euro pro
Langues, médias & cultures

avec le soutien du Fonds Social Européen

PRODIALOG

ministère éducation nationale enseignement supérieur recherche

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Bourgogne
Conseil régional

DFJW
DeutschFranzösisches Jugendwerk
Office franco-allemand pour la Jeunesse

l'Europe s'engage en France avec le FSE

Service im Hotel
Services & Commercialisation

Nach der Autodialog-Methode von Michael Snurawa. Diese Unterlagen wurden von einem Gremium von über 250 deutschen und französischen Experten aus mehr als 20 Branchen erstellt, unter Leitung von Michael Snurawa und Gilbert Michard.

Formation professionnelle + allemand = emploi

académie de Besançon
Éducation nationale

KWB
KURATORIUM DER DEUTSCHEN WIRTSCHAFT FÜR BERUFSBILDUNG

Robert Bosch Stiftung

euro pro
Langues, médias & cultures

avec le soutien du Fonds Social Européen

PRODIALOG

ministère éducation nationale enseignement supérieur recherche

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Bourgogne
Conseil régional

DFJW
DeutschFranzösisches Jugendwerk
Office franco-allemand pour la Jeunesse

l'Europe s'engage en France avec le FSE

Services & Commercialisation
Service im Hotel

D'après la méthode Autodialog développée par Michael Snurawa. Documents élaborés par un collège de plus de 250 experts français et allemands représentant plus de vingt métiers, conduit par Michael Snurawa et Gilbert Michard.

Formation professionnelle + allemand = emploi

académie de Besançon
Éducation nationale

KWB
KURATORIUM DER DEUTSCHEN WIRTSCHAFT FÜR BERUFSBILDUNG

Robert Bosch Stiftung

Langues, médias & cultures

Les outils linguistiques Prodialog

- permettent de constituer des bases conversationnelles pour la formation professionnelle.
- facilitent le démarrage d'un séjour professionnel dans les pays d'accueil.
- préparent à devenir personne-ressource en langues au sein de l'entreprise.

Die Sprachwerkzeuge Prodialog…

- sind eine nützliche Grundlage für den Sprachunterricht in der beruflichen Bildung.
- erleichtern die Verständigung von deutschen und französischen Partnern während der Austauschmassnahmen.
- bereiten die künftigen Sprachfachkräfte im Betrieb vor.

P R O D I A L O G

sert aux professionnels, pour une meilleure compréhension avec leurs partenaires étrangers.

erleichtert Fachleuten die berufliche Verständigung mit ausländischen Partnern.

Pour plus d'informations : Commandes par

Mise en ligne sur le site de la plateforme Franco-Allemande de Besançon

© association Europro – langues, médias & cultures – Protection par enveloppe Soleau

Unsere Partner
Nos partenaires

académie Dijon – Ministère de l'Education nationale, de la Jeunesse et de la Vie associative – Ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche

académie Strasbourg

Academie de Lyon

académie Aix-Marseille – Éducation nationale

académie Clermont-Ferrand – éducation enseignement supérieur recherche

académie de Lille

Academie de Reims

académie Amiens

académie de Montpellier

Région de Franche-Comté

Mouvement des Entreprises de France – MEDEF Doubs

CGPME

AHK – Deutsch-Französische Industrie- und Handelskammer – Chambre Franco-Allemande de Commerce et d'Industrie

ADEAF

Ministerium für Schule und Weiterbildung des Landes Nordrhein-Westfalen – NRW.

SIEMENS

DFSFA – Secrétariat Franco-Allemand

Rheinland-Pfalz – Ministerium für Umwelt, Forsten und Verbraucherschutz

Baden-Württemberg – Ministerium für Kultus, Jugend und Sport

Bundesministerium für Bildung und Forschung

MODELL FÜR DEUTSCHE SÄTZE

Sie müssen die Getränke (nicht) bezahlen.

MODÈLE POUR PHRASES EN FRANÇAIS

Vous (ne) devez (pas) payer les boissons

müssen devons, devez	jetzt maintenant	einen Tisch une table	einen Ausflug une excursion	reservieren réserver buchen réserver
möchten aimerions, aimeriez	am Mittwoch mercredi	die Rechnung la facture	das Formular le formulaire	unterschreiben signer ausfüllen remplir
können pouvons, pouvez	morgen demain	das Telefon le téléphone	den Fitnessraum la salle de musculation	benutzen utiliser haben avoir
Sie/Wir Vous/Nous	heute aujourd'hui	Postkarten des cartes postales	die Zeitung le journal	kaufen acheter besorgen se procurer
nicht ne… pas	um 3 Uhr à 3 heures	Briefmarken des timbres	die Getränke les boissons	bezahlen payer geben donner

AM TELEFON / AU TÉLÉPHONE

G: Ich würde gerne ein Zimmer bei Ihnen reservieren.	C : Je souhaiterais réserver une chambre.
R: Für wann?	R : Pour quand?
G: Von Montag, den 23. Mai bis Samstag, den 28. Mai 2009.	C : Du lundi 23 mai au samedi 28 mai 2009.
R: Möchten Sie ein Einzel- oder ein Doppelzimmer, mit Dusche oder Bad?	R : Une chambre pour une ou deux personnes, avec douche ou bain?
G: Was kostet ein Doppelzimmer mit Dusche?	C : Combien coûte une chambre double avec douche?
R: Mit Dusche 80 Euro.	R : Avec douche, 80 euros.
G: Ist der Preis inklusive Frühstück?	C : Petit déjeuner compris ?
R: Ja. Mit Halbpension wären es 100 Euro.	R : Oui, et cela ferait 100 euros avec la demi-pension.
G: Nein danke, nur das Zimmer mit Frühstück.	C : Non merci, je prends juste la chambre et le petit déjeuner.
Ist Ihr Hotel behindertengerecht?	Est- ce que votre établissement peut accueillir des personnes à mobilité réduite ?
R: Ja, natürlich. Wann reisen Sie an?	R : Oui, bien sûr. Quand arrivez-vous?
G: Am späten Nachmittag.	C : En fin d'après-midi.
R: Können Sie uns bitte die Reservierung per Fax bestätigen oder mir Ihre Kreditkartennummer geben?	R : Bien. Pouvez-vous, s'il vous plaît, nous le confirmer par fax ou me donner votre numéro de carte bancaire?
G: Ich bestätige mit meiner Kreditkartennummer: 47 70 82 35 91 87 23 41.	C: Dans ce cas, voici mon numéro de carte : 47 70 82 35 91 87 23 41.
R: Danke. Bis wann ist Ihre Karte gültig?	R : Merci. Quand expire votre carte?
G: Bis April 2010.	C : En avril 2010.
R: Vielen Dank für Ihre Buchung! Auf Wiederhören!	R : Nous vous remercions pour votre confiance. Au revoir.
G: Auf Wiederhören.	C : Au revoir !

DAS HOTELZIMMER / LA CHAMBRE suite

GÄSTEGRUPPEN	**TYPES DE CLIENTÈLE**
Die Kundschaft /der Gästekreis	La clientèle
Individualkundschaft	clientèle individuelle loisir
Geschäftsreisende	clientèle individuelle affaire
Gruppenreisende	clientèle groupe loisir
Tagungsgruppen	clientèle groupe affaire
Firmengäste	clientèle groupe société
Tagungsgäste mit Verpflegung und Übernachtung	clientèle séminaire résidentiel
Tagungsgäste mit Verpflegung	clientèle séminaire semi-résidentiel
Stammgäste	les habitués
TARIFE	**TARIFS PRATIQUÉS**
der Listenpreis / die Rack Rate	un tarif affiché / un tarif rack
der ausgehandelte Preis	un tarif négocié (dans le cadre d'un contrat)
der Gruppenpreis	un tarif groupe
die FIT Rate (üblich mit Reiseagenturen)	le tarif FIT (pratiqué avec les professionnels du tourisme)

NÜTZLICHE AUSDRÜCKE	EXPRESSIONS UTILES
Kann ich Ihnen behilflich sein?	Puis-je vous rendre service ?
Einen Augenblick, bitte!	Veuillez patienter, s'il vous plaît!
Wie bitte?	Comment ?
Ich habe nicht verstanden.	Je n'ai pas bien compris.
Würden Sie bitte etwas langsamer sprechen!	Veuillez parler moins vite, s'il vous plaît !
In Ordnung.	D'accord. / Parfait.
Sofort!	Tout de suite!
Es tut mir leid.	Veuillez m'excuser.
Entschuldigung!	Pardon!
Moment, ich schaue mal nach.	Un instant, je vérifie.
Tut mir leid, das weiß ich nicht!	Je regrette, je ne peux pas vous renseigner.
Ich werde mal nachfragen!	Je vais m'informer.
Gern geschehen!	Je vous en prie./A votre service!
Gerne!	Volontiers! / Avec plaisir!
Danke schön / Vielen Dank!	Merci / Merci beaucoup!

REKLAMATIONEN / RÉCLAMATIONS

Ich bin mit der Leistung des Hotels nicht zufrieden.	Je ne suis pas satisfait(e) des prestations de l'hôtel.
Das Licht im Bad funktioniert nicht.	La lumière de la salle de bains ne fonctionne pas.
Der Abfluss der Toilette/der Dusche ist verstopft.	L'évacuation des toilettes/de la douche est bouchée.
Der Wasserhahn tropft/die Wasserspülung tropft.	Le robinet fuit/la chasse d'eau coule.
Die Heizung/Die Klimaanlage funktioniert nicht.	Le chauffage/la climatisation est en panne.
Ich kann die Klimaanlage nicht abstellen/anstellen.	Je n'arrive pas à éteindre/allumer la climatisation.
Das Zimmer ist nicht sauber.	La chambre n'est pas propre.
Die Handtücher wurden nicht gewechselt.	Les serviettes n'ont pas été changées.
Es fehlt Toilettenpapier.	Il manque du papier hygiénique.
Es gibt keine Seife mehr.	Il n'y a plus de savon.
Haben Sie noch eine Decke ?	Auriez-vous une couverture supplémentaire?
Heute Nacht war es sehr laut.	Cette nuit il y a eu beaucoup de bruit.
Könnte ich ein anderes Zimmer haben ?	Auriez-vous une autre chambre?
Ich möchte ein Nichtraucher-Zimmer.	Je souhaiterais une chambre non-fumeur.

VERHALTEN BEI REKLAMATIONEN / RÉACTIONS FACE À DES RÉCLAMATIONS

Das tut mir leid.	Je suis désolé(e)/navré(e).
Wir werden alles tun, um Sie zufrieden zu stellen/um das Problem zu lösen.	Nous allons faire notre possible pour vous satisfaire/ pour régler le problème.
Unser Hausteschniker wird sofort kommen.	Notre technicien/service de maintenance va arriver immédiatement.
Wir informieren den/die verantwortliche(n) Mitarbeiter/in. Er/Sie kommt sofort.	Nous appelons le/la responsable d'étage. Il/Elle vient immédiatement.
Wir bitten um Entschuldigung.	Nous vous prions de nous excuser.
Wir entschuldigen uns für diesen Zwischenfall.	Nous nous excusons pour cet incident.
Wir bedauern diesen Zwischenfall sehr.	Nous déplorons cet incident.
Ich weiß, wir können den Schaden nicht wieder gut machen, aber wir würden Ihnen gerne eine kleine Entschädigung anbieten.	Certes, nous ne pouvons malheureusement pas réparer le dommage que vous avez subi. Acceptiez-vous en contrepartie un geste de dédommagement de la part de notre direction ?

DAS HOTEL / L'HÔTEL

Im Hotel finden Sie…	**A l'hôtel, vous trouverez…**
die Rezeption	la réception
die Conciergerie/Portiersloge	la conciergerie
den Eingang/den Ausgang	l'entrée (f.) / la sortie
die Hotelhalle/die Empfangshalle	le hall de l'hôtel
den Frühstücksraum	la salle du petit-déjeuner
das Restaurant	le restaurant
den Konferenzraum	la salle de conférence
die Bar	le bar
die Diskothek	la discothèque
die Treppe	l'escalier (m.)
das Zimmer	la chambre
die Tür	la porte
den Gang/den Flur	le couloir
die Etage/den Stock	l'étage (m.)
die Dachterrasse	la terrasse sur le toit
die Sauna	le sauna
das Schwimmbad	la piscine
den Fitnessraum	la salle de musculation
die Toilette	les toilettes (f. pl.)
den Aufzug/den Fahrstuhl/den Lift	l'ascenseur (m.)
den Behindertenaufzug	l'ascenseur pour les personnes à mobilité réduite.
die Behindertenrampe	la rampe d'accès
den Gepäckraum	la bagagerie
die Garage	le garage
Außerhalb des Hotels finden Sie…	A l'extérieur de l'hôtel, vous trouverez…
den Parkplatz	le parking
den Tennisplatz	le court de tennis
den Golfplatz	le terrain de golf
die Terrasse	la terrasse
den Garten	le jardin
den Freizeitbereich	l'aire (f.) de loisirs

AN DER REZEPTION:CHECK-IN / À LA RÉCEPTION CHECK-IN

Der Gast: Guten Tag!	Le client : Bonjour, Monsieur / Madame.
Der Rezeptionist: Guten Tag!	Le réceptionniste : Bonjour, Monsieur.
Was kann ich für Sie tun?	Que puis-je faire pour vous?
G: Ich habe ein Einzel-/Doppelzimmer reserviert.	C : J'ai réservé une chambre simple/double.
R: Wie ist Ihr Name, bitte?	R : Votre nom, s'il vous plaît ?
G: Alfred Meyer.	C : Alfred/Rita Meyer
R: Guten Tag, Herr/Frau Meyer. Hatten Sie eine angenehme Anreise?	R: Bienvenue, Monsieur/Madame Meyer! Avez-vous fait un bon voyage?
G: Ja, danke.	C: Oui, merci
R: Sie haben Zimmer Nummer 37 im dritten Stock. Hier ist Ihr Schlüssel/Ihre Magnetkarte.	R : Vous avez la chambre numéro 37 au troisième étage. Voici votre clé/votre carte magnétique.
R: Haben Sie Gepäck?	R: Avez-vous des bagages?
Kann ich behilflich sein?	Puis-je vous être utile?
G: Ja, gerne.	C : Oui, volontiers.
R: Dann werde ich unseren Pagen rufen.	R: Alors, j'appelle notre bagagiste.
G: Danke, das ist sehr freundlich. Ab wann gibt es morgen Frühstück?	C: Merci, c'est gentil. À partir de quelle heure servez-vous le petit déjeuner?
R: Ab 6.00 Uhr.	R : De six heures à dix heures.
Möchten Sie geweckt werden?	Souhaitez-vous être réveillé(e)?
G: Ja, bitte um 7.00 Uhr. Wann muss ich mein Zimmer räumen?	C: A sept heures ,s'il vous plaît. À quelle heure dois-je libérer la chambre?
R: Der Check-out ist bis 11.00 Uhr, Herr/ Frau Meyer. Wenn Sie Fragen haben, zögern Sie nicht, auf uns zuzukommen. Ich wünsche Ihnen einen angenehmen Aufenthalt, Herr/Frau Meyer!	R : Le check-out se fait jusqu'à dix heures, Monsieur/Madame Meyer. N'hésitez pas à nous contacter si vous désirez un renseignement. Passez un agréable séjour, Monsieur/Madame Meyer!
G: Vielen Dank	Merci beaucoup

DAS HOTELZIMMER / LA CHAMBRE

Zimmerkategorien	**Classification des chambres**
ein Einzelzimmer	une chambre individuelle
ein Doppelzimmer (mit Doppelbett)	une chambre double (à lits jumeaux)
ein Zweibettzimmer	une chambre à deux lits
ein Twinbett-Zimmer	une chambre twin
ein Apartment	un studio
eine Suite	une suite
ein barrierefreies Zimmer	une chambre adaptée aux personnes à mobilité réduite

Zimmerausttatung	**Équipement des chambres**
Ein Zusatzbett	Un lit supplémentaire
Ein Kinderbett	Un lit pour enfant
Ein Zimmer mit	Une chambre avec
Dusche/Badezimmer	douche/salle de bain
Balkon/Terrasse	balcon/terrasse
Kitchenette/Kochnische	kitchenette
Fax	téléfax
Internetzugang	accès à internet
W-LAN Anschluss	accès wifi
Das Zimmer hat einen Ausblick	La chambre donne sur
auf die Straße	la rue
auf den Innenhof	la cour intérieure
auf die Dächer (von Paris)	les toits (de Paris)
auf den Garten	le jardin
auf den See	le lac
auf den Strand	la plage
aufs Meer	la mer
aufs Gebirge	la montagne
über das Tal	la vallée

DIENSTLEISTUNGEN AUSKÜNFTE / SERVICES RENSEIGNEMENTS

Könnten Sie……?	**Pourriez-vous…… ?**
mir ein Taxi rufen	m'appeler un taxi
mir einen Tisch in Ihrem Restaurant reservieren	me réserver une table dans votre restaurant
mir Theaterplätze reservieren	me réserver des places au théâtre
mir einen Blumenstrauß bestellen	me commander un bouquet de fleurs
mein Flug-/Bahnticket überprüfen	vérifier mon billet d'avion/de train
meine Postkarten/Briefe versenden	envoyer mes cartes/lettres
mir ein Auto/Fahrrad mieten	me louer une voiture/un vélo
mir Geld wechseln	me changer de l'argent
mir Kleingeld geben	me faire de la monnaie
mir einen Stadtplan geben	me donner un plan de la ville
meine Wäsche waschen/reinigen	laver/nettoyer mon linge
Wie komme ich…… ?	**Comment aller…… ?**
zum Bahnhof	à la gare
zum Busbahnhof	à la gare routière
zum Messegelände	au parc des expositions
zur Post (f.)	à la poste
zur Stadtmitte (f.)	au centre ville
zur Touristinformation	à l'office (m.) de tourisme
Wie lange braucht man bis… ?	**Combien de temps faut-il pour aller… ?**
zum Flughafen (m.)	à l'aéroport (m.)
zum Strand (m.)	à la plage
Ungefähr…	Environ…
eine halbe Stunde mit dem Auto	une demi-heure en voiture
fünf Minuten zu Fuß	cinq minutes à pied

DIENSTLEISTUNGEN AUSKÜNFTE / SERVICES RENSEIGNEMENTS

Haben Sie…	**Avez-vous…**
eine Wäscherei	une lingerie
eine Reinigung	un pressing
einen Room-Service	le room-service
eine Minibar	le mini-bar
einen W-LAN Anschluss	la connection wifi
Wo kann man……?	**Où peut-on…… ?**
Geld abheben	retirer de l'argent
shoppen /joggen	faire du shopping/jogging
telefonieren/faxen	téléphoner/faxer
eine E-Mail schreiben/versenden	écrire/envoyer un mail
einen Internet-Zugang haben	accéder à Internet
gut essen	bien manger
schwimmen gehen	aller nager
Andenken kaufen	acheter des souvenirs
abends hingehen/ausgehen	sortir le soir
ein Taxi bestellen	réserver un taxi
ein Auto/ein Fahrrad mieten	louer une voiture/un vélo
Wo finde ich……?	**Où puis-je trouver…… ?**
ein Kaufhaus	une grande surface
ein Elektrogeschäft	un magasin d'électronique
Postkarten / Briefmarken	des cartes postales / des timbres
einen Geldautomaten	un distributeur de billets
eine Autowerkstatt	un garage
eine Apotheke	une pharmacie
einen Arzt	un médecin

AN DER REZEPTION;CHECK-OUT / À LA RÉCEPTION CHECK-OUT

R: Guten Morgen, Herr/Frau Meyer.

G: Guten Morgen, ich hatte Zimmer Nr. 502. Ich möchte abreisen/zahlen/auschecken.

R: Haben Sie……?
- die Minibar genutzt
- den Wäscheservice genutzt
- den Parkplatz genutzt
- das Internet genutzt
- Pay-TV genutzt?
- den Room-Service in Anspruch genommen
- telefoniert
- gefrühstückt/zu Mittag gegessen/zu Abend gegessen

G: Ich habe gefrühstückt.

R: Wie lautet die Rechnungsanschrift? Ist es eine Privatrechnung oder eine Firmenrechnung?

G: Die Rechnung geht an mich persönlich.

R: Gerne, Herr/Frau Meyer. Wie möchten Sie zahlen
- bar
- mit Kreditkarte
- mit ec-Karte
- per Scheck
- per Voucher

R: Bonjour, Monsieur/Madame Meyer.

C: Bonjour, j'avais la chambre numéro 502. Je voudrais partir/régler ma note/ faire le check-out.

R: Avez-vous……?
- utilisé le minibar
- utilisé le service du pressing
- utilisé le parking
- utilisé l'internet
- utilisé les chaînes payantes?
- demandé le room-service
- téléphoné
- pris le petit déjeuner/le repas de midi/ le dîner

C: J'ai déjeuné.

R: A qui dois-je adresser la facture? A vous ou à votre entreprise?

C: Mettez-la à mon nom, s'il vous plaît.

R: Bien, Monsieur/Madame Meyer. Comment souhaitez-vous régler?
- en espèces
- par carte bancaire
- par carte Maestro
- par chèque
- par bon de voyage

G: Ich zahle bar.

R: Bitte sehr, hier ist Ihre Rechnung. Wenn Sie sie bitte überprüfen möchten.

G: Vielen Dank…. Oh, hier stimmt etwas nicht. Ich hatte nichts aus der Minibar.

R: Oh, Entschuldigung. Ich nehme das sofort von Ihrer Rechnung runter und Sie erhalten eine neue…. Waren Sie mit Ihrem Aufenthalt bei uns zufrieden?

G: Ja, danke. Ich habe mich sehr wohl gefühlt.

R: Das freut uns sehr. Dann hoffen wir, Sie bald einmal wieder als Gast bei uns begrüßen zu dürfen. …
So, Herr/Frau Meyer, hier ist nun Ihre Rechnung. Darf ich sie Ihnen in einen Umschlag stecken.

G: Oh ja, das ist sehr freundlich.

R: Dürfen wir Ihnen ein Taxi rufen?

G: Nein, danke.

R: Herr/Frau Meyer, wir wünschen Ihnen eine angenehme Reise. Auf Wiedersehen.

C: Je paie en espèces.

R: Voici votre facture, Monsieur/Madame. Prenez la peine de la vérifier.

C: Merci beaucoup…. Ah, ici il y a un problème. Je n'ai rien pris dans le minibar.

R: Oh, excusez-nous. Je rectifie tout de suite votre facture et j'en édite une nouvelle…. Votre séjour dans notre établissement s'est-il bien passé?

C: Oui, très bien.

R: Nous en sommes ravis. Aussi nous espérons bientôt vous accueillir de nouveau dans notre hôtel….
Voici, Monsieur/Madame, votre facture. Souhaitez-vous que je la glisse dans une enveloppe?

C: Oui, je veux bien. C'est très aimable de votre part.

R: Souhaitez-vous que nous appelions un taxi?

C: Non, merci.

R: Nous vous souhaitons, Monsieur/Madame Meyer, une bonne continuation. Au revoir.