

1  DIALOGUE: S'ORIENTER DANS 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 : Excusez-moi Diana, où se trouve le petit-déjeuner ?

Diana : Bonjour Monsieur Gatineau. Le restaurant est tout droit, après le salon.

Jean : Très bien. Et pour la piscine, s'il vous plaît ?

Diana : Prenez l'ascenseur. C'est au premier étage, à gauche.

Jean : Merci. Les toilettes sont ici ?

Diana : Non Monsieur, elles sont là-bas, juste à droite du comptoir d'accueil.

  **Observation et Repérage. Pratiquez.**
1. Le Petit-déjeuner : Où se trouve le restaurant ?

- A) Tout droit, après le salon.
- B) À gauche de l'ascenseur.

2. La Piscine : À quel étage se trouve la piscine ?

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

3. Le Transport interne : Que doit prendre Jean pour aller à la piscine ?

- A) L'escalier.
- B) L'ascenseur.

4. Les Toilettes : Où sont les toilettes ?

- A) À droite du comptoir d'accueil.
- B) Dans le restaurant.

5. Attirer l'attention : Comment Jean commence-t-il sa question avec politesse ?

- A) Excusez-moi...
- B) Allô...

6. La Demande : Quelle phrase Jean utilise-t-il pour demander la piscine ?

- A) Et pour la piscine, s'il vous plaît ?
- B) Où est la piscine ?

7. L'Accueil : Comment Diana salue-t-elle le client au début ?

- A) Bonjour Monsieur Gatineau.
- B) Salut Jean.

8. Indiquer la distance : Quel mot Diana utilise-t-elle pour montrer un lieu un peu loin ?

- A) Là-bas.
- B) Ici.

2 LES CODES DE L'EXCELLENCE

1. "Où se trouve le petit-déjeuner ?"

- Significado formal: El uso del verbo pronominal se trouver (Où se trouve... ? / ¿Dónde se encuentra...?) es la forma más refinada que tiene el huésped para localizar un área de servicio o el buffet del petit-déjeuner (desayuno).
- Fórmula informal / cotidiana: "Il est où le p'tit déj ?" (El uso de Il est où al principio y el apócope callejero p'tit déj destruyen la elegancia de la consulta).

2. "Le restaurant est tout droit, après le salon."

- Significado formal: Una indicación lineal impecable. Tout droit (todo derecho) y après le salon (después del salón) guían al cliente usando un punto de referencia institucional claro dentro del hotel.
- Fórmula informal / cotidiana: "Tu vas direct, après les canapés." (El término direct en lugar de tout droit y referirse al salón como les canapés es demasiado vulgar para la hotelería).

3. "Pour la piscine, s'il vous plaît ?"

- Significado formal: Estructura elíptica clásica y elegante donde la preposición pour (para / hacia) y el uso estricto de s'il vous plaît bastan para que el huésped de alto nivel solicite la ubicación de la piscine (la alberca / piscina).
- Fórmula informal / cotidiana: "C'est par où la piscine ?" (La pregunta C'est par où... ? / ¿Por dónde es...? pertenece a un registro puramente casual y plano).

4. "Prenez l'ascenseur. C'est au premier étage, à gauche."

- Significado formal: Instrucción de desplazamiento vertical formal usando el imperativo de cortesía Prenez (Tome usted). Se utiliza el número ordinal premier (primer) para especificar el nivel del edificio, seguido de la dirección à gauche (a la izquierda).
- Fórmula informal / cotidiana: "Prends l'ascenseur. C'est au un, à gauche." (El imperativo tuteado Prends y el uso del número cardinal un en lugar de premier son técnicamente incorrectos en el servicio).

5. "Les toilettes sont ici ?"

- Significado formal: El cliente utiliza el plural formal les toilettes (los servicios / baños) para confirmar un punto inmediato a través del adverbio de proximidad ici (aquí).
- Fórmula informal / cotidiana: "Les WC, c'est là ?" (El uso de las siglas WC pronunciadas a la francesa y el indicador plano c'est là restan total sofisticación a la frase).

2 LES CODES DE L'EXCELLENCE

6. "Elles sont là-bas, juste à droite du comptoir d'accueil."

- Significado formal: Coordenada espacial de precisión milimétrica. Se usa là-bas (allá) para denotar cierta distancia, pero se acota inmediatamente con juste à droite (justo a la derecha) tomando como referencia el comptoir d'accueil (mostrador de recepción / bienvenida).
- Fórmula informal / cotidiana: "C'est là-bas, à côté de la réception." (El uso de à côté de es correcto pero plano; juste à droite du comptoir d'accueil eleva el prestigio técnico del personal).

7. Clasificación de deseos de transición y orientación: Al indicarle una ruta de descanso o recreación al huésped (como la piscina o el restaurante), las fórmulas para desearle un buen momento varían según el rango:

- FORMAL (Para el cliente / Huésped de alto nivel):
 - Excellent moment à la piscine, Monsieur : Excelente momento en la piscina, señor (Deseo específico y sofisticado).
 - Je vous en prie, à su entière disposition : Se lo ruego, a su entera disposición (Fórmula de cierre al dar una dirección).
- INFORMAL / FAMILIER (Para compañeros de trabajo o entornos muy casuales):
 - Amuse-toi bien ! : ¡Diviértete! (Tuteo directo jamás permitido con un cliente VIP).
 - Bonne baignade ! : ¡Buen chapuzón! / ¡Que te bañes bien!
- EL CASO MIXTO (Línea intermedia):
 - Profitez bien ! : ¡Disfrute mucho! / ¡Aprovéchelo! (Es una expresión muy común y dinámica en entornos vacacionales; es aceptable y demuestra calidez, aunque en el protocolo de etiqueta estricta se prefiere una estructura completa como "Passez un excellent moment").

VOCABULAIRE DIRECT

- Le petit-déjeuner : El desayuno.
- Tout droit : Todo derecho.
- La piscine : La alberca / piscina.
- Premier étage : Primer piso.
- Les toilettes : Los baños / servicios.
- Le comptoir d'accueil : El mostrador de recepción.



2.1

C'EST PAR OÙ ?

Objectif: Indiquer une direction ou un emplacement précis.

3 ⚡ Flash

1. Orientación y Direcciones: Los Adverbios de Lugar: ICI vs LÀ-BAS

Se usan para indicar qué tan lejos está lo que el cliente busca.

- Ici (i-sí): Aquí. Se usa para algo que está al alcance de la mano o en el mismo espacio donde están parados.
- Là-bas (la-bá): Allá. Se usa para algo que está fuera de la vista inmediata o requiere caminar hacia otro punto.

Dirección	En Francés	Pronunciación (español)	Traducción
➔	À droite	(a druát)	A la derecha
➔	À gauche	(a gosh)	A la izquierda
⬆	Tout droit	(tu druá)	Todo derecho
📍	Juste à...	(shüst a...)	Justo a...

2. Los Números Ordinales (Pisos y Plantas)

En los hoteles, las cosas no están en "el uno", están en el "primer" piso. Así se forman los números de orden para acompañar la palabra Étage (Piso/Planta).



2.1

C'EST PAR OÙ ?

Objectif: Indiquer une direction ou un emplacement précis.

⚡ Flash

Piso	En Francés	Pronunciación (español)	Ejemplo
1°	Premier	(pre-mié)	Le premier étage
2°	Deuxième	(de-siém)	Le deuxième étage
3°	Troisième	(truá-siém)	Le troisième étage
4°	Quatrième	(ka-tri-ém)	Le quatrième étage
5°	Cinquième	(sen-ki-ém)	Le cinquième étage
6°	Sixième	(si-siém)	Le sixième étage
7°	Septième	(se-ti-ém)	Le septième étage
8°	Huitième	(üi-ti-ém)	Le huitième étage
9°	Neuvième	(nuh-vi-ém)	Le neuvième étage
10°	Dixième	(di-siém)	Le dixième étage

🔧 APLICACIÓN PRÁCTICA EN EL DIÁLOGO

Analicemos las frases de Diana para notar cómo combina todo:

"Le restaurant est tout droit (tu druá), après le salon."

(El restaurante está todo derecho, después del salón).

"C'est au premier étage (pre-mié e-tash), à gauche (a gosh)."

(Es en el primer piso, a la izquierda).

"Elles sont là-bas (la-bá), juste à droite (a druát) du comptoir."

(Están allá, justo a la derecha del mostrador).

Objectif: Indiquer une direction ou un emplacement précis.

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**.



Direction Standard		Expression de Prestige
1. À droite		A. Sur votre gauche
2. À gauche		B. Au fond du couloir
3. Tout droit		C. Sur votre droite
4. Là-bas		D. En suivant ce passage

B Où est le client ? (Complétez avec : À droite, À gauche, Tout droit, Là-bas)

1. Pour aller au restaurant, marchez : _____.
2. La piscine n'est pas à droite, elle est : _____.
3. Les jardins ne sont pas proches, ils sont : _____.
4. Pour trouver l'ascenseur, tournez : _____.

C Vrai ou Faux ? (Selon le dialogue)

1. Le restaurant est situé après le salon. (_____)
2. La piscine se trouve au rez-de-chaussée. (_____)
3. Les toilettes sont à droite du comptoir. (_____)
4. Le client cherche le petit-déjeuner. (_____)

D Localisation des services (Complétez les phrases pour informer le client)

1. Le Spa se trouve sur votre _____.
2. Le bar est situé juste _____.
3. L'accès aux chambres est _____.
4. La salle de sport est _____.

2.1

C'EST PAR OÙ ?

Objectif: Indiquer une direction ou un emplacement précis.

E Mettez en ordre ces phrases.

(Remettez les mots dans le bon sens)

1. droite / votre / sur / Situé / .

2. droit / Allez / tout / Monsieur / .

3. gauche / sur / La / est / piscine / votre / .

4. ici / sont / Les / toilettes / .

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. _____

