

Objectif: Souhaiter une bonne expérience à chaque fois que le client quitte le lobby.

1 DIALOGUE: LE DÉPART POUR LA VILLE

A **Isabella** : Responsable de l'Expérience Client. **Gérard** : Client VIP.

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



Mots-clés : Mots-clés : Bonne journée, Bon après-midi, Profitez bien, À tout à l'heure..

Isabella : Vous partez en excursion, Monsieur Gérard ?

Gérard : Oui, je vais visiter le centre historique cet après-midi.

Isabella : C'est une excellente idée. Le temps est magnifique.

Gérard : En effet. J'espère revenir avant le dîner.

Isabella : Très bien. Profitez bien de votre visite.

Gérard : Merci beaucoup, Isabella. À ce soir.

Isabella : À tout à l'heure, Monsieur. Je vous souhaite une bonne journée.

Gérard : Merci. Oh, j'oubliais mon chapeau !

Isabella : Le voici, Monsieur. Passez un bon après-midi. Gérard : Merci encore. À très bientôt.



Observation et Repérage

1. Que va faire Gérard cet après-midi ?
2. Trouvez 3 mots dans le texte qui ressemblent à l'espagnol ou à l'anglais.
3. Quel mot Isabella utilise-t-elle pour dire que la météo est "magnífica" ?
4. Quelle phrase Isabella utilise-t-elle pour dire "Que disfrute su visita" ?
5. Comment Isabella dit-elle "Le deseo un buen día" de manière très polie ?
6. Gérard dit qu'il revient le soir. Quelle expression Isabella utilise-t-elle pour dire "Nos vemos al rato" ?

2 LES CODES DE L'EXCELLENCE

1. "Vous partez en excursion, Monsieur Gérard ?"

- Significado formal: Apertura proactiva basada en la atención al cliente de alta escuela. La concierge activa el Code de la Bienveillance y utiliza el término técnico de la hospitalidad en excursion (de excursión/gira) en lugar de palabras planas. Mantiene el trato de usted y el apellido del cliente para consolidar el reconocimiento de estatus.
- Fórmula informal / cotidiana: "Tu bouges en balade, Gérard ?" (El uso del verbo de jerga bouger, el término informal balade —paseo/vuelta— y el tuteo directo destruyen por completo la solemnidad institucional del hotel).

2. "Oui, je vais visiter le centre historique cet après-midi."

- Significado formal: Respuesta fluida y refinada por parte del huésped de alto nivel. Comunica su itinerario cultural utilizando la terminología geográfica e histórica correcta: le centre historique (el centro histórico) y especifica la temporalidad con precisión técnica (cet après-midi).
- Fórmula informal / cotidiana: "Oui, je vais faire un tour en ville là maintenant." (La expresión faire un tour y la muletilla llanera là maintenant pertenecen a un registro plano y carecen de la distinción del lenguaje corporativo).

3. "C'est une excellente idée. Le temps est magnifique."

- Significado formal: Validación proactiva de la experiencia del cliente. La concierge utiliza la frase de aprobación VIP C'est une excellente idée e introduce un cumplido al entorno climático empleando el adjetivo de alta gama magnifique (magnífico) en lugar del adjetivo común beau.
- Fórmula informal / cotidiana: "Ah cool, il fait beau dehors." (El uso del anglicismo callejero cool y la estructura básica il fait beau demeritan la sofisticación del discurso hotelero).

4. "En effet. J'espère revenir avant le dîner."

- Significado formal: Expresión de control temporal por parte del huésped. Inicia con el marcador de aserción cortés En effet (En efecto) y coordina su logística de retorno utilizando el término gastronómico formal le dîner (la cena / el servicio de cena).
- Fórmula informal / cotidiana: "C'est ça, j'espère être de retour pour la bouffe." (El uso de c'est ça y referirse a la cena con el término vulgar de argot la bouffe —la comida/el rancho— resulta grosero e inaceptable).



LES CODES DE L'EXCELLENCE

5. "Très bien. Profitez bien de votre visite."

- Significado formal: Deseos de confort y cortesía institucional. La concierge emplea el marcador de conformidad Très bien y activa el imperativo de cortesía formal Profitez bien de... (Disfrute mucho de...) para desearle una excelente experiencia, manteniendo la distancia profesional con votre.
- Fórmula informal / cotidiana: "Ok, diviértete en tu vuelta." o "Ça marche, amuse-toi bien." (El uso de Ça marche y el imperativo en tuteo amuse-toi rompen por completo el protocolo de hospitalidad de gran lujo).

6. "Merci beaucoup, Isabella. À ce soir."

- Significado formal: Agradecimiento refinado y promesa de reencuentro temporal por parte del cliente. Utiliza la gratitud formal Merci beaucoup y la locución de tiempo acotada À ce soir (Nos vemos esta noche) para indicar que su regreso coincidirá con el turno nocturno.
- Fórmula informal / cotidiana: "Gracias Isa, nos vemos al rato." o "Merci Isa, à plus !" (Abreviar el nombre del personal y usar la expresión recortada de la calle à plus demerita la etiqueta del trato ejecutivo).

7. "À tout à l'heure, Monsieur. Je vous souhaite une bonne journée."

- Significado formal: Aplicación estricta de las fórmulas de despedida de alta escuela. La concierge activa la locución de reencuentro para el mismo día À tout à l'heure (Nos vemos en un momento) y sella la interacción con la frase protocolaria completa Je vous souhaite une bonne journée (Le deseo un buen día).
- Fórmula informal / cotidiana: "Al rato te veo, bye." o "À plus tard, passe une bonne journée." (El uso del tuteo y las fórmulas recortadas de la calle eliminan el prestigio de la marca).

8. "Merci. Oh, j'oubliais mon chapeau !"

- Significado formal: Reacción cortés ante un olvido logístico menor. El huésped utiliza la interjección exclamativa formal Oh y expresa la acción pasada de forma fluida mediante el imperfecto j'oubliais aplicado a su accesorio de viaje (mon chapeau).
- Fórmula informal / cotidiana: "Ay, se me olvidó mi gorra." o "Mince, j'ai zappé mon couvre-chef." (El uso de la palabra de jerga zapper —olvidar/pasar de largo — pertenece estrictamente al registro familiar de la calle).


LES CODES DE L'EXCELLENCE
9. "Le voici, Monsieur. Passez un bon après-midi."

- Significado formal: Proactividad y entrega ágil de pertenencias. La concierge presenta el objeto utilizando la locución de servicio Le voici (Aquí lo tiene) y despide al cliente con el imperativo de cortesía de alta gama Passez un bon après-midi (Pase una buena tarde).
- Fórmula informal / cotidiana: "Ten, aquí está, que te vaya bien." o "Tiens, le voilà, bonne après-midi." (El uso del imperativo vulgar Tiens, la muletilla le voilà y recortar la palabra a après-midi tiran el protocolo de servicio por los suelos).

10. "Merci encore. À très bientôt."

- Significado formal: Cierre definitivo de la interacción con deferencia ejecutiva. El huésped duplica el agradecimiento mediante la fórmula Merci encore (Gracias de nuevo) y proyecta el reencuentro de forma sofisticada con À très bientôt (Hasta muy pronto).
- Fórmula informal / cotidiana: "Gracias otra vez, ahí nos vemos." o "Merci de nouveau, tchao !" (Contestar de forma plana en español o usar el anglicismo de calle tchao destruye la solemnidad y el estatus del cierre de negocios).



3 ⚡ Flash**1. S'intéresser aux activités du client**

Un buen conserje o recepcionista interactúa de manera proactiva con el cliente cuando lo ve dirigiéndose hacia la salida:

- Vous partez en excursion ? (vu pár-té an eks-kür-sión) : ¿Sale de excursión?
- Visiter le centre historique (vi-zi-té luh san-trr is-to-rík) : Visitar el centro histórico.

2. Maîtriser les salutations selon le moment (Le Temps)

En francés, las expresiones para despedirse varían sutilmente según el momento del día o cuándo se prevé volver a ver a la persona:

- Passez un bon après-midi. (pa-sé an bon-n-a-pré-mi-dí) : Que pase una buena tarde (se usa antes de las 18:00 h).
- À tout à l'heure. (a tu-t-a-lür) : Hasta luego (se usa cuando se volverá a ver a la persona en el mismo día, después de unas horas).
- À ce soir. (a suh suár) : Hasta esta noche.

3. Gérer les oublis avec réactivité : LE VOICI

Cuando un cliente olvida un objeto (aquí, un sombrero), el personal debe reaccionar instantáneamente devolviéndole el objeto con una fórmula de presentación:

- J'oubliais mon chapeau ! (llu-bli-é mon sha-pó) : ¡Olvidaba mi sombrero!
- Le voici. (luh vua-sí) : Aquí está / Aquí lo tiene.

Frase en Francés	Pronunciación	Traducción
Le temps est magnifique.	(luh tan é ma-ñi-fík)	El clima / tiempo está magnífico.
En effet.	(an-n-e-fé)	En efecto / Así es.
Profitez bien de votre visite.	(pro-fi-té bi-an duh votr vi-zít)	Disfrute mucho de su visita.
Je vous souhaite une bonne journée.	(lle vu su-ét ün bon llur-né)	Le deseo un buen día.
À très bientôt.	(a tre bi-an-tó)	Hasta muy pronto.

1.5

LES FORMULES DE DÉPART TEMPORAIRE

Objectif: Souhaiter une bonne expérience à chaque fois que le client quitte le lobby.

⚡ Flash

Tableau des Salutations de Départ :

Situation	Structure en Français	Traducción
Prendre congé pour l'après-midi	Passez un bon après-midi.	Que pase una buena tarde.
Revoir le client plus tard (jour même)	À tout à l'heure !	¡Hasta luego!
Revoir le client en fin de journée	À ce soir !	¡Hasta esta noche!
Remettre un objet oublié	Le voici, Monsieur. / La voici.	Aquí lo tiene, señor. / Aquí la tiene.



4 EXERCICES DE MISE EN PRATIQUE

A LES MOTS-CLÉS ET SYNONYMES

Consigne : Reliez le mot de la **Colonne A (Standard)** avec son synonyme de **Colonne B (Prestige)**. **Attention :** les réponses sont désordonnées !

Colonne A (Standard)		Colonne B (Prestige)
1. Au revoir (court terme)		A. Profitez bien
2. Amuse-toi		B. Je vous souhaite une excellente journée
3. Bonne journée		C. À tout à l'heure
4. C'est bien		D. C'est une excellente idée
5. Salut		E. Salutations, Monsieur

B L'intervention de Prestige

Consigne : Transformez ces phrases en questions élégantes (Verbe + Sujet + Titre).

1. Vous sortez maintenant ?

2. Vous voulez un taxi ?

3. Vous passez une bonne journée ?

4. Vous profitez du soleil ?

5. Vous revenez bientôt ?



C Le Puzzle du Départ

Consigne : Remettez les mots dans l'ordre pour former une formule de politesse.

1. (après / - / midi / un / bon / Passez / .)

2. (bien / votre / Profitez / séjour / de / !)

3. (l' / tout / À / heure / Monsieur / à / .)

4. (journée / vous / une / souhaite / Je /
excellente / .) _____
5. (visite / de / bien / Profitez / votre / .)

**D Chasse aux Fautes.**

Consigne : Corrigez les erreurs de registre (trop familier) ou d'orthographe.

1. "Salut Gérard, bon journée !" _____
2. "À plus tard, Monsieur le client." _____
3. "Profite bien de la ville." _____
4. "Bon après-midi à toi." _____
5. "À toute à l'heure !" _____

E Scénario Flash : ""La Sortie du Client".

Consigne : Complétez le dialogue avec les mots-clés : **Bonne journée, Profitez bien, À tout à l'heure, Bon après-midi.**

1. Isabella : « Vous sortez, Monsieur ? Je vous souhaite une (1) _____ . »
2. Gérard : « Merci, je vais à la plage. »
3. Isabella : « C'est superbe ! (2) _____ du soleil et de la mer. »
4. Gérard : « Je serai de retour pour le thé. »
5. Isabella : « Parfait, (3) _____ Monsieur. Passez un (4) _____ . »

G Le Réflexe de Courtoisie**Consigne :** Quelle est la formule adaptée à l'heure de la journée ?

1. Il est 10h00 du matin : "Je vous souhaite une _____."
2. Il est 14h30 : "Passez un _____."
3. Le client revient dans 1 heure : "_____, Monsieur."
4. Le client va au restaurant de l'hôtel : "_____ de votre repas."
5. Le client quitte l'hôtel pour une balade : "_____ de votre promenade."

