

Ma France unité 22 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 ! »

Ma France unité 22 L'hôtel vidéo B

Mélanie Léger et Marie-Noëlle Letallec sont réceptionnistes. Et pour ce travail la qualité la plus importante est sans doute : La patience.

- Mélanie : « Voilà ! »
- Client : « Merci. »
- Mélanie : « Je vous en prie. »

Interview :

- Nathalie : « Est-ce que les clients sont reconnaissants ? »
- Marie-Noëlle : « Ah ! Tout à fait ! En plus, on a... à l'hôtel, on a des clients habitués. Et justement, deux dames qui habitent la Corse, et une fois, elles sont revenues, elles m'ont ramené des figatelles, c'est des saucissons de Corse.
- Et j'ai trouvé ça très gentil et très sympathique, quoi. Ça prouve qu'ils se trouvent... qu'ils se sentent bien quand ils viennent à l'hôtel, quoi. »
- Nathalie : « Est-ce que certains clients, vous avouent, confessent avoir cassé quelque chose dans la chambre ? »

- Marie-Noëlle : « Oui, ça arrive, ça arrive qu'ils aient cassé quelque chose dans... dans la chambre. En principe, ils descendent et ils demandent euh... ils s'excusent déjà ! Excusez-moi, nous avons fait tomber un verre sur la moquette... Ça a fait des taches ou la moquette est mouillée parce que la douche a débordé !
Enfin... en principe, ils viennent le dire en réception. »
- Nathalie : « Ils vous le disent, ils vous le confient ? »
- Marie-Noëlle : « Oui. En principe oui. »
- Nathalie : « Ça vous est arrivé que quelqu'un... ne... »
- Marie-Noëlle : « Ah ! Oui. C'est déjà arrivé qu'ils ne le disent pas ! C'est sûr ! On a la surprise en rentrant dans la chambre ! »
- Nathalie : « Ou la demande la plus... la plus... la plus incroyable, la plus bizarre qu'on vous ait... qu'on vous ait jamais demandée ? »
- Mélanie : « Alors, ces derniers temps effectivement, il y a une dame qui est rentrée dans l'hôtel et qui nous a demandé si elle pouvait simplement prendre une douche. Voilà, et repartir juste après. »
- Nathalie : « Comme ça ? »
- Mélanie : « Comme ça ! »
- Marie-Noëlle : « On lui a bien expliqué que c'était pas possible. »
- Nathalie : « Alors, qu'est-ce que vos clients oublient généralement ? »
- Mélanie : « Ah ! Le... le plus souvent, ce qu'on retrouve dans les chambres, ce sont les chaussettes ! Euh... Des chargeurs de téléphones portables et des serviettes de plage aussi, ça arrive souvent ! »
- Marie-Noëlle : « Oh ! Ça va des sous-vêtements aux pantalons aussi ! Je sais pas comment ils font pour oublier leurs pantalons... et comment ils sortent ! Des... des chaussures des fois... les sous-vêtements... C'est ce qu'ils oublient le plus... sous le lit ! Cachés en plus ! »
- Nathalie : « D'accord ! »