

# Réclamations – Le client n'est pas content de sa chambre

## 5. Réclamations



### 5.1 Le client n'est pas content de sa chambre

*Réceptionnaire :* Ah, bonjour, Monsieur Duval.  
Vous avez bien dormi?

*Client :* Comment ...? Vous osez me poser cette question! C'est une honte! Un scandale! Vous le faites exprès, ou quoi?

*Réceptionnaire :* Mais Monsieur, je vous en prie ... calmez vous.  
Qu'est-ce que je peux faire pour vous?

*Client :* Voilà, je demande une autre chambre. Celle-ci est insupportable. J'ai passé une nuit blanche, vous vous rendez compte?

*Réceptionnaire :* Vous voulez dire que vous n'avez pas bien dormi.  
Mais à cause de quoi, Monsieur?

*Client :* A cause de quoi? A cause du bruit qu'on a fait.

*Réceptionnaire :* Je suis désolé, Monsieur, mais nous avons un bal à l'hôtel, vous savez. Je peux vous assurer que la nuit prochaine sera calme, que vous ne serez pas dérangé et que vous dormirez tranquillement.



Remarques :



### Vocabulaire:

**honte** (f.): sramota

**bruit** (m.): buka, zvuk

**insupportable**: nenosan/nesnosna

**content**: zadovoljan

**tranquillement**: mirno

**exprès**: namerno

**oser**: usuditi se

**prier**: moliti – **Je vous en prie**: Molim vas.

**calmer**: smiriti

**passer une nuit blanche**: provesti besanu noć

**se rendre compte**: shvatiti, biti svestan nečega

**assurer**: uveriti, uveravati

**déranger**: ometati, smetati

### Répondre aux questions:

1. Où est M. Duval?
2. De quelle humeur est le client? (**humeur** (f.): raspoloženje)
3. Qu'est-ce qu'il veut? Pourquoi?
4. Pourquoi a-t-il mal dormi?
5. Est-ce que le réceptionnaire lui donne une autre chambre?
6. Que lui promet le réceptionnaire? (**promettre**: obećati; particip **promis**, menja se kao mettre)

# Réclamations – Problèmes dans la salle de bain

## Dialogue 1

**Réception:** Allo, ici la réception.

**M. Pochat:** Oui, je suis Laurent Pochat, de la chambre 401.

**Réception:** Qu'est-ce que je peux faire pour vous, monsieur Pochat?

**M. Pochat:** Je crois que vous avez oublié la salle de bain.

**Réception:** La salle de bain?

**M. Pochat:** Oui, la salle de bain. Il n'y a ni savons, ni serviette.

**Réception:** Oh, je suis vraiment désolé. Nous vous apportons ce qu'il faut immédiatement.



## Dialogue 5.2

*Client :* Mademoiselle, ici la chambre 203. Ecoutez, je veux prendre une douche et il n'y a que de l'eau froide au robinet.

*Employée :* Je suis désolée, Monsieur. Je vous envoie immédiatement quelqu'un pour régler le robinet. Dans quelques minutes ce sera fait.

*Client :* Bon. Et faites-moi apporter une deuxième serviette de bain, s.v.p. il n'y en a qu'une ici.

*Employée :* Oui, Monsieur, bien sûr. On va vous l'apporter tout de suite.

Remarquez :



## Vocabulaire:

**robinet** (m.): česma

**régler:** srediti, popraviti, regulisati

## Quelles autres réclamations on peut avoir dans la salle de bain?

(Uz pomoć slike kupatila povežite elemente koji čine rečenicu.)

Le lavabo est

papier toilette.

Le miroir est

sale.

La chasse d'eau

goutte.

Les toilettes sont

taché.

Il n'y a pas de

bouchées.

Le robinet

ne fonctionne pas.



## Vocabulaire:

**goutter:** kapljati

**bouché:** začepljen

**taché:** isflekan

## Problèmes avec le chauffage



### Dialogue 5.3

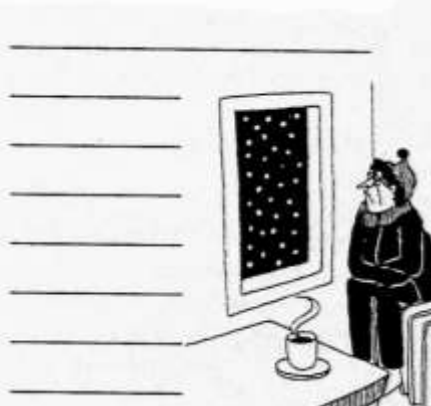
*Employée* : Allô? Réception, je peux vous aider?

*Client* : J'espère bien que oui, sinon on va geler ici.

*Employée* : Je ne comprends pas, Monsieur.

*Client* : Le chauffage ne fonctionne pas. Nous l'avons ouvert à fond mais le radiateur reste froid.

*Employée* : C'est inexplicable, je ne comprends pas ce qui a pu se passer, Monsieur. Je vais le dire à notre factotum. Il va venir tout de suite pour le réparer.



### Dialogue 5.4

*Cliente* : Monsieur, il fait assez froid dans ma chambre aujourd'hui. Pourtant ces derniers jours la température était agréable lorsque j'étais dans ma chambre.

*Réceptionnaire* : Oui, Madame. Je vous prie de nous excuser. Mais nous avons une panne de chauffage central. Si vous restez dans la chambre pendant la journée, je peux vous faire apporter un chauffage électrique. En tout cas, on nous a promis que tout devrait fonctionner normalement ce soir.

*Cliente* : Non, laissez. Vous voyez, je sors et je ne rentrerai pas avant ce soir.

*Réceptionnaire* : Très bien, merci, Madame. J'espère que la température n'était pas trop basse. Je suis navré.

*Cliente* : Oh, ça peut arriver. A ce soir, donc.

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## Vocabulaire

**chauffage** (m.): grejanje

**factotum** (m.): majstor za sve

**panne** (f.): kvar

**journée** (f.): dan

**geler**: smrznuti (se)

**réparer**: popraviti

**inexplicable**: neobjašnjivo

**bas/basse**: nizak/niska

**à fond**: do kraja

**sinon**: inače

**pourtant**: međutim, a

**lorsque**: kada, dok

**en tout cas**: u svakom slučaju

**ça peut arriver**: dešava se

### Répondre aux questions (5.3):

1. Où est le client?
2. Qui appelle-t-il?
3. Quelle est sa réclamation?
4. Que va faire le réceptionnaire?

### Répondre aux questions (5.4):

1. Où est la cliente?
2. Quelle est sa réclamation?
3. Pourquoi fait-il froid dans sa chambre?
4. Quelle solution propose le réceptionnaire?
5. Est-ce que la cliente accepte cette solution?
6. Pourquoi?
7. Quand le problème va-t-il être réglé?

# Réclamations dans les étages: excuses et solutions

## S'excuser

- Je suis navré/désolé.
- Je regrette infiniment/beaucoup.
- Excusez-moi/nous.
- Je vous prie de nous excuser.

## Réclamation

## Excuse/solution

### La chambre:

- La chambre donne sur la rue
  - Il y a peu de circulation après 10h.
  - C'est une zone piétonne.
  - Les fenêtres sont bien isolées.
  - On va vous changer de chambre.
- La chambre est face à l'ascenseur.
  - L'ascenseur est moderne et ne fait pas de bruit.
- La chambre a un lit qui grince.
  - On va envoyer quelqu'un pour réparer le lit.
  - On va changer de lit.

### Ce qui ne fonctionne pas:

- Il n'y a pas d'eau chaude.
  - Il faut laisser couler l'eau plus longtemps.
  - On va envoyer quelqu'un pour réparer le robinet.
- Le chauffage ne fonctionne pas.
  - Il y a une panne de chauffage centrale.
  - On peut vous apporter un radiateur électrique.
  - On va envoyer quelqu'un pour réparer le chauffage.
- Le minibar est vide.
  - On va le signaler au service d'étage.
- Le téléviseur ne fonctionne pas.
  - On va envoyer quelqu'un pour le réparer.
  - On va changer l'appareil.
- L'ascenseur est en panne.
  - La chambre est au premier étage, il y a seulement quelques marches.
  - On va envoyer quelqu'un pour chercher les bagages.
  - On va appeler le technicien.

### Il manque dans la chambre:

- les serviettes, le savon,  
le papier toilette
  - On vous en apporte un/une immédiatement.
- les couvertures, les oreillers
  - On va vous apporter ça tout de suite.
- les cintres, le sac à linge sale
  - On va le signaler au service d'étage.

## Vocabulaire:

**circulation** (f.): saobraćaj

**zone piétonne** (f.): pešačka zona

**marche** (f.): stepenik

**ascenseur** (m.): lift

**isolé**: izolovan

**grincer**: škripati

**couler**: curiti

**Uz pomoć *Comment dire* (réclamations au restaurant) na strani 67 i *Comment dire* (réclamations à la réception) na strani 69 i izraza *Réclamations dans les étages* na prethodnoj strani, odgovorite na sledeće reklamacije. Ne zaboravite da je struktura reklamacije uvek: **izvinjenje – rešenje – odmah** (ako nije moguće odmah onda reći kada)**

1. Monsieur, j'ai réservé une chambre avec vue sur le jardin et ma chambre donne sur la rue!

---

---

2. Bonjour, c'est Mme Bourdon de la chambre 138. Il n'y a pas d'oreiller dans ma chambre.

---

---

3. Madame, regardez, mon couteau est sale!

---

---

4. Bonjour, je suis dans la chambre 215 et la chasse d'eau ne fonctionne pas.

---

---

5. Monsieur, s'il vous plait! J'ai commandé une salade du chef sans oignons et regardez... il y a plein d'oignons dans ma salade. **(plein: puno)**

---

---

6. Madame, j'attends la clé de ma chambre depuis une heure! C'est trop long!

---

---

7. Bonsoir, je suis M. Gilbert de la chambre 402. Mon lit grince beaucoup. Pouvez-vous faire quelque chose?

---

---

8. Bonjour, il n'y a pas de sac à linge sale dans ma chambre. Pourrais-je en avoir un s'il vous plait?

---

---