

# Une réclamation. Séance 3.

---



## Caso práctico

Una clienta llega muy enfadada a la recepción. Había dejado sus cremas, y sus perfumes en el cuarto de baño y han desaparecido. No entiende lo que ha pasado pero está muy furiosa y quiere poner una reclamación. Se dirige hacia la recepción del hotel y Juan intenta solucionar el problema, pero es una situación delicada. La señora esta muy alterada y no hay manera de tranquilizarla.



## Pour aller plus loin

Voici un lien où tu trouveras quelques conseils très utiles pour répondre à un client qui est très en colère.

[Quatre conseils pour satisfaire un client mécontent.](#)

Si tu veux lire des lettres de réclamation des clients d'un hôtel, tu peux visiter ce site.

[Lettre de réclamation.](#)

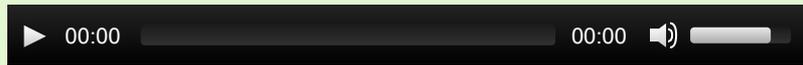
# 1.- Situation: une réclamation.

---



## Caso práctico

Le réceptionniste doit s'occuper d'une cliente très 🙄 en colère qui arrive à la réception pour se plaindre car tous ses produits de beauté ont disparu de la salle de bains.



[Transcription](#)



## Autoévaluation

As-tu bien compris le dialogue. Nous allons le vérifier. Choisis l'option correcte.

La cliente va à la réception pour se plaindre.

Verdadero  Falso

Verdadero

Les produits de beauté qui ont disparu étaient sur l'étagère de la salle de bain.

Verdadero  Falso

Verdadero

Une crème, un bâton de rouge à lèvres et un peigne ont disparu.

Verdadero  Falso

Falso

Le réceptionniste appelle le directeur pour savoir ce qui s'est passé.

Verdadero  Falso

Falso

C'est la femme de ménage qui s'est trompée et qui a tout jeté.

Verdadero  Falso

Verdadero

**Les produits de mauvaise qualité s'appellent des produits de pacotille.**

Verdadero  Falso

Verdadero



## Pour aller plus loin

Voici un lien où tu trouveras d'autres supports pour les réclamations. D'abord un blog:

[Voyages-forum. Réclamation à l'hôtel Yasmina \(Djerba\)!](#)

## 2.- Comment dire.



## Conseils pour les élèves

Cuando te diriges a un cliente, es esencial saber cómo mantener un diálogo cortés, sea cual sea la situación. Debes conocer y saber utilizar expresiones y términos adecuados en un contexto determinado. A veces debes interactuar en situaciones difíciles, cuando un cliente muestra su descontento y se queja, o presenta una reclamación.



En esta unidad, vamos a ver cómo expresarse con cortesía y cómo resolver una reclamación.

- ✓ Saber dirigirse de forma educada a un cliente o clienta.
- ✓ Saber resolver una reclamación.

## 2.1.- Savoir parler poliment à un client.

---

Quand un réceptionniste s'adresse à un client, il doit être extrêmement 🇫🇷 poli, surtout en cas de conflit. Voici une série de conseils et d'expressions que tu pourrais utiliser dans ce cas :

- ✓ Évite les formes familières : **ne tutoie jamais un client**, vouvoie-le.
  - ➡ *Que désirez-vous ?*
- ✓ Utilise la première personne du pluriel « **nous** » et non « **on** ».
  - ➡ « *Nous vous rembourserons vos produits* » et non « *On vous remboursera vos produits* ».
- ✓ Utilise la forme négative **complète** :
  - ➡ « *La femme de chambre n'a pas fait attention* » au lieu de « *La femme de chambre a pas fait attention* ».
- ✓ **Inverse le sujet** quand tu poses une question :
  - ➡ « *Avez-vous passé un séjour agréable, Mr. Arnaud ?* » au lieu de : « *Vous avez passé un séjour agréable Mr. Arnaud ?* »
- ✓ Sois disponible et 🇫🇷 accueillant, même si le client est désagréable :
  - ➡ « *Si vous avez besoin de 🇫🇷 quoi que ce soit, n'🇫🇷 hésitez pas à nous le demander* »
  - ➡ « *Si vous voulez changer de chambre, il vous suffit de nous le dire* ».
- ✓ Pour indiquer au client ce qu'il peut faire, tu peux utiliser la forme impersonnelle « 🇫🇷 il suffit de » + verbe à l'infinitif :
  - ➡ « *Si vous voulez présenter une réclamation, il suffit de remplir ce formulaire* »
- ✓ Pour dire «**non**» 🇫🇷 poliment, tu peux commencer ta phrase en disant :
  - ➡ *Je regrette / je suis désolé / je suis navré..., mais ce n'est pas possible.*
- ✓ Et pour répondre « **oui** ».
  - ➡ *Bien sûr, je vous en prie, volontiers.*
- ✓ Si tu veux demander confirmation, tu peux employer l'expression « **N'EST-CE PAS** » en fin de phrase:
  - ➡ *Vous avez laissé tous vos produits sur l'étagère de la salle de bain, n'est-ce pas ?*

Si tu veux pratiquer les expressions de la politesse en français et ses variantes pour traiter une réclamation, regarde cette présentation.



**Comment s'exprimer poliment la réclamation**

## SI ON DEMANDE QUELQUE CHOSE

### LE CONDITIONNEL

JE VOUDRAIS changer de chambre. Je ne peux pas dormir à cause du bruit.

JE DÉSIRERAI parler au directeur de l'hôtel. Ma fille s'est cassé un bras à la piscine.

J'AIMERAI voir la gouvernante. Mon lit n'est pas fait.

POURRIEZ-VOUS appeler Cécile, l'animatrice. Je dois lui parler.

AURIEZ-VOUS L'AMABILITÉ DE contacter le service de maintenance. Il n'y a pas de lumière dans la salle de bains.

## Comment s'exprimer poliment la réclamation

## SI ON DEMANDE QUELQUE CHOSE

### LE FUTUR PROCHE

Je vais appeler la maintenance.

Nous allons contacter le service de transport.

M. Revel va s'en occuper.

Cécile va aller les chercher.

La gouvernante va s'en charger.

## Comment s'exprimer poliment la réclamation

### SI ON DEMANDE QUELQUE CHOSE

#### ON RÉPOND AVEC GENTILLESSE À UNE RÉCLAMATION

Nous allons le signaler immédiatement et nous allons trouver une solution.

Bien entendu, vous avez raison, je vais faire le nécessaire.

Mais bien sûr, je vous l'apporte tout de suite.

Je ne sais pas ce qui s'est passé, mais je vais me renseigner immédiatement.

## Comment s'exprimer poliment la réclamation

# SI ON DEMANDE QUELQUE CHOSE

## S'IL FAUT DIRE NON

### On utilise des expressions comme

- Nous regrettons, mais nous n'avons plus de chambres disponibles.
- Je suis désolé /navré, mais Cécile est absente aujourd'hui.
- Ce n'est pas possible pour l'instant. Mais l'électricien viendra le plus vite possible.

### On rassure le client.

- Tout va s'arranger.
- Nous nous en occupons immédiatement.
- Ne vous inquiétez pas. Je m'en charge personnellement.

1

2

3

4

[Résumé](#)



## Pour aller plus loin

Pour savoir comment dire non poliment au restaurant. Lis ce dialogue entre un serveur stressé et un client.

[Désolé, il n'y en a plus !](#)



## Conseils

Si tu as besoin de quelques conseils, clique ici.

Mostrar retroalimentación

### Saber hablar educadamente con un cliente.

El recepcionista debe saber dirigirse al cliente con cortesía y educación, sobre todo cuando hay un conflicto. Aquí tienes una serie

de expresiones y consejos que podrías utilizar en estos casos.

- ✓ Evita las formas coloquiales. No tutees nunca un cliente, trátalo siempre de «usted».
- ✓ Utiliza la primera persona del plural "nous" y no "on".
- ✓ Utiliza la forma negativa completa con "ne" y con "pas".
- ✓ Utiliza la interrogación con inversión cuando formulas una pregunta.
- ✓ Se disponible y acogedor aún que el cliente sea desagradable.
- ✓ Para indicar a un cliente lo que puede hacer, puedes utilizar la forma impersonal "Il suffit de" + verbo en infinitivo :
- ✓ Para decir que no de forma cortés, puedes empezar tu frase diciendo: "Lo lamento, lo siento, pero no es posible".
- ✓ Y para contestar que sí : "Claro, por supuesto".
- ✓ Si quieres que te confirmen algo, puedes emplear la expresión « n'est-ce pas? » al final de la frase.

## 2.1.1.- Exerce-toi.

Et maintenant, à toi de faire ces exercices qui contribueront à améliorer ton niveau.



### Autoévaluation

Réécris ces phrases en vouvoyant les clients au lieu de les tutoyer, comme dans l'exemple :

Je peux t'aider ? => Je peux vous aider ?

- ✓ Que désires-tu? => [redacted] ?
- ✓ As-tu bien dormi? => [redacted] ?
- ✓ Est-ce que tu as besoin de quelque chose ? => [redacted] ?
- ✓ Mais oui, je t'en prie. => [redacted].
- ✓ Tu veux une autre chambre? => [redacted] ?

Envier

- ✓ Que désires-tu? => **Que désirez-vous?**
- ✓ As-tu bien dormi? => **Avez-vous bien dormi?**

- ✓ Est-ce que tu as besoin de quelque chose? => **Avez-vous besoin de quelque chose?**
- ✓ Mais oui, je t'en prie. => **Mais oui, je vous en prie.**
- ✓ Tu veux une autre chambre? => **Vous voulez une autre chambre?**



## Autoévaluation

Remplace le pronom « on » par le pronom « nous » :

Exemple : On vous attend => Nous vous attendons.

- ✓ On vous remboursera votre repas.  
[redacted]
- ✓ On va faire notre possible.  
[redacted]
- ✓ On lui a offert le repas.  
[redacted]
- ✓ On va faire une réclamation.  
[redacted]
- ✓ On a rempli une fiche.  
[redacted]

Envier

- ✓ On vous remboursera votre repas. **Nous vous rembourserons votre repas.**
- ✓ On va faire notre possible. **Nous allons faire notre possible.**
- ✓ On lui a offert le repas. **Nous lui avons offert le repas.**
- ✓ On va faire une réclamation. **Nous allons faire une réclamation.**
- ✓ On a rempli une fiche. **Nous avons rempli une fiche .**



## Autoévaluation

Dans cet exercice, tu dois mettre le mot qui manque:

- ✓ Si vous avez besoin de [redacted] que ce soit, n'hésitez pas à nous le demander.
- ✓ Si vous voulez changer de chambre, il [redacted] de nous le dire.

- ✓ Pour présenter une réclamation, vous devez [ ] ce formulaire.
- ✓ Je suis [ ] est synonyme de je suis désolé.
- ✓ Vous avez bien réservé n' [ ] pas ?

Envier

## 2.2.- Savoir gérer une réclamation.

Quand un client est 🙄 mécontent, il faut savoir gérer la situation, surtout si celui-ci a l'intention de faire une réclamation. Voici quelques expressions qui expriment le mécontentement et des formules de politesse que l'on utilise fréquemment pour s'excuser ou se justifier dans ces cas-là.



### Expressions de politesse pour gérer une réclamation

Exprimer son mécontentement.	S'excuser.
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ C'est inadmissible.</li> <li>✓ C'est inacceptable.</li> <li>✓ C'est impensable.</li> <li>✓ C'est intolérable.</li> <li>✓ C'est une honte.</li> <li>✓ Je trouve cela inconcevable.</li> <li>✓ Je tiens à vous exprimer mon mécontentement.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Nous sommes désolés.</li> <li>✓ Nous regrettons.</li> <li>✓ Nous nous excusons.</li> <li>✓ C'est regrettable.</li> <li>✓ Excusez-nous.</li> <li>✓ C'est 🙄 <u>indépendant de notre volonté.</u></li> <li>✓ Je suis très surpris.</li> <li>✓ C'est la première fois que cela nous arrive.</li> <li>✓ Nous avons fait tout ce qui était en notre pouvoir.</li> <li>✓ J'ai fait tout ce qui était possible.</li> <li>✓ Nous sommes débordés.</li> </ul>
Justifier une erreur, un problème.	Proposer une solution.

Exprimer son mécontentement.	S'excuser.
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Il y a eu une panne.</li> <li>✓ C'est une lamentable erreur de notre part.</li> <li>✓ Il y a une grève.</li> <li>✓ C'est un oubli de notre part.</li> <li>✓ Nous avons eu un problème de ...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Je vais voir ce que je peux faire.</li> <li>✓ Je vais me renseigner  <u>tout de suite.</u></li> <li>✓ Nous allons trouver une solution.</li> <li>✓ Nous allons  <u>arranger ça.</u></li> <li>✓ Cela peut s'arranger.</li> <li>✓ Nous allons essayer de trouver une solution.</li> <li>✓ Je vais m'en occuper immédiatement.</li> </ul>
Dédramatiser.	Dédommager un client.
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ C'est souvent le cas.</li> <li>✓ Ça arrive souvent.</li> <li>✓ Ce sont des choses qui arrivent.</li> <li>✓ Ça aurait pu être pire.</li> <li>✓ Ce n'est pas si grave que ça.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ En guise de  <u>dédommagement.</u></li> <li>✓ Puisque + négation, ... nous vous proposons (Exemple : puisque nous n'avons pas de grand lit, nous vous proposons deux lits jumeaux).</li> <li>✓ Pour nous faire pardonner, nous ...</li> <li>✓ Pour oublier tout ça, nous vous invitons à.</li> <li>✓ On peut trouver un arrangement.</li> <li>✓ Nous allons  <u>faire un geste.</u></li> </ul>



## Traduction

Si tu as besoin de la traduction, clique ici.

Mostrar retroalimentación

### Expresiones de cortesía para lidiar con una reclamación

Expresar su descontento.

Disculpase.

<b>Expresar su descontento.</b>	<b>Disculparse.</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Es inadmisibile.</li> <li>✓ Es inaceptable.</li> <li>✓ Es impensable.</li> <li>✓ Es intolerable.</li> <li>✓ Es una vergüenza.</li> <li>✓ Esto me parece inconcebible.</li> <li>✓ Quiero expresar mi descontento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Lo sentimos.</li> <li>✓ Lo lamentamos.</li> <li>✓ Nos disculpamos.</li> <li>✓ Es lamentable.</li> <li>✓ Discúlpenos.</li> <li>✓ Es independiente de nuestra voluntad.</li> <li>✓ Estoy muy sorprendido.</li> <li>✓ Es la primera vez que nos ocurre esto.</li> <li>✓ Hemos hecho todo lo que hemos podido.</li> <li>✓ He hecho todo lo posible.</li> <li>✓ Estamos desbordados.</li> </ul>
<b>Justificar un error, un problema.</b>	<b>Proponer una solución.</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Hay una avería.</li> <li>✓ Es un lamentable error por nuestra parte.</li> <li>✓ Hay una huelga.</li> <li>✓ Es un olvido por nuestra parte.</li> <li>✓ Hemos tenido un problema de ...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Voy a ver lo que puedo hacer.</li> <li>✓ Voy a informarme.</li> <li>✓ Vamos a encontrar una solución.</li> <li>✓ Vamos a arreglar esto.</li> <li>✓ Esto se puede arreglar.</li> <li>✓ Vamos a intentar encontrar una solución.</li> <li>✓ Voy a ocuparme de esto inmediatamente.</li> </ul>
<b>Para desdramatizar.</b>	<b>Para compensar o indemnizar un cliente.</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Esto ocurre a menudo.</li> <li>✓ Esto ocurre con frecuencia.</li> <li>✓ Son cosas que pasan.</li> <li>✓ Podía haber sido peor.</li> <li>✓ No es tan grave.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Como compensación.</li> <li>✓ Ya que no ..... le proponemos ...</li> <li>✓ Para que nos perdone, nosotros ...</li> <li>✓ Para olvidar todo esto, le invitamos a ...</li> <li>✓ Podemos llegar a un acuerdo.</li> </ul>

## 2.2.1.- Exerce-toi (I).

---

Et maintenant, voici quelques exercices qui te permettront de mettre en pratique ce que tu viens d'étudier.



### Autoévaluation

Tout d'abord, nous te conseillons de bien relire le dialogue de la situation 1 : Une réclamation. Et maintenant voyons si ta mémoire est bonne ! Te souviens-tu des répliques utilisées par Juan pour s'excuser dans ce dialogue ? Choisis la réponse correcte.

a.

- Je suis vraiment navré.
- Je suis vraiment désolé.

Désolée, ce n'est pas la bonne réponse.

Bravo, c'est la bonne réponse.

#### Solución

1. Incorrecto
2. Opción correcta

b.

- Nous sommes désolés, c'est de notre faute.
- Nous sommes navrés, c'est une lamentable erreur de notre part. (correcta).

Désolée, ce n'est pas la bonne réponse.

Bravo, c'est la bonne réponse.

#### Solución

1. Incorrecto
2. Opción correcta

**c.**

- Je vous assure que cela n'était jamais arrivé jusqu'à présent.
- Je vous assure que c'est la première fois que ça nous arrive.

Bravo, c'est la bonne réponse.

Désolée, ce n'est pas la bonne réponse.

## Solución

1. Opción correcta
2. Incorrecto

**d.**

- Nous allons essayer de trouver une solution.
- Nous allons vous dédommager.

Bravo, c'est la bonne réponse.

Désolée, ce n'est pas la bonne réponse.

## Solución

1. Opción correcta
2. Incorrecto

**e.**

- Madame, nous vous présentons toutes nos excuses.
- Madame, nous allons faire un geste.

Désolée, ce n'est pas la bonne réponse.

Bravo, c'est la bonne réponse.

## Solución

1. Incorrecto
2. Opción correcta



## Autoévaluation

Complète ces 8 répliques employées par la cliente pour exprimer son mécontentement. Écris le mot manquant dans chaque espace.

- ✓ Je [ ] à lui exprimer mon mécontentement.
- ✓ Il n'y a plus rien, vous [ ], plus rien!.
- ✓ Mais c'est [ ] .
- ✓ Comment peut-on commettre une [ ] erreur ?
- ✓ Vous plaisantez ! J'avais des produits de qualité, moi ! Rien à voir avec vos produits de [ ] .
- ✓ Passez-moi immédiatement la feuille de [ ] ! C'est intolérable.
- ✓ Vous avez [ ] perdre une bonne cliente.

Envier

## 2.2.1.1.- Exerce-toi (II).

Pratiquons avec une lettre.



## Autoévaluation

Voici une liste de mots que tu dois remettre à leur place dans cette lettre de réclamation :

 Séjourné-regret-médiocre-indignes-dédommagement-rembourser-dénoncer- réclamation.

Monsieur Jean Villion  
Avenue de la République, n° 34  
06700 Manosque.  
Grenoble, le 12 février 21012

Monsieur le Directeur de l'hôtel Des Herbeys,  
J'ai [ ] dans votre hôtel d'Agen du 8 mai au 11 mai inclus, mais à mon grand [ ], la chambre ne correspondait ni à la description, ni à la photo  mise en ligne sur votre site internet.

De plus, les 🧺 draps étaient d'une 🧼 propreté 🧻 douteuse, c'est une 🧺 honte! Et la 🍴 nourriture servie au restaurant était plutôt [REDACTED]. De telles prestations sont [REDACTED] d'un hôtel 3 étoiles et j'espère qu'en guise de [REDACTED] vous voudrez bien me [REDACTED] au moins la moitié du séjour. Sans réponse de votre part sous 📅 huitaine, je me verrai dans l'obligation de vous [REDACTED] car j'ai l'intention de faire une lettre de [REDACTED]. Dans l'attente de vous lire, je vous prie de croire, Monsieur le Directeur, en l'expression de mes sincères salutations.

Envier



Jean Villion.



## Pour aller plus loin

Si tu désires voir un modèle de lettre de réclamations en français, tu peux cliquer sur ce lien.

[Modèles de lettres de réclamation.](#)

## 3.- Grammaire.



## Conseils pour les élèves

Las herramientas gramaticales son imprescindibles para expresarse correctamente en un idioma. En esta sección vamos a ver dos tiempos verbales: el futuro y el condicional que ya has escuchado en el diálogo en las frases siguientes:



« *Je voudrais parler au responsable* ». (Futuro).

« *Il n'est pas là mais il reviendra dans un instant* ». (Condicional).

- ✓ El futuro del indicativo.
- ✓ El condicional de cortesía.

## 3.1.- Le futur.

Et maintenant nous allons voir le futur simple, un temps qui va nous permettre d'exprimer une action qui va se produire à l'avenir.

**Formation:** le futur simple se forme avec la racine du verbe à laquelle on ajoute ces terminaisons: **ai,-as, -a, -ons, -ez, -ont.**



Ces terminaisons sont toujours les mêmes pour tous les verbes (1<sup>er</sup>, 2<sup>e</sup> y 3<sup>e</sup> groupe).

- ✓ **Verbes réguliers finissant par -er** (arriver) et par **-ir** (partir): on ajoute ces désinences à l'infinitif.

### Verbes arriver et partir au futur simple

Arriver	Partir
➔ <i>J'arriverai.</i>	➔ <i>Je partirai.</i>
➔ <i>Tu arriveras.</i>	➔ <i>Tu partiras.</i>
➔ <i>Il arrivera.</i>	➔ <i>Il partira.</i>
➔ <i>Nous arriverons.</i>	➔ <i>Nous partirons.</i>
➔ <i>Vous arriverez.</i>	➔ <i>Vous partirez.</i>
➔ <i>Ils arriveront.</i>	➔ <i>Ils partiront.</i>

- ✓ **Certains verbes du 1<sup>er</sup> groupe** subissent quelques modifications orthographiques. (Ce sont les mêmes verbes qui se modifient au présent de l'indicatif : les verbes finissant par **ELER** et **ETER**).

Par exemple: le verbe appeler double le **-L** à toutes les personnes: j'appellerai, tu appelleras, etc.

Le verbe acheter porte un accent grave, sauf à la première et 2<sup>ème</sup> du pluriel: j'achèterai, tu achèteras, etc.

- ✓ **Verbes finissant par -RE** (attendre, mettre, écrire): on supprime le **-E** final du verbe et on ajoute les mêmes désinences à l'infinitif.
  - ➔ Verbe **ATTENDRE**: *J'attendrai, Tu attendras, Il attendra, Nous attendrons, Vous attendrez, Ils attendront.*
  - ➔ Verbe **ÉCRIRE**: *J'écrirai. Tu écriras, Il écrira, Nous écrirons, Vous écrirez, Ils écriront.*
- ✓ **Exceptions:** le radical de certains verbes n'est pas le même que celui de l'infinitif, tu dois donc les mémoriser. (Heureusement, il n'y en a pas beaucoup).

### Verbes irréguliers au futur avec leur radical

Infinitif	1ère personne du futur	Radical + Désinence
-----------	------------------------	---------------------

Infinitif	1ère personne du futur	Radical + Désinence
Aller	<i>J'irai</i>	Ir + ai.
Avoir	<i>J'aurai.</i>	Aur + ai.
Courir	<i>Je courrai.</i>	Courr + ai.
Devoir	<i>Je devrai.</i>	Devr + ai.
Envoyer	<i>J'enverrai.</i>	Enverr + ai.
Être	<i>Je serai.</i>	Ser +ai.
Faire.	<i>Je ferai.</i>	Fer +ai.
Falloir	<i>Il faudra.</i>	
Mourir	<i>Je mourrai.</i>	Mourr + ai.
Pouvoir	<i>Je pourrai.</i>	Pourr + ai.
Savoir	<i>Je saurai.</i>	Saur + ai.
Venir	<i>Je viendrai.</i>	Viendr +ai.
Voir	<i>Je verrai.</i>	Verr + ai.
Vouloir	<i>Je voudrai.</i>	Verr + ai.



## Traduction

Si tu as besoin de la traduction, clique ici.

Mostrar retroalimentación

### El futuro

**Formación:** el futuro simple se forma con la raíz del verbo y luego se le agregan estas terminaciones: **ai,-as, -a, -ons,-ez, -ont.**

Estas terminaciones siempre son las mismas para todos los verbos (1º, 2º y 3º grupo).

- ✓ Verbos regulares terminados en **-er** (arriver) y en **-ir** (partir): se añaden estas desinencias al infinitivo.
  - ➔ Verbo arriver: *J'arriverai, Tu arriveras, Il arrivera, Nous arriverons, Vous arriverez, Ils arriveront.*
  - ➔ Verbo partir: *Je partirai, Tu partiras, Il partira, Nous partirons, Vous partirez, Ils partiront.*

Ciertos verbos del 1<sup>er</sup> grupo sufren algunas modificaciones ortográficas (el verbo appeler duplica la -l, acheter lleva un acento): Son las mismas modificaciones que las del presente del indicativo.

- ✓ Verbos terminados en **-re** (attendre, mettre, écrire): se quita la -e final del verbo y se añaden las mismas desinencias al infinitivo.
  - Verbo attendre: *J'attendrai, Tu attendras, Il attendra, Nous attendrons, Vous attendrez, Ils attendront.*
  - Verbo écrire: *J'écrirai, Tu écriras, Il écrira, Nous écrirons, Vous écrirez, Ils écriront.*
- ✓ Excepciones: el radical de estos verbos no es el mismo que el del infinitivo, por lo tanto hay que memorizarlos (afortunadamente son pocos)



## Réfléchis

Es-tu d'accord avec cette affirmation ?

**Dans la plupart des cas, pour conjuguer un verbe au futur, il suffit d'ajouter les terminaisons du futur à l'infinitif du verbe.**

Mostrar retroalimentación

C'est exact !



## Pour aller plus loin

Encore quelques exercices complémentaires sur l'emploi du futur.

[Le futur simple 1.](#)

### 3.1.1.- Exerce-toi.

---

Et maintenant, à toi de conjuguer!



## Autoévaluation

Conjugué ces verbes au futur.

- ✓ Il va [ ] le chercher à l'aéroport.
- ✓ Si vous ne me remboursez pas, je fais [ ] une réclamation.
- ✓ Je suis [ ] là dans une heure.
- ✓ Je sais [ ] la vérité, mais je en dis [ ] rien.
- ✓ Je vous envoie [ ] ce formulaire.

Envier



## Autoévaluation

Mets ce texte au futur.

J'arrive [ ] à l'hôtel à 17'00. Je m'installe [ ] dans ma chambre et je me repose [ ] un peu. Soudain je m'aperçois [ ] que mon lit est sale. Je suis [ ] très en colère et je décide [ ] d'aller me plaindre à la réception. Je demande [ ] à changer de chambre.

Envier



## Autoévaluation

Mets au futur les explications qu'Almodovar donne à cet acteur pour tourner une scène:

Tu sors [ ] rapidement du taxi, tu entres [ ] dans l'hôtel et tu te diriges [ ] tout droit vers la réception. Tu t'adresses [ ] à la réceptionniste et tu lui demandes [ ] très aimablement de te donner ta clé. Tu fais [ ] tomber la clé qu'elle te donne [ ] et tu excuses [ ] en la regardant langoureusement.

Envier



## Pour aller plus loin

Maintenant, revisez le futur des verbes irréguliers.

[Le futur simple \(verbes réguliers / irréguliers\)](#)

### 3.2.- Le conditionnel.

Comme l'indicatif ou l'impératif, le conditionnel est un mode. Il sert à exprimer une action qui ne peut se réaliser sans une certaine condition. Mais fais bien attention: la condition elle-même, souvent introduite par « **SI** », est toujours à l'indicatif, jamais au conditionnel.



- ✓ **Emploi:** On emploie souvent le conditionnel quand on demande poliment un  service. En espagnol nous l'utilisons dans les mêmes cas. Compare ces formes verbales en français et en espagnol :

*Je veux une chambre / Je voudrais une chambre.* Quiero una habitación / Querría una habitación.

- ✓ **Formation:** le conditionnel simple se forme avec le radical du verbe au futur suivi des désinences de l'imparfait, c'est à dire: **-ais, -ais, -ait, -ions, -iez, -aient**.
- ✓ Verbes réguliers finissant par **-ER** (comme aimer) ou **-IR** (comme dormir):

#### Verbes aimer et dormir au conditionnel

Aimer	Dormir
➔ <i>J'aimerais.</i>	➔ <i>Je dormirais.</i>
➔ <i>Tu aimerais.</i>	➔ <i>Tu dormirais.</i>
➔ <i>Il aimerait.</i>	➔ <i>Il dormirait.</i>
➔ <i>Nous aimerions.</i>	➔ <i>Nous dormirions.</i>
➔ <i>Vous aimeriez.</i>	➔ <i>Vous dormiriez.</i>
➔ <i>Ils aimeraient.</i>	➔ <i>Ils dormiraient.</i>

- ✓ Observe la similitude du futur et du conditionnel: Futur: *je réserverai*, conditionnel: *je réserverais*.
- ✓ Tout comme pour le futur, certains verbes du 1<sup>er</sup> groupe subissent des modifications orthographiques. Les verbes finissant par **-RE** (comme entendre ou décrire) perdent leur **-e** final et ils sont suivis des mêmes désinences.

#### Verbes entendre et décrire au conditionnel

Entendre	Décrire
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>J'entendrais.</i></li> <li>➤ <i>Tu entendrais.</i></li> <li>➤ <i>Il/elle entendrait.</i></li> <li>➤ <i>Nous entendrions.</i></li> <li>➤ <i>Vous entendriez.</i></li> <li>➤ <i>Ils/elles entendraient.</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Je décrirais.</i></li> <li>➤ <i>Tu décrirais.</i></li> <li>➤ <i>Il /elle décrirait.</i></li> <li>➤ <i>Nous décririons.</i></li> <li>➤ <i>Vous décririez.</i></li> <li>➤ <i>Ils/elles décriraient.</i></li> </ul>

**Exceptions:** le radical de certains verbes n'est pas le même que celui de l'infinitif. Tu dois les apprendre par coeur. Ce sont exactement les mêmes exceptions que nous venons de voir avec le futur.

## Verbes irréguliers au conditionnel avec leur radical

Infinitif	1ère personne du conditionnel	Radical+ Désinence
Aller	<i>J'irais.</i>	ir + ais.
Avoir	<i>J'aurais.</i>	aur + ais.
Courir	<i>je courrais.</i>	courr + ais.
Devoir	<i>je devrais.</i>	devr + ais.
Envoyer	<i>J'enverrais.</i>	enverr + ais.
Être	<i>je serais.</i>	ser +ais.
Faire	<i>je ferais.</i>	fer +ais.
Falloir	<i>il faudrait.</i>	
Mourir	<i>je mourrais.</i>	mourr + ais.
Pouvoir	<i>je pourrais.</i>	pourr + ais.
Savoir	<i>je saurais.</i>	saur + ais.
Venir	<i>Je viendrais.</i>	viendr +ais
Voir	<i>Je verrais.</i>	verr + ais
Vouloir	<i>Je voudrais.</i>	voudr + ais



## Traduction

Si tu as besoin de la traduction, clique ici.

## El condicional.

Como el indicativo o el imperativo, el condicional es un modo. Sirve para expresar una acción que no se puede realizar sin cierta condición. Pero ten cuidado ya que esa condición a menudo introducida por "si", siempre está en indicativo, nunca en condicional.

### ✓ Empleo:

El condicional se emplea a menudo cuando se solicita algún servicio de forma educada. En español, también lo utilizamos en los mismos casos.

Compara estas dos formas verbales, en francés y en español:

*Je veux une chambre / Je voudrais une chambre.* Quiero una habitación / Querría una habitación.

### ✓ Formación:

El condicional simple está formado por el radical del futuro, seguido de las desinencias del imperfecto es decir: -ais, -ais, -ait, -ions, -iez, -aient.

- ✓ Verbos regulares terminados en **-er** (como réserver) ou **-ir** (como dormir):

## Verbes aimer et dormir au conditionnel

Aimer	Dormir
➔ <i>J'aimerais.</i>	➔ <i>Je dormirais.</i>
➔ <i>Tu aimerais.</i>	➔ <i>Tu dormirais.</i>
➔ <i>Il aimerait.</i>	➔ <i>Il dormirait.</i>
➔ <i>Nous aimerions.</i>	➔ <i>Nous dormirions.</i>
➔ <i>Vous aimeriez.</i>	➔ <i>Vous dormiriez.</i>
➔ <i>Ils aimeraient.</i>	➔ <i>Ils dormiraient.</i>

Observa la similitud del futuro y del condicional:

Futuro: je **réserverai**, condicional: je réserverais

- ✓ Al igual que con el futuro, ciertos verbos del primer grupo sufren algunas modificaciones ortográficas. Los verbos terminados en **-re** (como: entendre, décrire) pierden la -e final y van seguidos de las mismas desinencias.

## Verbes entendre et décrire au conditionnel

Entendre	Décrire
➔ <i>J'entendrais.</i>	➔ <i>Je décrirais.</i>
➔ <i>Tu entendrais.</i>	➔ <i>Tu décrirais.</i>
➔ <i>Il/elle entendrait.</i>	➔ <i>Il /elle décrirait.</i>
➔ <i>Nous entendrions.</i>	➔ <i>Nous décririons.</i>
➔ <i>Vous entendriez.</i>	➔ <i>Vous décririez.</i>
➔ <i>Ils/elles entendraient.</i>	➔ <i>Ils/elles décriraient.</i>

- ✓ Excepciones: el radical de estos verbos no es el mismo que el del infinitivo. Memorízalos.

## Verbes irréguliers au conditionnel avec leur radical

Infinitif	1ère personne du conditionnel	Radical+ Désinence
Aller	<i>J'irais.</i>	ir + ais.
Avoir	<i>J'aurais.</i>	aur + ais.
Courir	<i>je courrais.</i>	courr + ais.
Devoir	<i>je devrais.</i>	devr + ais.
Envoyer	<i>J'enverrais.</i>	enverr + ais.
Être	<i>je serais.</i>	ser +ais.
Faire	<i>je ferais.</i>	fer +ais.
Falloir	<i>il faudra.</i>	
Mourir	<i>je mourrai.</i>	mourr + ai.
Pouvoir	<i>je pourrai.</i>	pourr + ai.
Savoir	<i>je saurai.</i>	saur + ai.
Venir	<i>Je viendrai.</i>	viendr +ai
Voir	<i>Je verrai.</i>	verr + ai
Vouloir	<i>Je voudrai.</i>	voudr + ai



## Pour aller plus loin

Si tu veux faire quelques exercices complémentaires sur l'emploi du conditionnel, tu peux cliquer sur ce lien:

[Exercice sur le conditionnel.](#)

## 3.2.1.- Exerce-toi.

---

Voici maintenant quelques exercices que nous te proposons et qui te permettront de vérifier que tu es capable d'employer correctement le conditionnel.



### Autoévaluation

Conjugué ces verbes au conditionnel.

- ✓ Nous (vouloir) [ ] une chambre double.
- ✓ Je (souhaiter) [ ] avoir une deuxième couverture.
- ✓ J'(aimer) [ ] être dans mon lit.
- ✓ Je (veux) [ ] une réponse.
- ✓ Je (désirer) [ ] être servi dans ma chambre.

Envier



### Autoévaluation

Mets ce texte au conditionnel.

Si j'étais à sa place et qu'on me payait tout, je (réserver) [ ] une chambre au Ritz et je (choisir) [ ] la plus belle suite. Je (passer) [ ] des heures dans le jacuzzi, je me (faire) [ ] servir mon petit déjeuner au lit. Et puis après, j'(aller) [ ] faire les magasins, comme Pretty Woman!

Envier



### Autoévaluation

Mets au conditionnel les recommandations que le directeur donne au stagiaire.

- ✓ Tu (devoir) [ ] t'excuser plus poliment.
- ✓ Tu (pouvoir) [ ] lui donner une autre chambre.
- ✓ Il (falloir) [ ] les avertir.
- ✓ Tu (faire) [ ] mieux de vérifier.

✓ Tu (avoir)  moins de travail si tu utilisais l'ordinateur.

Envier

## 4.- Lexique.

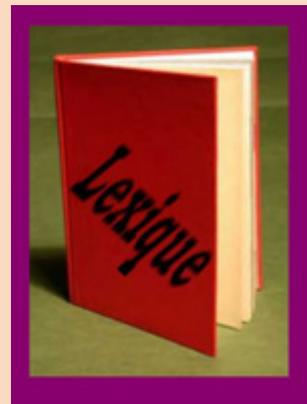


### Conseils pour les élèves

En este último apartado encontrarás un léxico con el vocabulario referente a las habitaciones de hotel y su cuarto de baño: el mobiliario, las prestaciones y todos los elementos y objetos que podemos encontrar allí.

Este léxico consta de cinco partes:

- ✓ Tipo de habitaciones.
- ✓ Mobiliario.
- ✓ Prestaciones.
- ✓ El cuarto de baño.
- ✓ La ropa de hogar.



## 4.1.- Une chambre d'hôtel.

Voici le vocabulaire concernant concrètement la chambre et la salle de bain d'un hôtel. Tu trouveras dans cette partie du lexique les différents types d'éléments qui se trouvent dans la chambre d'un client, ainsi que les principales prestations dont il peut disposer.



### Types de chambres et de lits

Types de chambres		Types de lits	
Français	Español	Français	Español

Types de chambres		Types de lits	
Couchage	Capacidad para x personas.	Lit.	Cama.
Quadruple.	Cuádruple.	Lit King size (+2m).	Cama King size (más de 2 metros).
Single.	Individual.	Queen Size (-2m).	Cama de menos de 2 metros.
Suite.	Suite.	Petit lit.	Cama pequeña.
Suite junior.	Suite junior.	Grand lit.	Cama grande.



## Pour aller plus loin

Et maintenant, visitez un hôtel haut de gamme, un avion-hôtel.

<https://www.youtube.com/embed/5E4yyHfTvIE>

[Résumé](#)

## 4.1.1.- Les types de meubles et la literie.

Et maintenant, tu vas voir le vocabulaire du mobilier de la chambre.



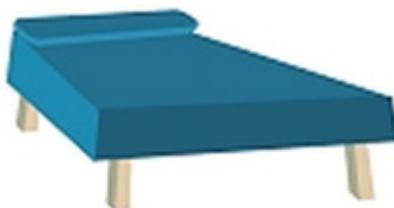
### Le mobilier de la chambre d'hôtel et la literie

Le mobilier de la chambre d'hôtel		La literie	
Français	Español	Français	Español

Le mobilier de la chambre d'hôtel		La literie	
Armoire.	Armario.	Alèse.	Funda protectora.
Bureau.	Mesa de despacho.	Cache-sommier.	Funda para somier.
Chaise	Silla	Couette.	Plumón.
Dressing.	Vestidor.	Coussin.	Cojín.
Fauteuil.	Butaca, sillón.	Couverture.	Manta.
Meuble bar.	Mueble bar.	Couvre-lit.	Cubre cama.
Penderie	Armario empotrado.	Drap	Sábana.
Placard	Armario	Drap-housse.	Sábana ajustable.
Table de chevet.	Mesita de noche.	Édredon.	Edredón.
Table de nuit.	Mesita de noche.	Matelas.	Colchón.
Télécommande.	Mando a distancia.	Oreiller.	Almohada.
Téléphone.	Teléfono.	Taie d'oreiller.	Funda de almohada.
Télévision écran plat.	Televisor con pantalla plana.	Traversin.	Almohada larga.

## 4.1.2.- Les services complémentaires de la chambre.

Tu vas aussi voir les différents services proposés aux clients quand ils sont dans leur chambre.



**Les prestations en chambre.**

Français

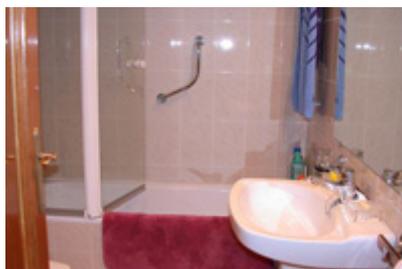
Español

Français	Español
Pay Tv: Film à la demande.	Películas prepago.
Plateau de courtoisie.	Bandeja de cortesía.
Room service/service en chambre.	Servicio de habitaciones.

## 4.1.3.- La salle de bain.

---

Enfin, il te reste à voir le vocabulaire de la salle de bain.



### La salle de bain

Français	Español
Accessoire.	Accesorio.
Baignoire.	Bañera.
Bidet.	Bidé.
Bonnet de douche.	Gorro de ducha.
Dentifrice.	Crema dental.
Éponge.	Esponja.
Gant de toilette.	Manopla.
Glace.	Espejo.
Lavabo.	Lavabo.
Lotions pour le corps.	Lociones para el cuerpo.
Miroir grossissant.	Espejo de aumento.
Peigne.	Peine.
Peignoir.	Albornoz.

Français	Español
Produits de bain.	Productos de baño.
Rasoir.	Cuchilla de afeitar.
Robinet.	Grifo.
Savonnette.	Pastilla de jabón.
Sèche-cheveux / séchoir.	Secador para el pelo.
Serviette.	Toalla.
Set de cirage à chaussures.	Set para limpiar los zapatos.
Shampooing.	Champú.
WC.	Inodoro.

## 4.1.4.- Exerce-toi.

Et maintenant, voici quelques activités que tu devras réaliser. Lis bien chaque énoncé.



### Autoévaluation

Fais correspondre chaque mot à sa définition.

#### Exercice type « Faire correspondre »

Définition du mot	Réponse	Mot à associer
Il sert à se regarder.	<input type="radio"/>	1. Lavabo.
On s'y lave les mains.	<input type="radio"/>	2. Dentifrice.
C'est une chambre individuelle.	<input type="radio"/>	3. Miroir.
On l'utilise pour se coiffer.	<input type="radio"/>	4. Taie d'oreiller.
On y met tous les vêtements.	<input type="radio"/>	5. Une chambre single.
On l'utilise pour se laver les mains.	<input type="radio"/>	6. Peigne.
C'est un très grand lit.	<input type="radio"/>	7. Armoire.

Définition du mot	Réponse	Mot à associer
C'est une housse d'oreiller.	<input type="radio"/>	8. Savonnette.
Ce produit sert à se laver les dents.	<input type="radio"/>	9. Queen size.

Envier

C'est facile, n'est-ce pas?



## Autoévaluation

Voici quelques définitions. À toi de trouver le mot exact qui correspond à chacune d'elles.

- ✓ Une chambre pour quatre personnes est une chambre [REDACTED] et une chambre pour trois est une chambre [REDACTED].
- ✓ Une [REDACTED] est une chambre d'hôtel luxueuse composée d'une ou de plusieurs pièces.
- ✓ Un [REDACTED] est un vêtement en éponge que l'on met à la sortie du bain.
- ✓ Une table de [REDACTED] est une table de nuit.
- ✓ Une [REDACTED] est une armoire où l'on pend les vêtements.

Envier



## Autoévaluation

Voici des questions auxquelles tu dois répondre. Lis bien chaque énoncé avant de choisir l'option correcte.

Dans une salle de bain, il y a :

- Un lavabo, un robinet, une savonnette, un miroir, une couverture.
- Du dentifrice, une serviette, un peignoir, un peigne.

Désolée, ce n'est pas la bonne réponse.

Bravo, c'est la bonne réponse.

## Solución

1. Incorrecto
2. Opción correcta

### Dans un lit, il y a :

- Un matelas, une couette, un édredon, un traversin, un rasoir.
- Un drap, une couverture, un oreiller, une taie d'oreiller.

Désolée, ce n'est pas la bonne réponse.

Bravo, c'est la bonne réponse.

## Solución

1. Incorrecto
2. Opción correcta

### Pour couvrir un lit, on met au-dessus:

- Un édredon, un rideau, un couvre-lit.
- Une couette, un édredon, un couvre-lit.

Désolée, ce n'est pas la bonne réponse.

Bravo, c'est la bonne réponse.

## Solución

1. Incorrecto
2. Opción correcta

### Pour les cheveux, on utilise:

- Du shampoing, un peigne, une brosse, un séchoir.
- Un peignoir, un sèche-cheveux, un gant de toilette.

Bravo, c'est la bonne réponse.

Désolée, ce n'est pas la bonne réponse.

## Solución

1. Opción correcta
2. Incorrecto



## Pour aller plus loin

Et finalement, visite l'hôtel le plus renommé du Québec, l'hôtel Fairmont Le Château Frontenac. C'est un monument historique, un plaisir pour la vue.

[Bienvenue au Fairmont Le Château Frontenac.](#)

## Annexe.- Licences des ressources.

### Licencias de recursos utilizados en la Unidad de Trabajo.

Ressources (1)	Information sur les ressources (1)
	<p>Auteur: pesasa (imagen) + composición propia Licence: CC0 PD Source :Obra derivada de elaboración propia sobre: Imagen 1:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Autoría:pesasa</li><li>✓ Licencia: CC0 PD</li><li>✓ Procedencia:<a href="http://www.openclipart.org/search/?query=book_and_light">http://www.openclipart.org/search/?query=book_and_light</a></li></ul>

## Condiciones y términos de uso de los materiales

Materiales desarrollados inicialmente por el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte y actualizados por el profesorado de la Junta de Andalucía bajo licencia Creative Commons [BY-NC-SA](#).



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE EDUCACIÓN  
Y FORMACIÓN PROFESIONAL



Junta de Andalucía



Antes de cualquier uso leer detenidamente el siguiente [Aviso legal](#)

## Historial de actualizaciones

<b>Versión: 01.00.06</b>	<b>Fecha de actualización: 17/12/20</b>
Actualización de materiales y correcciones menores.	
<b>Versión: 01.00.00</b>	<b>Fecha de actualización: 10/12/13</b>
Versión inicial de los materiales.	