé-to trua-siém e-ta-ll, me-sieu.* (Está en el tercer piso, señor.)

Jean Gatineau : Parfait. Est-ce que le restaurant est ouvert maintenant ? *Par-fé. Es-ke le res-to-rán é tu-vér man-te-nán?* (Perfecto. ¿Está abierto el restaurante ahora?)

Diana : Oui, le restaurant se trouve juste derrière la réception. *Uí, le res-to-rán se truv lliust de-riér la re-sep-sión.* (Sí, el restaurante se encuentra justo detrás de la recepción.)

Jean : Très bien. Je monte à ma chambre pour me changer. Tre bien. *Lle mont a ma sham-bre pur me shan-llé.* (Muy bien. Subo a mi habitación para cambiarme.)

Diana : Entendu Monsieur. Profitez bien de nos installations. *An-tan-dú me-sieu. Pro-fi-té bien de no zen-sta-la-sión.* (Entendido señor. Disfrute mucho de nuestras instalaciones.)

VOCABULAIRE ET PRONONCIATION

- Étage / Changer: e-ta-ll / shan-llé (usando tu ll).
- Je / Juste: Lle / lliust.
- Elle est au: E-le to (enlace).
- Est ouvert: e tu-vér (enlace).
- Installations: no zen-sta-la-sión (enlace con "nos").



2.2

LES LIEUX CLÉS

Objectif: Identifier les principaux points d'intérêt de l'hôtel.

6 Quiz: Formel ou Informel

Choisissez la bonne réponse pour chaque question :

1. Jean (formel) : « Excusez-moi Diana, où est la piscine ? »

Comment poser cette question de manière informelle à quelqu'un que vous connaissez bien ?

- a) Dis, elle est où la piscine ?
- b) Pourriez-vous m'indiquer la localisation de la piscine ?

2. Diana (formel) : « Elle est au troisième étage, Monsieur. »

Comment dire cela de manière informelle ?

- a) C'est au troisième.
- b) Elle se situe au niveau du troisième étage.

3. Jean (formel) : « Est-ce que le restaurant est ouvert maintenant ? »

Comment poser cette question de manière informelle ?

- a) Le resto est ouvert là ?
- b) Est-ce que le restaurant est actuellement opérationnel ?

4. Jean (formel) : « Je monte à ma chambre pour me changer. »

Comment exprimer cette action de manière informelle et directe ?

- a) Je file dans ma chambre me changer.
- b) Je vais me rendre dans ma suite pour procéder à un changement de tenue.

5. Diana (formel) : « Profitez bien de nos installations. »

Comment dire cela de manière informelle et chaleureuse ?

- a) Amusez-vous bien ! / Profitez-en bien !
- b) Je vous souhaite de tirer le meilleur parti de nos équipements.

