

# Gradivo pređeno na onlajn nastavi 13. aprila

## Réclamations à la réception

- **Dialogue 5.5** (p. 68 + p. 124)

### Nova leksika u tekstu 5.5

**son** (m.): zvuk

**clef** (f.): ključ (postoji i pravopis "clé" obe varjante se koriste)

**siège** (m.): stolica, mesto za sedenje

**chaise** (f.): stolica

**âge** (m.): godine, doba

**entreprise** (f.): preduzeće

**surréservation** (f.): previše rezervacija, overbiking (over-booking)

**fort**: jak

**baisser**: smanjiti

**s'asseoir**: sedeti

**rester debout**: ostati na nogama, stajati

**accepter**: prihvatiti

**être capable**: biti sposoban

**annoncer**: najaviti, izjaviti, obavestiti

**conduire**: odvesti

**plaisanter**: šaliti se.

→ U 6. reklamaciji pojavljuje se izraz "trois quarts d'heure" – tri četvrtine sata, odnosno 45 minuta.

Kao što smo već videli kada smo radili sate u francuskom se koristi izraz "quart" za 15 minuta.

Tako da se kaže:

**dans un quart d'heure**: za 15 minuta

**dans une demi-heure**: za pola sata

**dans trois quarts d'heure**: za 45 minuta

**dans une heure**: za sat vremena

- **Dialogue 5.6** (p. 124)

### Nova leksika u tekstu 5.6

**audition** (f.): sluh

**retour** (m.): povratak

**attente** (f.): čekanje

**supplément** (m.): dodatak

**confirmation** (f.): potvrda

**frais** (m.): troškovi

**prendre en charge**: preuzeti na sebe

**signaler**: ukazati

**s'inquiéter**: brinuti se

**s'occuper de**: pobrinuti se

**inviter**: pozvati

**agé**: star, u godinama

**prêt**: spreman

**grave**: ozbiljno

## • **Comment dire – traiter une réclamation**" (p. 69 )

**traiter:** obraditi

1. **Écouter** - saslušati

**Je comprends.** – Razumem.

**Je me mets à votre place.** – Mogu da se stavim na vaše mesto. / Mogu da zamislim kao Vam je.

**Vous avez tout à fait raison.** – Potpuno ste u pravu.

**Vous faites bien de nous le dire/signaler.** – Dobro ste nam to rekla /na to ukazali.

2. **S'excuser** - izviniti se

**Excusez-moi. /Excusez-nous.:** Izvinjavam se. / Izvinjavamo se.

**Je suis désolé.** – Žao mi je.

3. **Expliquer** - objasniti

**J'ai fait une erreur.** – Napravio sam grešku.

**C'est une erreur de notre part.** – To je naša greška.

**C'est un oubli de notre part.** – To je propust s naše strane.

**Nous avons mal compris.** – Loše smo razumeli.

4. **Proposer une solution** – predložiti rešenje

**Je vous propose de + infinitif-** predlažem Vam da

**Voilà la solution que je peux vous proposer/suggérer.:** Evo rešenja koje mogu da Vam predložim.

**Est-ce que cela vous convient?** – Da li vam odgovara?

5. **Conclure** – zaključiti

- *Si une solution satisfaisante est trouvée* – ako je nađeno zadovoljavajuće rešenje:

**Je règle votre problème immédiatement.** – Odmah ću rešiti vaš problem.

**Je m'en occupe personnellement.** – Lično ću se pobrinuti za to.

- *Si la solution n'est pas entièrement satisfaisant* – ako rešenje nije u potpunosti zadovoljavajuće

**Excuser nous encore.** – Još jednom se izvinjavamo

**Nous sommes vraiment désolés.** – Stvarno nam je žao.