



Réclamations

1

Garçon, s'il vous plaît!



1 Des clients du restaurant de l'Hôtel de la Paix demandent quelque chose au personnel de salle. Écoutez et complétez les dialogues.

1. *Client*: Garçon, s'il vous plaît, pourrais-je avoir une _____?

Victor Chique: Certainement, monsieur. Je vous en _____ une tout de suite.

2. *Cliente*: Madame, regardez, il manque un _____. Je n'ai pas de _____.

Janine Rouquet: Désolée, madame. Je vous en _____ un immédiatement.

3. *Cliente*: Madame, avez-vous du _____, s'il vous plaît?

Janine Rouquet: Oui, madame. En voici.

4. *Client*: Garçon, nous n'avons ni _____ ni _____ à notre table.

Victor Chique: Toutes mes excuses, monsieur. Je vous en _____ immédiatement.

5. *Client*: Madame, auriez-vous une _____ pour le bébé?

Janine Rouquet: Bien sûr, monsieur. Je vais vous en _____ une.

Client: Autre chose, pourriez-vous réchauffer son _____?

Janine Rouquet: Certainement, monsieur.

2

Le pronom personnel en
Vous travaillez en salle au restaurant de l'Hôtel de la Paix. Répondez aux requêtes des clients comme dans l'exemple.

Ex.: Garçon, avez-vous un autre verre, s'il vous plaît?

→ Oui, je vous _____ (apporter) _____.

→ Oui, je vous **en apporte un tout de suite**.

1. Mademoiselle, nos deux fourchettes sont tombées par terre!

→ Ce n'est pas grave, je vous _____ (amener) _____.

2. Garçon, une autre bière, s'il vous plaît!

→ Bien sûr, je vous _____ (apporter) _____.

3. Pardon, mais il manque deux serviettes.

→ Excusez-nous, je vais vous _____ (chercher) _____.

4. Mademoiselle, auriez-vous deux autres menus?

→ Certainement, je vous _____ (donner) _____.

Le pronom personnel en

Il remplace :

• **du/de la/des + un nom**

– Voulez-vous encore **du café**?

– Oui merci, j'**en** veux bien.

• **un/une/des + un nom**

– Prenez-vous **un apéritif**?

– Non merci, je n'**en** prends pas.

• **un nom (avec terme de quantité)**

– Garçon, il manque **deux petites cuillères**?

– Désolé, je vous **en** apporte **deux** tout de suite.

→ Voir Les pronoms personnels, page 102.



3 Le pronom personnel en
Répondez aux questions comme dans l'exemple.

Ex. : Vous voulez du jambon ? (une tranche)
 → **Oui, j'en veux une tranche.**

1. Vous prenez du sucre ? (deux morceaux)
2. Est-ce que vous mettez du citron dans votre sauce ? (quelques zestes)
3. Avez-vous mis de la crème dans votre potage ? (une cuillère)
4. Combien de cafés buvez-vous par jour ? (trois tasses)
5. Combien de sel avez-vous ajouté ? (deux pinçées)
6. Vous avez pris de la tarte ? (deux portions)

4 Dresser une table est important en restauration.

a. Lisez les requêtes des clients et dites sur quoi elles portent. Aidez-vous des images ci-contre.

Ex. : Garçon, désolé mais j'ai renversé du vin. J'ai fait une grosse tache, il faut la changer.
 → C'est la nappe.

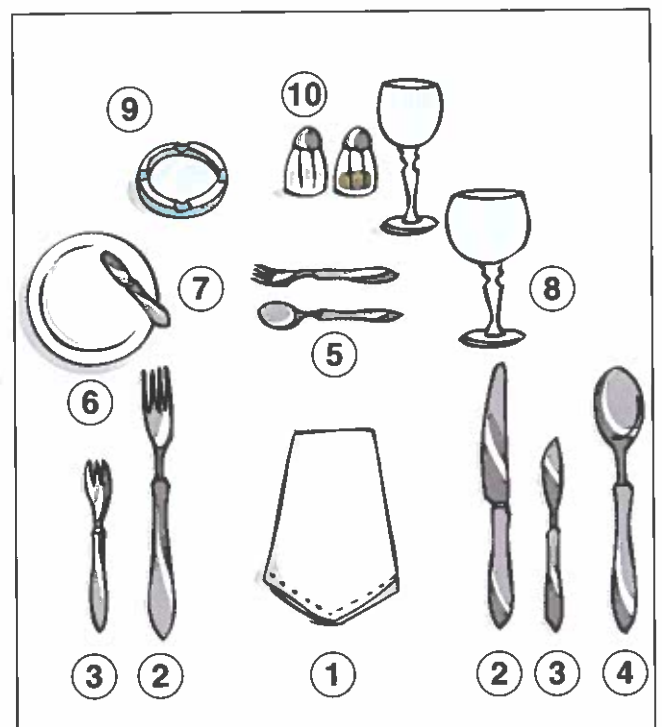
1. Toi, tu en as un, mais moi non. Je bois comment ? À la bouteille ?
2. Mademoiselle, regardez, il coupe mal. Je n'arrive pas à couper ma viande.
3. Et ma soupe, avec quoi je la mange ?
4. Ni sel, ni poivre, ni moutarde à table !
5. Avec quoi on s'essuie la bouche ?

b. Imaginez des réclamations concernant : une petite cuillère – une carafe d'eau – des couverts.

5 Écoutez Paul Vatel, le maître d'hôtel ou lisez page 139. Il vérifie que le couvert est bien mis. Dites ce que désigne chaque numéro de 1 à 10 et donnez l'emplacement exact sur la table.

- | | |
|----------|-----------|
| 1. _____ | 6. _____ |
| 2. _____ | 7. _____ |
| 3. _____ | 8. _____ |
| 4. _____ | 9. _____ |
| 5. _____ | 10. _____ |

6 Et dans les restaurants de votre pays, la façon de dresser la table est-elle la même qu'à l'Hôtel de la Paix ? Quelles sont les similitudes et les différences ?



2

Réclamations par courrier électronique

1 Nicole Leduc, la directrice de l'Hôtel de la Paix, vient de recevoir les quatre messages ci-dessous.

a. Lisez ces messages et complétez le tableau.

Nom du client	N° de chambre ou de table	Problème	Date du problème	Service ou employé responsable

b. Mettez-vous à la place de Nicole Leduc, la directrice de l'Hôtel de la Paix. Que faites-vous après avoir lu ces réclamations ?

A

De: Jacques Perrin
 A: Directeur du restaurant de l'Hôtel de la Paix
 Objet: Client déçu
 Date: 15 janvier 2013

Je suis venu dîner avant-hier soir au restaurant de l'Hôtel de la Paix. Il était 21 heures. J'étais seul. Il n'y avait pas beaucoup de clients et il restait des tables libres. Je voulais une table près de la fenêtre. Le maître d'hôtel semblait pressé et peu aimable. Il m'a placé à une table près des toilettes, la table n° 5. Quel accueil!

B

De: Julie Moreira
 A: Directeur de l'Hôtel de la Paix
 Objet: Hôtel bruyant
 Date: 15 janvier 2013

J'ai séjourné à l'Hôtel de la Paix du 2 au 6 janvier dernier. Je logeais dans la chambre 21. La journée, je visitais Paris et le soir, je me reposais dans ma chambre. Je m'endormais vers 22 ou 23 heures. Mais, toutes les nuits, vers une heure du matin, un groupe revenait dormir à l'hôtel et faisait du bruit. Il me réveillait et je ne pouvais plus me rendormir. J'ai signalé le problème à la réception, mais elle n'a rien fait. Je ne conseillerai pas votre hôtel à des amis.

C

De: Monsieur et Madame Delage
 A: Directeur de l'Hôtel de la Paix
 Objet: Petit-déjeuner
 Date: 15 janvier 2013

Hier matin, avant de partir de l'hôtel, nous avons attendu 50 minutes notre petit-déjeuner dans notre chambre! Quand la femme de chambre est arrivée, nos cafés et nos œufs étaient froids! Nous avons la chambre 41, Monsieur et Madame Delage.

D

De: Pierre Sanchez, chambre 13
 A: Directeur de l'Hôtel de la Paix
 Objet: Matériel en mauvais état
 Date: 15 janvier 2013

Pour un hôtel 3 étoiles, les équipements sont mal entretenus! La semaine dernière, du 7 au 12 janvier, la télévision de ma chambre ne fonctionnait pas bien et le frigidaire de mon mini-bar ne marchait pas du tout. Tous les soirs, je buvais une bière tiède et je regardais la seule chaîne de télévision que je recevais. J'ai contacté le service étage, sans résultat.

L'imparfait de l'indicatif

Conjugaison de l'imparfait pour tous les verbes :

Radical de la 1 ^{re} pers. pluriel au présent de l'indicatif	Terminaisons de l'imparfait	Imparfait
(nous souhaitons) souhait-	ais	Je souhait ais
(nous choisissons) choisiss-	ais	Tu choisiss ais
(nous pouvons) pouv-	ait	Il/elle/on pouv ait
(nous voulons) vou-	ions	Nous voul ions
(nous avons) av-	iez	Vous av iez
(nous logeons) loge-	aient	Ils/elles loge aient

Remarques : le verbe *être* à l'imparfait est une exception. Il est formé sur le radical de la 2^e personne du pluriel du présent de l'indicatif (*vous êtes*) : *il ét**ait**, nous ét**ions**...*

→ Voir Tableaux des conjugaisons, page 108.

2 L'imparfait de l'indicatif

a. Dans les quatre messages de réclamation de la page 66, soulignez les verbes à l'imparfait. Puis, pour chaque verbe, donnez l'infinitif.

Ex. : *était* → *être*

b. Cochez la ou les bonnes réponses.

- Dans ces messages, l'imparfait est utilisé pour :
 - décrire des lieux, des personnes ou un état
 - raconter des événements ponctuels du passé
 - évoquer des faits habituels du passé
- Le passé composé est utilisé pour :
 - décrire des lieux, des personnes ou un état
 - raconter des événements ponctuels du passé
 - évoquer des faits habituels du passé

3 L'imparfait de l'indicatif

Dans les réclamations suivantes, conjuguez les verbes entre parenthèses à l'imparfait.

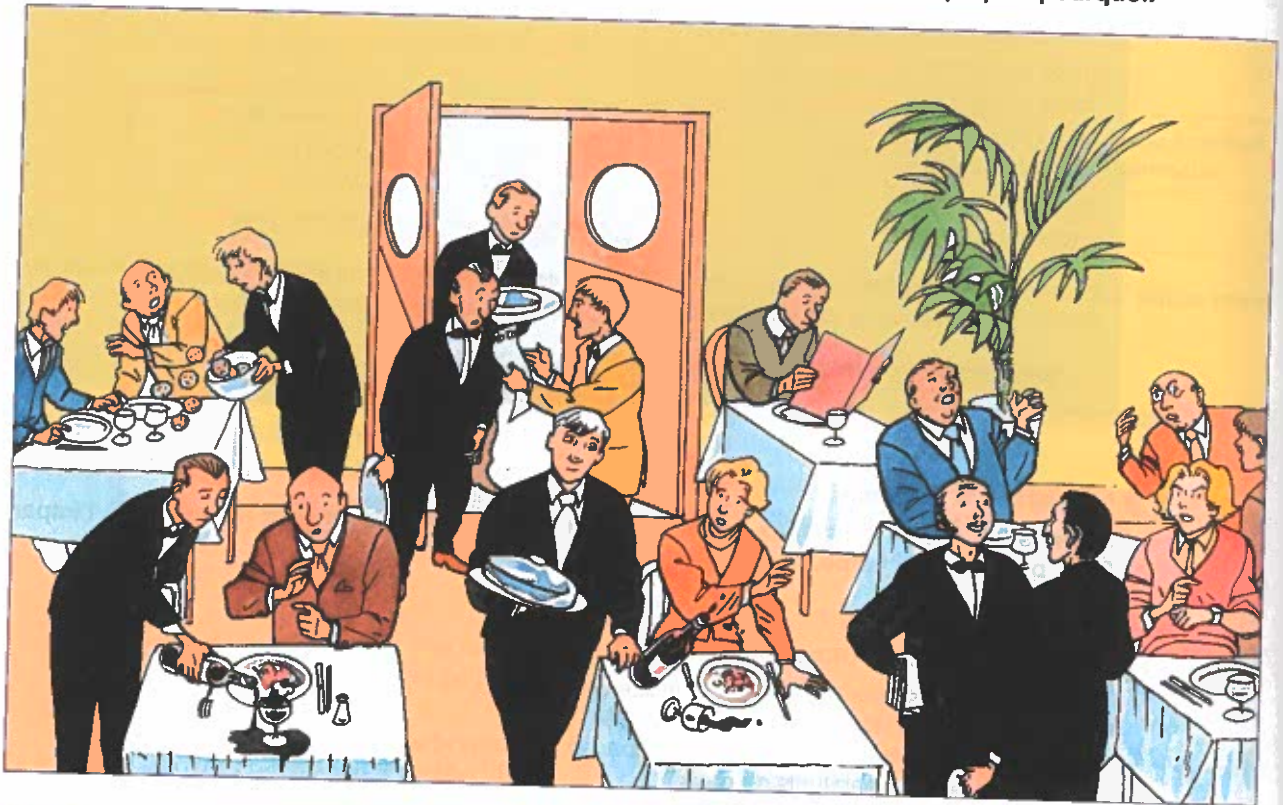
- Je (*vouloir*) _____ une chambre avec bain et surtout je (*souhaiter*) _____ une vue sur le jardin. On m'a donné une chambre avec douche avec vue sur la rue. Je (*penser*) _____ qu'à l'Hôtel de la Paix, le client (*être*) _____ roi !
- Hier soir, j'ai mangé au restaurant de l'Hôtel de la Paix avec mon mari et des amis. Nous (*être*) _____ à la table 10. Il y (*avoir*) _____ beaucoup de clients ce soir-là. Le personnel (*sembler*) _____ nerveux, surtout les deux serveurs. Ils (*paraître*) _____ très fatigués. Nous (*attendre*) _____ notre entrée et nous (*discuter*) _____ tranquillement. Soudain un serveur maladroit a renversé un verre de vin sur le costume de notre ami.
- Il y a trois jours, je (*désirer*) _____ réserver une chambre par téléphone dans votre hôtel. Malheureusement, la ligne (*être*) _____ toujours occupée ou le téléphone (*sonner*) _____, mais personne ne (*répondre*) _____. Tant pis pour vous !

- Vous travaillez dans une agence de voyages de votre pays. Un couple de clients rentrent mécontents de leur séjour de 3 nuits à l'Hôtel de la Paix, à Paris. Après les avoir écoutés, vous rédigez un courrier électronique de réclamation à Madame Leduc. Utilisez les temps du passé que vous connaissez (passé composé et imparfait).

3

Clients mécontents au restaurant

1 Sur le dessin ci-dessous, de nombreux clients sont mécontents. Expliquez pourquoi.



2 Au restaurant Le Bec Fin, un client est très mécontent. Écoutez ou lisez le dialogue.

Le maître d'hôtel: Vous avez souhaité me voir, monsieur ?

Le client: Oui. Je suis furieux.

Le maître d'hôtel: Furieux ? Quel est le problème, monsieur ?

Le client: Eh bien, d'abord, j'ai commandé un potage de légumes et j'ai eu un bouillon de poule.

Le maître d'hôtel: Le serveur l'a-t-il changé ?

Le client: Oui, bien sûr. Mais ensuite mon verre était sale et mes pâtes froides.

Le maître d'hôtel: Le serveur a-t-il remplacé le verre et réchauffé vos pâtes ?

Le client: Oui, bien sûr. Est-ce que je peux continuer ?

Le maître d'hôtel: Oui, excusez-moi, monsieur.

Le client: Après, mon vin sentait le bouchon et il y avait un insecte dans ma crème caramel.

Le maître d'hôtel: Le serveur vous a-t-il apporté une autre bouteille de vin et un autre dessert ?

Le client: Vous plaisantez ?

Le maître d'hôtel: Bien sûr que non, monsieur, j'essaie seulement de résoudre le problème.

Le client: Le problème, c'est votre restaurant ! Maintenant, regardez, vous avez renversé du café sur mon pantalon !

- Identifiez six problèmes rencontrés par ce client.
- Que pensez-vous de l'attitude du maître d'hôtel ? Quelles solutions propose-t-il ?
- Imaginez une suite à ce dialogue. Jouez la scène.



3 Les serveurs répondent à des réclamations. Écoutez. Expliquez les problèmes des clients. Puis, dans chaque cas, dites quelle solution propose le serveur.

Problème	Solution

4 Les adverbess de quantité

Classez les phrases suivantes selon le degré de quantité, du plus bas au plus haut.

Ex. : ④ Il y a trop de sucre.

- ① Il n'y a pas assez de sucre.
- ③ Il y a beaucoup de sucre.
- ② Il y a un peu de sucre.

1. Mes haricots ne sont pas assez salés.
 Mes haricots sont beaucoup trop salés.
 Mes haricots ne sont pas du tout salés.
 Mes haricots sont un peu salés.
2. Je mange peu.
 Je mange très peu.
 Je mange beaucoup, je suis un gros mangeur.
 Je mange bien.

5 À l'Hôtel de la Paix, des clients se plaignent.

a. Complétez ce qu'ils disent à l'aide des adjectifs suivants : *tendre - fade - frais - sales - lent - périmé - rassis - trouble - épicé.*

1. J'attends mon entrée depuis une demi-heure, le service est trop _____ !
2. J'ai commandé une viande _____ et bien saignante et vous me servez une viande dure et trop cuite.
3. Ce poisson est immangeable, il n'est pas _____, je voudrais parler au chef !
4. Le pain est _____ et les verres sont _____. Regardez : il y a des traces de rouge à lèvres.
5. Garçon, ce vin est imbuvable, il est _____, apportez-moi une autre bouteille.
6. Mon yaourt est _____, regardez : la date limite de consommation est dépassée !
7. J'ai demandé un plat bien relevé et _____, vous me servez un plat sans goût et très _____ !

b. Paul Vatel, le maître d'hôtel, répond à ces sept plaintes. Que dit-il ?

6 Vous êtes maître d'hôtel dans un restaurant de votre pays. Un client français est mécontent. Écoutez sa réclamation et proposez-lui une solution. Jouez cette situation à deux.



→ Voir le lexique du vin, page 116.

Comment dire

Répondre à une réclamation au restaurant

1. Présenter ses excuses

Je suis désolé(e), madame.
Excusez-nous, monsieur.
Toutes nos excuses, monsieur.

2. Proposer une solution

J'arrive.
Je suis à vous dans quelques secondes.
Je vous change la bouteille.
Je vous remplace votre viande.
Je vous apporte un verre propre tout de suite.
Je vous en donne un propre tout de suite.
Je le remporte en cuisine immédiatement.
Je vais le signaler à notre chef.

Les adverbess de quantité

Il boit **peu** (= en faible quantité)
Il boit **assez** (= en quantité suffisante)
Il boit **beaucoup** (= en grande quantité)
Il boit **trop** (= en quantité excessive)

Pour insister :

C'est **beaucoup trop** sucré.
C'est **bien trop** relevé.
Ce fromage est **vraiment très** fort.

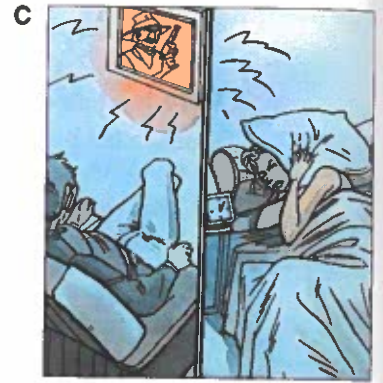
4

Rien ne va plus à la réception!



1

Six clients se présentent à la réception de l'Hôtel de la Paix pour réclamer. Écoutez et dites à quel dessin correspond chaque réclamation.



2

Le chef de réception note ces réclamations.

Réécoutez, puis complétez ses notes avec les mots suivants : *il y a* – *pendant* – *maintenant* – *en* – *dans* – *depuis* – *jusqu'à* – *siège* – *billets de train* – *volume* – *surréservation* – *chiens* – *clé*.

Vous devez utiliser certains mots plusieurs fois.

1. Madame Prodier, de la chambre 14, a mal dormi parce que Monsieur et Madame Dulac, de la chambre 12, ont regardé la télévision _____ une heure du matin et le _____ de leur poste était trop fort.
2. Monsieur Roche s'impatiente. Il attend _____ 30 minutes sa _____ à la réception.
3. _____ 10 minutes Madame Vaysse, du groupe Senior Tour, a réclamé un _____ à la réception, mais elle n'a toujours rien pour s'asseoir. À son âge, elle ne peut pas rester debout _____ des heures.
4. Madame de Latour a réservé une chambre _____ un mois. Elle ignorait que l'hôtel n'acceptait pas les _____.

L'expression du temps

• Situer dans le temps

– **il y a** (moment du passé où l'action a eu lieu) :

Il y a un mois, j'ai réservé une chambre.

– **dans** (moment du futur où l'action aura lieu) :

Dans cinq minutes, je vous accompagne dans votre chambre.

– **au bout de** (après un temps précis) :

Au bout de 20 minutes, elle est partie.

• Exprimer la durée

– **pendant** (durée effective) :

J'ai attendu ma clé à la réception pendant une heure.

– **depuis** (durée non achevée avec point de départ dans le passé) :

J'attends un siège depuis 10 minutes.

– **en** (durée nécessaire) :

En une heure, vous n'avez pas réservé nos billets de train.

– **jusqu'à** :

Ils ont regardé la télévision jusqu'à une heure du matin.

→ Voir L'expression du temps, page 101.

5. Monsieur et Madame MacLeod sont mécontents. _____ une heure, le personnel de la réception n'est pas capable de réserver deux _____ pour Londres.

6. Monsieur Nori, de la société Takashimaya, est furieux. _____ deux semaines son entreprise a réservé une chambre. Il attend sa chambre à la réception _____ trois quarts d'heure. On lui annonce _____ un problème de _____. Il refuse de changer d'hôtel.

3 Manon Perrier, réceptionniste à l'Hôtel de la Paix, traite des réclamations. Choisissez les expressions de temps qui conviennent.

1. *Quand/Depuis* combien de temps attendez-vous la clé de votre chambre ?
2. Désolée pour cette attente, votre taxi arrive *dans/il y a* 8 minutes.
3. Toutes mes excuses, mademoiselle, mais notre restaurant est ouvert *pendant/jusqu'à* 23 heures.
4. Ne vous inquiétez pas, Monsieur Hallouy, j'ai posté votre lettre *pendant/il y a* une heure.

4 Terminez les phrases suivantes avec des expressions de temps.

1. Monsieur Rodriguez a séjourné à l'Hôtel de la Paix ...
2. Je vous accompagnerai dans vos chambres ...
3. Mademoiselle Chen attend dans le hall de l'hôtel ...
4. Hier soir, les occupants de la chambre d'à côté ont fait du bruit ...
5. Eurostar fait le trajet Paris-Londres ...
6. Le réceptionniste s'est excusé pour notre attente ... et il nous a donné les clés de notre chambre.

5 Vous êtes réceptionniste à l'Hôtel de la Paix. Vous répondez aux six réclamations de l'exercice 2.

a. En groupe, à l'aide de l'encadré ci-contre, préparez une réponse à chacune de ces réclamations.

b. Écoutez les réceptionnistes de l'Hôtel de la Paix. Pour chaque réclamation, dites quelle explication et quelle solution sont proposées.

6 Jouez à deux la situation suivante.

Madame Lee se présente à la réception de l'Hôtel de la Paix. Il y a trois semaines, elle a réservé une chambre double avec vue sur le jardin. Le réceptionniste constate qu'il reste seulement des chambres sur la rue. Madame Lee est mécontente.



Comment dire Traiter une réclamation

1. Écouter

Je comprends, Monsieur Roche.
Je me mets à votre place, Madame Vaysse.
Vous avez tout à fait raison.
Vous faites bien de nous le dire/signaler.

2. S'excuser

Excusez-moi/Excusez-nous.
Je suis désolé(e).

3. Expliquer

J'ai fait une erreur.
C'est un oubli de notre part.
Nous avons mal compris.

4. Proposer une solution

Je vous propose de + *infinitif*.
Voilà la solution que je peux vous suggérer :
Est-ce que cela vous convient ?

5. Conclure

– *Si une solution satisfaisante est trouvée :*
Je règle votre problème immédiatement.
Je m'en occupe personnellement.
– *Si la solution n'est pas entièrement satisfaisante :*
Excusez-nous encore, Monsieur Nori.
Nous sommes vraiment désolés, Madame de Latour.

5

Zéro défaut à l'étage

- 1 Le travail du personnel d'étage est important pour éviter les réclamations des clients. Lisez les deux documents ci-dessous et répondez aux questions.

Document 1

Hôtellerie : les attentes des Français

Le plus important dans une chambre d'hôtel, c'est : la propreté pour 62 % des clients d'hôtels, la qualité de la literie (45 %), l'agencement et l'équipement de la salle de bains (35 %), le calme (24 %).

41 % des clients d'hôtels se disent fatigués par l'uniformité des chambres d'hôtel. Ils reprochent une uniformisation des décors et des services, et des procédures d'accueil trop standardisées.

Aujourd'hui, 41 % des voyageurs (dont 2/3 des femmes voyageuses) se disent très sensibles à la décoration intérieure des hôtels.

D'après *Coach Omnium 2012*

1. Quels sont les quatre points les plus importants pour les Français dans une chambre d'hôtel ?
2. Qu'est-ce que les Français ne supportent pas ?
3. Qu'est-ce que comprennent les étages ?
4. Qui est responsable du contrôle des étages ?
5. Quelles différences faites-vous entre contrôle des chambres et inspection des chambres ?
6. Quel contrôle vérifie la qualité de la literie ?

Document 2

Le contrôle des étages

Tous les hôteliers savent qu'un personnel d'étage compétent peut éviter de nombreuses réclamations des clients. La sécurité, la propreté ou la fiabilité des équipements sont contrôlées régulièrement par la gouvernante. Les étages comprennent les chambres mais aussi les couloirs, les ascenseurs, les escaliers, les toilettes, les locaux d'accueil et les bureaux.

Le contrôle des chambres

La gouvernante effectue ce contrôle après le départ d'un client quand la chambre a été nettoyée par les femmes de chambre. Il dure 5 à 10 minutes. Elle contrôle le ménage qui a été fait. Elle vérifie la disposition des meubles, l'état des sanitaires (salle de bains et toilettes), des lumières, du téléphone et des appareils qui ont été utilisés par les clients.

L'inspection des chambres

Ce contrôle plus long et détaillé est effectué 1 à 2 fois par an par la gouvernante. Elle examine les sanitaires, la literie, les meubles, les murs et le plafond. C'est un nettoyage complet de la chambre. Le fonctionnement de tous les équipements est révisé et des travaux sont parfois décidés.

Les autres contrôles

Des contrôles et des inspections de propreté et de sécurité sont aussi assurés par la gouvernante dans les locaux d'accueil et les couloirs. Par exemple, les objets encombrants (plateaux de petits-déjeuners ou bagages) ne doivent pas rester dans les couloirs.

- 2 Actif et passif

L'actif et le passif

Actif	Passif
La gouvernante contrôle la propreté des étages.	La propreté des étages est contrôlée par la gouvernante.
Les femmes de chambre ont fait le ménage.	Le ménage a été fait par les femmes de chambre.

a. Dans le document 2, soulignez, dans le premier texte *Le contrôle des étages*, les 8 verbes à la forme passive.

b. Mettez les verbes du texte suivant au présent de la forme passive.

Après avoir fait la chambre, la femme de chambre consciencieuse vérifie que la porte d'entrée (*nettoyer*) **est nettoyée** et fonctionne bien. La chambre (*aérer*) _____ et il n'y a pas de mauvaise odeur. Les meubles (*ranger*) _____. Les rideaux (*bien accrocher*) _____. Les lits (*faire*) _____. La chambre et les sanitaires (*nettoyer*) _____. Le linge (*changer*) _____. Les produits d'accueil (*placer*) _____ dans la chambre et dans la salle de bains. Les miroirs sont propres.

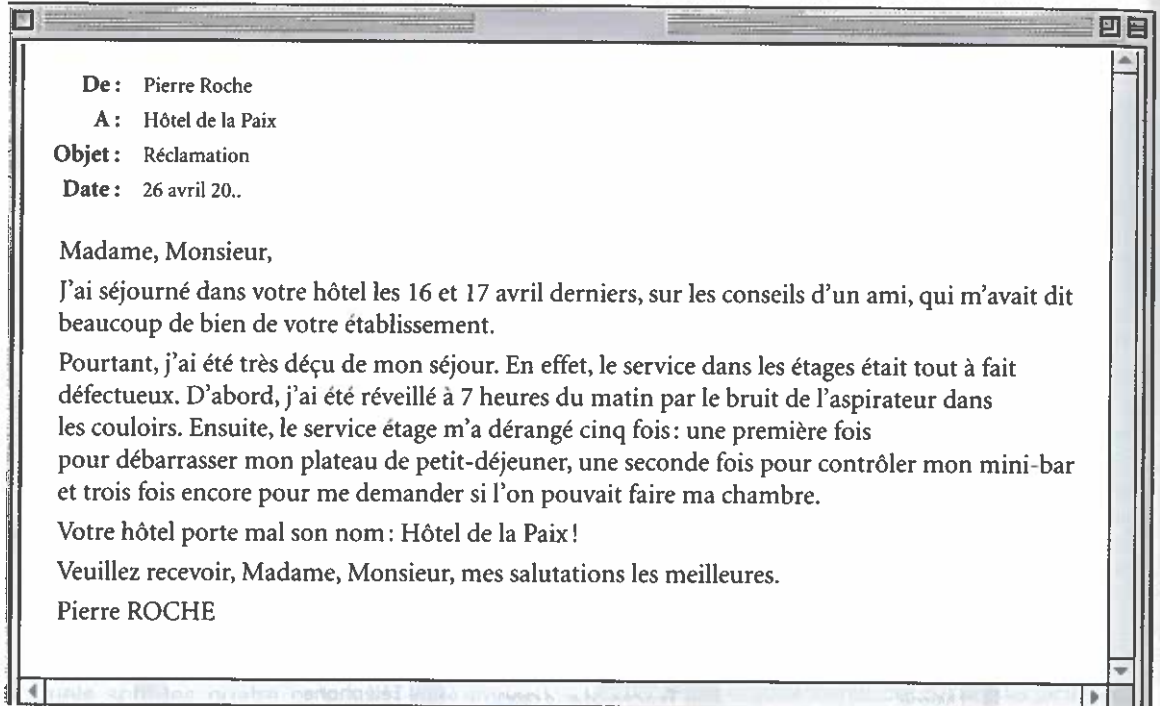
c. Mettez les verbes du texte ci-dessus au passé composé de la forme passive.

Ex. : La porte d'entrée (*nettoyer*) **a été nettoyée**.

6

Lettre d'excuses

1 L'Hôtel de la Paix a reçu, par courrier électronique, la réclamation suivante.



a. Sur quoi porte la réclamation ?

b. Que demande Pierre Roche ?

2 Retrouvez dans le message de Pierre Roche les mots qui signifient :

- toutefois
- pour commencer
- parce que
- puis

3 Ce personnage dirige un hôtel à Paris. Lisez ce qu'il dit.

Êtes-vous d'accord ?

Les connecteurs

• Les connecteurs temporels

- **pour commencer** :
 d'abord - en premier lieu - premièrement - d'une part

- **pour continuer** :
 ensuite - en second lieu - deuxièmement - puis - d'autre part

- **pour finir** :
 enfin - en dernier lieu - en conclusion

• Les connecteurs logiques

- **pour opposer** :
 mais - par contre - cependant - pourtant - néanmoins

- **pour expliquer** :
 car - parce que - puisque - à cause de - en raison de (+ nom)



4 La directrice de l'Hôtel de la Paix, Nicole Leduc, a répondu immédiatement à ce client mécontent.

Dans la lettre ci-dessous, les paragraphes sont dans le désordre.

À l'aide de l'encadré ci-contre, mettez ces paragraphes dans l'ordre.

Comment dire

Répondre à une lettre de réclamation

1. Accuser réception de la lettre du client
2. Présenter des excuses
3. Donner une explication
4. Proposer une réparation
5. Prendre congé

→ Voir les exercices sur les expressions de la correspondance hôtelière, page 107.



**HOTEL
DE LA PAIX**

PARIS

Monsieur Pierre ROCHE
Avenue de Tervueren 136
B1150 BRUXELLES

Objet : Votre réclamation
PJ : 1 bon d'échange

Paris, le 30 avril 20..

Monsieur,

En effet, ce jour-là, un stagiaire a dû remplacer une femme de chambre absente. Sachez que les mesures nécessaires ont été prises pour éviter ces difficultés à l'avenir.

En espérant vous accueillir à nouveau à l'Hôtel de la Paix, je vous prie d'agréer, Monsieur, l'expression de mes sentiments dévoués.

J'espère seulement pouvoir regagner votre confiance. Je vous joins à ce courrier un bon d'échange pour un séjour d'une nuit gratuite (petit-déjeuner inclus), que vous pourrez réserver à votre convenance.

J'accuse réception de votre courrier du 26 avril. Je vous prie d'accepter toutes nos excuses pour la défaillance de notre service étage. Je comprends votre déception et je regrette sincèrement les incidents mentionnés dans votre lettre.

Nicole LEDUC
Directrice

15, rue Soufflot - 75005 PARIS - Tél. : 01 42 79 00 95 - Télécopie : 01 42 79 00 97
Site internet : www.hoteldelapaix.com - Mél. : hoteldelapaix@club-net.fr
RCS Paris B 378 912 158 - Siret 378 912 158 000 11 - APE 551A

5 Lisez les quatre messages électroniques de réclamation de la leçon 2, page 66.
Écrivez quatre courriers électroniques pour répondre à ces clients insatisfaits.



Faire le point



A. Faites le point grammatical

- 1 Le mois dernier, tous les soirs, Monsieur Jonas _____ au restaurant de l'hôtel.
a. dînait c. dîne
b. va dîner d. dînera
- 2 Ma chambre _____ une belle vue sur le jardin.
a. a eu c. il y a
b. avait d. avoir
- 3 Est-ce que _____ mon courrier électronique de réclamation ?
a. vous avez reçu
b. vous receviez
c. il a reçu
d. il recevait
- 4 _____ deux semaines, ils souhaitent réserver une chambre.
a. Dans c. En
b. Au d. Il y a
- 5 C'est un nouvel hôtel, il est ouvert _____ trois mois.
a. dans c. depuis
b. pendant d. jusqu'à
- 6 Le service du petit-déjeuner commencera _____ 1 heure.
a. dans
b. il y a
c. pendant
d. depuis
- 7 Les chambres _____ hier matin par la gouvernante.
a. sont contrôlées
b. contrôlent
c. ont été contrôlées
d. ont contrôlé
- 8 Les clients _____ en salle par le maître d'hôtel.
a. sont accueillis
b. est accueilli
c. accueillent
d. accueille
- 9 D'abord, la femme de chambre fait le lit. _____ elle passe l'aspirateur.
a. Premièrement
b. Parce que
c. Mais
d. Puis
- 10 Nous n'avons pas de sorbet au cassis, _____ je peux vous proposer un sorbet à la framboise.
a. en second lieu c. mais
b. d'une part d. car
- 11 Des fruits de mer, nous _____ servons toute l'année au restaurant.
a. vous c. en
b. te d. les
- 12 Un apéritif, je _____ prends pas.
a. ne c. lui
b. n'en d. en
- 13 C'est immangeable, ce poulet n'est pas _____ cuit.
a. assez
b. beaucoup trop
c. un peu
d. peu
- 14 Ce client a _____ bu. Ne lui proposez plus d'alcool.
a. peu c. trop
b. pas assez d. pas

B. Faites le point professionnel

- 1** Vous travaillez au restaurant de l'Hôtel de la Paix. À la réclamation suivante d'un client : « J'ai commandé un café il y a 10 minutes et je ne suis toujours pas servi », vous répondez :
Réponse 1
Réponse 2
Réponse 3
Réponse 4
- 2** Vous êtes réceptionniste. Madame Watson, une cliente, est mécontente. Elle vous signale une erreur de 150 euros sur sa facture. Vous lui dites :
Réponse 1
Réponse 2
Réponse 3
Réponse 4
- 3** « Garçon, ce vin est mauvais. Il est _____ . »
(plusieurs réponses possibles)
a. trouble
b. épice
c. bouchonné
d. tendre
e. salé
- 4** Dans chaque liste, barrez l'intrus :
a. une fourchette – un couteau – une carafe – une cuillère
b. une assiette creuse – un bol – une assiette plate – des couverts
c. une nappe – une serviette – un linge – une salière
- 5** Remettez les éléments de la phrase dans l'ordre.
réception/de/16 mars./J'accuse/votre courrier/du
- 6** Remettez dans l'ordre en numérotant de 1 à 5 les différentes parties d'une lettre de réponse à une réclamation.
a. Présenter des excuses
b. Prendre congé
c. Proposer une réparation
d. Accuser réception de la lettre du client
e. Donner une explication
- 7** Un client proteste parce qu'on lui a servi du pain :
a. saignant
b. rassis
c. périmé
d. sucré
- 8** Les femmes de chambre vérifient que la chambre est bien :
a. accrochée
b. changée
c. placée
d. aérée
- 9** Dans un hôtel, la gouvernante :
a. contrôle les chambres
b. répare le matériel électrique
c. passe l'aspirateur
d. débarrasse les plateaux petits-déjeuners
- 10** Pour bien traiter la réclamation d'un client, il faut :
(plusieurs réponses possibles)
a. appeler immédiatement le (la) directeur(trice) de l'établissement
b. rester calme et écouter le client
c. se débarrasser du client
d. s'excuser et proposer une solution
e. relire le règlement de l'établissement pour savoir si le client a raison