

Vocabulary and key phrases



le vol annulé
Mon vol en Argentine est annulé !

the cancelled flight
They've cancelled my flight to Argentina!



le vol retardé
J'arrive en retard parce que le vol a été retardé.

the delayed flight
I'm late, because my flight was delayed.



perdre la valise
Marie a été obligée d'acheter des vêtements parce qu'ils ont perdu sa valise.

to lose your suitcase
Maria had to buy clothes, because they lost her suitcase.



casser la valise
Nous avons déposé une réclamation parce qu'ils ont cassé notre valise.

to break your suitcase
We made an official complaint, because they broke our suitcase.



l'excès de bagages
J'ai dû payer 80 Eur d'excès de bagages.

excess baggage
I had to pay Eur80 for excess baggage.



crever un pneu
Il est arrivé en retard à l'excursion parce qu'un pneu de l'autobus a crevé.

to get a flat tyre
He arrived late for the excursion because the bus got a flat tyre.



être malade
J'ai été malade dans le car parce qu'il roulait trop vite.

to feel dizzy
I felt dizzy on the bus, because it was going too fast.



être mal placé
L'hôtel était très mal placé, il était loin de la ville.

to be badly located
The hotel was very badly located, it was far from the city.



être loin de la plage
Sur son site Web, il était indiqué que l'hôtel était à côté de la plage, mais il est très loin.

to be far from the beach
In the website it said the hotel was next to the beach, but it's very far.



le réceptionniste malpoli
Le réceptionniste était très malpoli et antipathique.

the rude receptionist
The receptionist was very rude and unfriendly.



l'animateur ennuyeux
Les animateurs de l'hôtel étaient très ennuyeux et pénibles.

the boring entertainer
The hotel entertainers were very boring and annoying.



partager la salle de bains
J'ai réservé une chambre avec salle de bains individuelle, or j'ai une salle de bains commune.

to share the bathroom
I booked a room with an individual bathroom, but I have a shared bathroom.



ne pas avoir de piscine
J'exige une explication ! L'hôtel était censé avoir une piscine, or ce n'était pas le cas.

not to have a swimming pool
I demand an explanation! The hotel was supposed to have a swimming pool, but it didn't.



être complet
Je suis arrivé à l'hôtel et il était complet.

to be full
I arrived at the hotel and it was full.



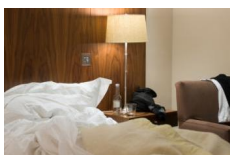
l'ascenseur en panne
L'ascenseur de l'hôtel était en panne.

the out-of-order lift
The hotel lift was out-of-order.



il n'y a pas d'eau chaude
Excusez-moi, il n'y a pas d'eau chaude dans ma chambre.

there's no hot water
Excuse me, there's no hot water in my room.



la chambre sale
Un hôtel quatre étoiles et la chambre est sale !

the dirty room
A four-star hotel and the room's dirty!



le chauffage ne marche pas
Excusez-moi, le chauffage de la 321 ne marche pas.

the heating doesn't work
Excuse me, the heating in room 321 doesn't work.



les serviettes sales
Les serviettes de ma chambre sont sales, elles n'ont pas été changées.

the dirty towels
The towels in my room are dirty, they haven't changed them.



les femmes de chambre indiscretes
Les femmes de chambre sont entrées dans ma chambre malgré la pancarte "Ne pas déranger".

the indiscreet cleaning staff
The cleaning staff entered my room despite the "Do not disturb" sign.



avoir la diarrhée
Excusez-moi, j'ai eu la diarrhée due à la nourriture de l'hôtel.

to have diarrhea
Excuse me, I've had diarrhea due to the hotel food.



Se faire avoir
Je me suis fait avoir !

to deceive
I feel deceived!

Dialogue

Un client en colère veut déposer une réclamation et le réceptionniste essaye de l'en empêcher.

Client: Je veux déposer une réclamation. J'ai réservé une chambre avec salle de bains individuelle et on m'en a donné une avec salle de bains commune.

Réceptionniste: Je regrette, mais toutes les chambres avec salle de bains individuelle sont occupées.

Client: C'est pour cette raison que je veux faire une réclamation.

Réceptionniste: En guise de dédommagement, l'hôtel vous fera 25% de remise sur vos prochaines visites.

Client: Je peux vous assurer qu'il n'y aura pas de prochaines visites.

An angry customer tries to make an official complaint, while the receptionist tries to prevent her.

Customer: I want to make an official complaint. I booked a room with an individual bathroom and I've been given one with a shared bathroom.

Receptionist: I'm sorry, but all the rooms with individual bathrooms are full.

Customer: That's why I want to make an official complaint.

Receptionist: The hotel will give you a 25% discount on your next visits.

Customer: I assure you there won't be any next visits.

Please choose the correct answer

1. Quel type de chambre le client voulait-il ?
 - a. Le client voulait une chambre avec salle de bains commune.
 - b. Le client voulait une suite.
 - c. Le client voulait une chambre avec salle de bains individuelle.

2. Pourquoi n'ont-ils pas donné au client la chambre qu'il avait demandée ?
 - a. Parce que le réceptionniste s'est trompé en faisant la réservation.
 - b. Parce qu'il n'y avait pas de chambres de ce type disponibles.
 - c. Parce que l'hôtel n'a pas de chambres de ce type disponibles.

3. Penses-tu que le client est satisfait de la remise que lui offre le réceptionniste ?
 - a. Oui
 - b. Non
 - c. Oui, le client pense revenir la semaine prochaine.