

<https://www.youtube.com/watch?v=geyHn8Ai6NM>

(dialogue)

Phrases et mots clés.

Accueil du client

- Bonjour Mademoiselle / Madame / Monsieur.
- Bienvenue à l'hôtel...
- Avez-vous une réservation ?
Avez-vous réservé ?
- Et à quel nom, s'il vous plaît ?
- Souhaitez-vous (+ article et nom / + infinitif)...?
Voulez-vous.....
Préférez-vous.....
- Voici la clé de votre chambre.
- Monsieur/Madame, votre chambre est sur votre droite/gauche. Vous prenez l'ascenseur/l'escalier, premier/deuxième/troisième étage et c'est juste en face de vous.
- Si vous avez un problème, n'hésitez pas à contacter la réception avec le 9
Il vous suffit de faire le 9 sur votre téléphone et la réception vous répondra 24h/24.
Il faut seulement faire.....
- Je reste bien sûr à votre disposition.
- Je vous souhaite un agréable séjour dans notre établissement.

Accueil d'un client qui n'a pas réservé

Bonjour Monsieur/Madame

- Puis-je vous aider ?
- Vous désirez une chambre pour combien de personnes s'il vous plaît ?
- Je vous propose une chambre classique/supérieure à €. (*dire le prix correspondant*)
- Quel est votre nom s'il-vous-plait Monsieur/Madame?
- Puis-je vous demander votre carte de crédit pour garantir votre réservation, s'il vous plaît ?
- Tenez Monsieur/Madame. (*pour donner quelque chose à un client*)
- Je vous remets la carte de votre chambre. C'est la chambre (*dire le numéro de la chambre*)
- Puis-je vous proposer une table au restaurant pour ce soir ?
-h... (*proposer une heure*), cela vous convient ? échéance
- Prenez-vous un petit déjeuner Monsieur/Madame demain matin ?
- Je vous propose un bagagiste pour apporter vos bagages dans votre chambre .
- Au revoir Monsieur/Madame !
- Bon séjour chez nous !
- Au revoir !

LE VOCABULAIRE DE L'HOTELLERIE

Renseigner sur la situation de la chambre
donnant sur la cour, sur la rue...
avec vue sur...
avec balcon
sans balcon

Services

la climatisation
chambre non fumeurs
la télévision
accessible aux handicapés/fauteuils roulants
dépourvu d'ascenseur
avec ascenseur
le service de réveil

Services extras

le coffre individuel (le coffre-fort) *la cassetta di sicurezza*
le mini-bar
le blanchissage
le parking
la laverie automatique
le téléphone dans la chambre
Les hôtels qui n'ont pas de restaurant ont une salle de petit déjeuner.

Service affaires

le fax dans la chambre
la salle de réunion dans l'hôtel
la salle de conférences
la salle de congrès

Renseigner sur le prix du séjour à l'hôtel

en haute saison (mai à octobre) = en saison
en basse saison (mi-novembre à mars) = hors saison
x francs taxe et service compris
 tout compris
chambre et petit déjeuner T.T.C. = toutes taxes comprises
petit déjeuner compris /non compris
prix nets

avec demi-pension = en demi-pension
pension complète

Les tarifs

prix par nuit
régler la note
les tarifs sont abordables les tarifs sont élevés

Le petit déjeuner français

le café, les viennoiseries (pain au chocolat, croissant...), le jus de fruit, le thé, le beurre, la confiture, la baguette... Dans les plus chers : charcuteries, œufs, fromages, viandes froides.

Data e disponibilità delle camere

- Hotel Nasomi, come posso aiutarLa?
- Salve, vorrei prenotare una camera matrimoniale per una settimana.
- Certo! Saprebbe indicarmi le date del soggiorno?
- Sì, dal 5 al 12 agosto.
- Ok, controllo subito! La metto solo un attimo in attesa! Non chiuda per favore.
- Eccomi! È ancora lì?
- Sì, ci sono!
- Dunque purtroppo dal 5 al 12 agosto siamo al completo, ci resta solo una camera singola, ma se vuole una camera matrimoniale, ne abbiamo una libera dal 13 al 20 agosto. Potrebbe andarLe bene?
- Sì, va bene. Qual è il prezzo?
- La camera per notte è 90 euro, tutto compreso. Inoltre, prenotando una camera nella nostra struttura, avrà anche accesso al nostro centro benessere con piscina riscaldata e sauna.
- Capisco... ma c'è anche la jacuzzi nella camera?
- Con un'aggiunta di 50€ a notte, possiamo darle la nostra suite migliore con la jacuzzi e tutti i comfort: wi-fi, asciugacapelli, televisore, cassetta di sicurezza e minibar.
- mmmm, ok, ma la tassa di soggiorno è inclusa nel prezzo?
- No, la tassa di soggiorno è di 2 € a notte!
- Ma c'è anche la colazione?
- Sì, c'è la colazione, ma se volete anche il pranzo o la cena la tariffa diventa 70 euro per persona al giorno nella camera standard
- E la pensione completa si può fare?
- Certamente, costa 100 euro a persona al giorno
- Perfetto. Allora mi può prenotare una doppia standard dal 13 al 20 agosto per due persone in mezza pensione, grazie
- Ok, a quale nome?
- Signore e Signora Puffin
- Mi può fare lo spelling per favore?
- Certo, P U F F I N.
- Come posso pagare?
- Può pagare con carta di credito. Ci manda gli estremi a garanzia e poi paga al checkout.
- Va bene, allora la ringrazio e buona giornata
- A presto signora!