

À l'hôtel. Civilisation.



Conseils pour les élèves

Cuando estamos en un país extranjero, es esencial conocer las costumbres locales al dedillo. Salir de viaje significa descubrimiento, enriquecimiento, y también aprendizaje. Conviene pues informarse de antemano sobre las particularidades culturales del país que vas a visitar.

A continuación encontrarás la definición de los distintos tipos de hoteles franceses, así como el saber-hacer referente a la llegada de los clientes y los rituales de acogida.

- ✓ Los hoteles en Francia.
- ✓ La acogida de los clientes.



1.- Les hôtels en France.

Maintenant, tu vas voir les différents **types d'hôtels** qu'il y a en France. L'industrie hôtelière offre toute une gamme d'hébergements qui peuvent être très différents les uns des autres.

Certains établissements touristiques sont très simples, bon marché, d'autres beaucoup plus sophistiqués. Il est intéressant de connaître toutes ces catégories et leurs caractéristiques. Si, un jour tu vas en France et tu dois réserver un hôtel tout cela te sera très utile.

Un **hôtel** est un établissement offrant un service d'hébergement payant, généralement pour de courtes périodes. Étymologiquement, le terme hôtel désigne tout bâtiment destiné à

recevoir des 🏠 hôtes.

En France, **les hôtels de tourisme** sont habituellement classés en catégories, de 1 à 5 étoiles, selon le 🏠 degré de confort et le niveau de service qu'ils proposent. Ils offrent des chambres ou des appartements meublés à une clientèle qui effectue un 🏠 séjour à la journée, à la semaine ou au mois. L'hôtel de tourisme est exploité toute l'année en permanence ou seulement pendant une ou plusieurs 🏠 saisons: il est dit « **hôtel saisonnier** » lorsque sa durée d'ouverture n'excède pas neuf mois par an en une ou plusieurs périodes.



Un motel est un hôtel qui est situé à **proximité des grands axes routiers** et qui est généralement fréquenté par des automobilistes de passage. Dans **un motel**, l'accès à la chambre se fait souvent par l'extérieur, alors que dans les hôtels, l'accès à la chambre se fait généralement par l'intérieur. Cependant, en France, plusieurs chaînes de Motels (Campanile, Balladins, Formule 1 et certains Ibis) utilisent le terme Hôtel.

L'appart'hôtel ou **résidence de tourisme** est un établissement commercial d'hébergement classé, faisant l'objet d'une exploitation permanente ou saisonnière. Il est constitué d'un ensemble homogène de chambres ou d'appartements meublés, disposés en unités collectives ou 🏠 pavillonnaires, offert en location pour une occupation à la journée, à la semaine ou au mois à une clientèle touristique ou d'affaires. Il est doté d'un minimum d'équipement et de services communs (définition du Ministère du Tourisme). La résidence de tourisme combine le confort d'un appartement avec les services d'un hôtel.

Les **appartements** sont généralement équipés d'une partie cuisine ou 🏠 kitchenette, d'une salle de bain, de télévision avec satellite ou câble, de connexion wi-fi. Les plus modernes proposent aussi des équipements tels qu'un 🏠 lave-vaisselle ou une 🏠 machine à laver...

La « distinction Palace ». La réforme du 🏠 classement hôtelier mise en place par la 🏠 loi de 🏠 développement et de modernisation des services touristiques du 22 juillet 2009 introduit comme nouveauté la création de la catégorie « **5 étoiles** ». 🏠 Toutefois, certains hôtels doivent être particulièrement distingués en raison de leur situation géographique, intérêt historique, esthétique et/ ou patrimonial, service 🏠 sur mesure. Ces établissements d'exception offrent les modalités de la catégorie « **Palace** ». La « **distinction Palace** » doit permettre de valoriser ces établissements sur la scène internationale 🏠 vis-à-vis d'une offre de plus en plus importante.

L'hôtel de charme. Les établissements de charme sont petits, indépendants, uniques. Leur charme provient d'une certaine forme d'🏠 ancienneté, d'authenticité : des maisons avec une belle architecture, représentatives de leur région, avec de vieilles pierres, de belles 🏠 toitures. A l'intérieur, on aime trouver une bonne 🏠 odeur de cire, des objets de famille, une cuisine du 🏠 terroir raffinée, une attention personnalisée, une ambiance intime.

<http://www.tourisme.gouv.fr/hebergement/classement-hotel.php>

<http://www.tourisme.gouv.fr/hebergement/palace.php>

Le terme d'hôtel peut également s'appliquer à la mairie des grandes villes (l'hôtel de ville), à un hôpital (un Hôtel-Dieu), aux hôtels particuliers (immeubles privés haut de gamme en ville).



Traduction

Si tu as besoin de la traduction, clique ici.

Mostrar retroalimentación

LOS HOTELES EN FRANCIA.

Un **hotel** es un establecimiento que otorga servicios de alojamiento temporales mediante pago. El término "hotel" designa todo inmueble concebido para recibir huéspedes.

En Francia, la clasificación de los **hoteles de turismo** (establecimientos hosteleros) se establece de acuerdo con unas categorías que van de 1 a cinco estrellas, dependiendo del grado de confort y de los servicios ofrecidos. El cliente puede alquilar habitaciones o apartamentos amueblados durante un periodo de días, semanas o meses. El hotel está abierto todo el año o durante una temporada. En Francia, el "hôtel saisonnier" (hotel estacional) es aquel que permanece abierto durante un máximo de nueve meses al año.

Un **motel** es un hotel situado cerca de carreteras importantes y cuyos clientes son generalmente automovilistas de paso. En un **motel**, se accede a la habitación desde el exterior, mientras que la habitación del hotel se abre a un corredor interior. Sin embargo, varias cadenas francesas de moteles prefieren utilizar el término Hotel (*Campanile, Balladins, Formule 1* y algunos *Ibis*).

El **aparthotel** o **residencia de turismo** designa unos alojamientos tipificados abiertos permanente o temporalmente, agrupados en un solo edificio o en varios, constando de habitaciones o apartamentos amueblados que se alquilan por días, semanas o meses. Están dotados de equipamiento y servicios comunes. El aparthotel combina el confort de un apartamento con los servicios del hotel.

Los **apartamentos** están normalmente dotados de una pequeña cocina, cuarto de baño, televisión con satélite o cable, conexión a Internet, etc. Los más modernos pueden ofrecer además lavaplatos y lavadora.

La distinción "Palace". La reforma de la clasificación hostelera francesa de 22 de julio de 2009 introduce una nueva categoría hotelera, los "5 estrellas". Sin embargo, ciertos hoteles debían distinguirse de forma aún más particular debido a su situación geográfica, su interés histórico, estético o monumental, su servicio a medida... Esos establecimientos de gran prestigio se ven otorgada la distinción "Palace" (gran lujo) para, por una parte, favorecer un reconocimiento internacional y permitirles sobresalir frente a una competencia cada vez más amplia y, por otra, contribuir a la proyección de la cultura francesa en el mundo.

El **hotel con encanto**. Suelen ser hoteles pequeños, independientes, con características poco habituales. Su encanto reside en su carácter auténtico: casas con un diseño arquitectónico distinto, representativo de la región, en contacto armónico con la naturaleza, fachadas de piedra vista antiguas, techos llamativos. El interior nos atrae por sus

lores de cera, la decoración castiza, cocina tradicional refinada, atención al cliente personalizada, atmósfera íntima...

En francés, el término hotel puede igualmente designar el ayuntamiento de las grandes ciudades (l'hôtel de ville), un hospital (un hôpital-Dieu), o algunas residencias urbanas privadas de alto standing (l'hôtel particulier).

1.1.- Exerce-toi.

Et maintenant, vérifie si tu as bien compris.



Autoévaluation

Voyons si tu as bien compris ce premier texte. Choisis la réponse correcte.

La catégorie d'un hôtel dépend du confort et du niveau de service qu'il propose.

- Vrai.
- Faux.

Bravo.

Désolé.

Solución

1. Opción correcta
2. Incorrecto

Un motel est un établissement touristique situé à la campagne.

- Vrai.
- Faux.

Désolé.

Bravo.

Solución

1. Incorrecto
2. Opción correcta

Les hôtels de charme offrent une cuisine de qualité.

- Vrai.
- Faux.

Bravo.

Désolé.

Solución

1. Opción correcta
2. Incorrecto

Les Palaces sont toujours situés dans des établissements qui ont une valeur historique ou architecturale.

- Vrai.
- Faux.

Bravo.

Désolé.

Solución

1. Opción correcta
2. Incorrecto

On ne peut pas louer un appart'hôtel pour une journée seulement.

- Vrai.
- Faux.

Désolé.

Bravo.

Solución

1. Incorrecto
2. Opción correcta

2.- L'accueil des clients. L'art de recevoir.

Dans un établissement hôtelier, le **département de réception** d'un hôtel a une grande importance parce que c'est le premier département que le client va découvrir. Il ne faut pas oublier que la première et la dernière impression sont les plus importantes pour la plupart des clients. Dans un hôtel haut de gamme, le client sera accueilli par toute une équipe de professionnels. Tout d'abord, s'il arrive avec son propre véhicule, le 🧑🏻‍🔧 voiturier s'occupera de garer sa voiture; puis à l'entrée le 🧑🏻‍🔧 groom lui ouvrira la porte, le réceptionniste s'occupera du check-in, le 🧑🏻‍🔧 bagagiste montera ses valises, et dans les grands hôtels de luxe il se fera accompagner dans l'ascenseur par le 🧑🏻‍🔧 liftier.



Le savoir faire.

Il y a toute une série de règles pour recevoir un client et l'important est le savoir-faire qui peut varier d'un client à l'autre. En effet, il y a des clients de passage, des clients fidèles, des V.I.P.S., etc. Chaque situation requiert une attitude et un langage approprié. Mais en toutes circonstances, le réceptionniste doit savoir questionner le client pour bien le servir, être capable de lui demander correctement ses coordonnées, savoir lui proposer toute une série de services et le renseigner sur les prestations offertes par l'hôtel. Voici quelques conseils qui sont toujours utiles dans ces cas.

- ✓ Lorsque tu reçois un client, il faut lui transmettre une bonne impression de l'hôtel. Il est important que le client sente qu'on s'occupe exclusivement de lui à ce moment-là.
- ✓ Il peut aussi t'arriver de recevoir un groupe de personnes, Dans ce cas, tu dois rester calme : planifie ta 🧑🏻‍🔧 tâche et organise-toi. Salue-les en disant : **bonjour messieurs dames.**
- ✓ Sois méthodique, surtout si tu es seul à l'accueil. **Un grand sourire et de l'amabilité** évitent bien souvent que les gens s'impatientent et protestent. De temps en temps, tu peux dire : **je suis à vous dans un instant.**
- ✓ Sois toujours poli avec les clients même si, eux, ils ne le sont pas, quelle que soit la situation. **Un client peut s'énerver et être mal** 🧑🏻‍🔧 poli. **Un professionnel n'en a pas le** 🧑🏻‍🔧 droit.
- ✓ Évite les formes familières et **ne** 🧑🏻‍🔧 tutoie jamais un client, même si tu le connais. En France, c'est très mal vu et impoli.
- ✓ Un petit mot du genre: «**Bienvenu à notre hôtel**» et toujours apprécié avant de faire le check-in.

- ✓ Si tu dois recevoir un client VIP, tu peux demander conseil au département de relations publiques. C'est souvent ce département qui se charge de recevoir les clients les plus importants car il y a tout un protocole que ne connaissent vraiment bien que ces professionnels.
- ✓ Il faut savoir dire non 🙋 poliment en utilisant les expressions: « **Je regrette, je suis désolé, je suis navré** ».
- ✓ Et si tu fais une erreur, ce n'est pas la fin du monde. Ne 🙋 panique pas, excuse-toi aimablement et essaie de trouver la meilleure solution, le plus vite possible.



Traduction

Si tu veux lire la traduction, clique ici.

Mostrar retroalimentación

En un establecimiento hotelero, el departamento de recepción de un hotel tiene un gran importancia porque es el primer departamento que descubre el cliente. No hay que olvidar que la primera y la última impresión son las más importantes para la mayoría de los clientes. En un hotel de lujo, el cliente será recibido por todo un equipo de profesionales. Primero, si llega con su propio vehículo, el aparcacoches se encargará de su coche, luego, en la entrada, el botones le abrirá la puerta, el recepcionista se encargará del check-in, el mozo de equipajes subirá sus maletas, y en los grandes hoteles de lujo, un ascensorista acompañará al cliente en el ascensor.

El saber hacer.

Hay toda una serie de reglas para recibir un cliente y lo importante es el saber hacer que puede variar de un cliente a otro. En efecto, hay clientes de paso, clientes habituales, VIPS, etc. Cada situación requiere una actitud y un lenguaje apropiado. Pero en cualquier circunstancia, el recepcionista debe saber preguntar las cosas para servir bien al cliente, ser capaz de pedir correctamente los datos, saber proponer una serie de servicios, informar sobre las prestaciones del hotel. Estos son algunos consejos que pueden ser útiles en estos casos.

- ✓ Cuando recibes un cliente, tiene que transmitirle una buena impresión del hotel. Es importante que el cliente sienta que te ocupas de él exclusivamente en ese momento.
- ✓ También puede ocurrir que tengas que recibir a un grupo de personas. En este caso, no te pongas nervioso, planifica tu tarea y organízate. Salúdalos diciendo: buenos días señoras y señores.
- ✓ Sé metódico, sobre todo si estas solo en la recepción. Una gran sonrisa y un poco de amabilidad evitan a menudo que la gente se impacienta y proteste. De vez en cuando puedes decir: estoy con ustedes en un instante.
- ✓ Sé siempre amable con los clientes aún que ellos no lo sean cualquier que sea la situación. Un cliente puede ponerse nervioso y ser mal educado, un profesional no.

- ✓ Evita las formas coloquiales y no tutees nunca a un cliente, incluso si lo conoces . En Francia esta muy mal visto y es de mala educación.
- ✓ Una expresión del tipo: bienvenido a nuestro hotel siempre será apreciada antes de hacer el chek-in.
- ✓ Si tienes que recibir un cliente VIP, puedes pedir consejo al departamento de relaciones públicas. Normalmente se encargan ellos de recibir a los clientes más importantes ya que hay todo un protocolo que sólo estos profesionales conocen bien.
- ✓ Para decir que no, utiliza expresiones como: « Je regrette, je suis désolé, je suis navré ».
- ✓ Y si te equivocas, no es el fin del mundo. No pierdas la cabeza , discúlpate amablemente e intenta encontrar la mejor solución, lo más rápidamente posible.

2.1.- Exerce-toi.

Le savoir-faire dans un hôtel est important. Tu connais maintenant une série de normes et d'expressions qui vont être utiles pour réaliser l'exercice suivant.





Autoévaluation

Tu dois associer le début de chaque phrase avec la deuxième partie correspondante.

Exercice type «Faire correspondre»

Début de la phrase	Relation	Fin de la phrase
Le savoir-faire	<input type="radio"/>	1. ne doit pas tutoyer les clients.
Quand on reçoit un groupe de clients	<input type="radio"/>	2. de transmettre une bonne impression aux clients.
Même si un client n'est pas poli	<input type="radio"/>	3. peut varier d'un client à l'autre.
Le département de relations publiques	<input type="radio"/>	4. il faut s'excuser.
Un professionnel	<input type="radio"/>	5. à un client qui arrive à l'hôtel.
Quand on fait une erreur	<input type="radio"/>	6. se charge de recevoir les clients importants.

Début de la phrase	Relation	Fin de la phrase
On doit souhaiter la bienvenue		7. il faut bien s'organiser.
Il est très important		8. il faut l'être avec lui.

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

Annexe.- Licences des ressources.

Ningún recurso de fuentes externas que requiera citar explícitamente sus datos de licencia ha sido usado en esta unidad, por lo que este anexo queda vacío. Todos los recursos utilizados, de fuentes internas, se acogen al Aviso Legal de la plataforma.