

## L'hôtel : vidéo A

Un hôtel à Marseille. Mélanie Léger travaille ici avec sa collègue Marie-Noëlle Letallec. Elles sont réceptionnistes.

Marie-Noëlle : « Au revoir. Bonne journée, à demain. »

Une grande partie de leur travail est de répondre aux questions des clients.  
Comme "Les clés de la 38, s'il vous plaît."

Marie-Noëlle : « Voilà. »

Cliente : « Merci. »

Marie-Noëlle : « Je vous en prie. »

À part les clés, que demandent les clients ?

Marie-Noëlle : « Euh... est-ce qu'il y a un ascenseur dans votre hôtel ?  
Je dis oui, y'a pas de problème, vous montez les trois marches, il est juste en haut à votre gauche. »

Nathalie : « Ah ! Il faut monter les trois marches ! »

Marie-Noëlle : « Voilà tout à fait ! »

Nathalie : « Alors Mélanie ? »

Mélanie : « Alors, souvent les clients nous demandent s'il y a un parking à disposition euh... à l'hôtel.  
Donc nous, on les dirige vers... vers le parking le plus proche pour lequel on a des accords. »

Client : « Est-ce qu'il y a un parking, s'il vous plaît ? »

Marie-Noëlle : « Oui, vous sortez, juste à votre droite, un peu plus loin après, c'est indiqué. »

Client : « Ah ! Bon. Merci beaucoup. »

Les questions plus compliquées commencent souvent par « Est-ce qu'il serait possible... ?», « Est-ce que vous pourriez... ? ».

Mélanie : « Est-ce que vous pourriez nous recommander un restaurant pour ce soir ?  
Voilà. Euh... Est-ce qu'il serait possible d'avoir une serviette supplémentaire dans la chambre ?

Marie-Noëlle : « S'il vous plaît, pourriez-vous euh... nous garder nos bagages jusqu'à ce soir ? Y'a pas de problème ... »

Nathalie : « Vous êtes très aimables ! »

Nathalie « Comment poser la question, s'il me manque un oreiller dans ma chambre ? »

Mélanie : « Alors, s'il vous plaît, serait-il possible de... de nous apporter un oreiller supplémentaire dans la chambre ? »

Nathalie : « Est-ce qu'il y a aussi des formules de politesse ? Comment on remercie en Français ?»

Marie-Noëlle : « Les formules magiques ! Euh... Merci pour votre agréable sourire et on reviendra vous voir la... prochainement euh... »

Nathalie : « C'est vrai qu'avec... »

Marie-Noëlle : « Merci beaucoup. Merci pour tout. »

Nathalie : « Ah ! Oui. Merci pour tout. »

Marie-Noëlle : « Voilà... »

Mélanie : « Merci pour votre accueil. »

Nathalie : « Merci mille fois ? »

Marie-Noëlle : « Merci mille fois aussi ça se dit oui! »

Mélanie : « Alors notre... notre séjour s'est très bien passé, nous étions très contents. Euh... c'était un agréable séjour. »

Marie-Noëlle : « Oui, on nous dit aussi c'était super ! On a passé un agréable séjour. Formidable ! »

Nathalie : « Formidable, je ne l'avais pas vu ça ! »