



un service



**UNE AUTRE IDÉE DU SERVICE**



*Savoir accueillir en toute situation*

**PETIT  
LEXIQUE  
DE  
TRADUCTION**

*Anglais - Allemand - Espagnol - Italien*

***Tous professionnels***



**RENFORCER VOTRE PERFORMANCE ET VOTRE CHIFFRE  
D'AFFAIRES EN DÉVELOPPANT VOTRE QUALITÉ DE SERVICE  
ET VOTRE ACCUEIL ?**

*Votre CCI vous propose de suivre son nouveau programme High Hospitality.*

*Un programme fait pour vous...*

*Vous pourrez améliorer votre qualité d'accueil, renforcer vos compétences et celles de vos équipes, et ainsi mieux fidéliser votre clientèle et développer votre activité.*

*Bienvenue à la High Hospitality Academy !*



***Vous faites le plus beau  
métier du monde car vous  
êtes les premiers  
ambassadeurs de la  
destination France !***

# VOUS N'ÊTES PAS À L'AISE POUR PARLER "ÉTRANGER" ? PAS DE PANIQUE !



*Vos clients n'attendent pas de vous une maîtrise totale de leur langue.*

*En revanche, ils sont particulièrement sensibles à votre volonté d'établir le contact, de les renseigner, voire de les rassurer en leur adressant quelques mots dans leur langue.*

*Mais surtout, restez disponible, efficace et chaleureux et conservez près de vous ce petit lexique, il peut vous être utile !*



## SOMMAIRE

NULS EN LANGUES ÉTRANGÈRES, LES FRANÇAIS ?.....	4
ACCUEILLIR.....	5
CONCLURE ET REMERCIER.....	6
MOTS USUELS.....	7
AU RESTAURANT.....	8
À L'HÔTEL.....	9
AU MAGASIN DE PRÊT À PORTER.....	11
EN TAXI.....	13

## NULS EN LANGUES ÉTRANGÈRES, LES FRANÇAIS ?

***Selon l'enquête "la France vue par les étrangers", ce n'est pas si sûr !***

**En effet, plus de la moitié des touristes internationaux (52%) estiment que notre niveau en langues étrangères représente plutôt un atout pour l'attractivité de notre pays alors que nous ne sommes que 17% à oser le croire !**

Même tendance concernant l'accueil des touristes étrangers en général. Si nous ne sommes que 57 % à considérer qu'il est satisfaisant, les touristes étrangers venus en France il y a moins d'un an en ont une image beaucoup plus positive puisque **75% d'entre eux sont satisfaits de l'accueil qui leur a été réservé.**

Et dans le détail, ces mêmes touristes étrangers se déclarent satisfaits de la qualité de l'accueil et du service :

- dans les hôtels pour 89% d'entre eux
- dans les restaurants et cafés pour 86%
- dans les commerces pour 80%
- dans les taxis pour 70%

Encourageant, non ? Raison de plus pour renforcer encore cette image positive de la France aux yeux des touristes étrangers en développant votre capacité à vous exprimer dans la langue de votre visiteur.

**Et n'oubliez pas : le sourire est le même dans toutes les langues !**

*(Enquête Ipsos Steria pour INRC - Mars 2014)*



# ACCUEILLIR




Français	Anglais	Allemand
Bonjour	Good morning (matin) / Good afternoon (après-midi) / Good evening (soir)	Guten Morgen (matin) / Guten Tag (jour) / Guten Abend (soir)
Bienvenue	Welcome	Herzlich Willkommen
S'il vous plaît / Merci	Please / Thanks	Bitte / Danke
Oui / Non	Yes / No	Ja / Nein
Puis-je vous aider ?	Can I help you ?	Kann ich Ihnen helfen ?
Pourriez-vous parler plus lentement ?	Please, could you speak slower ?	Könnten Sie bitte langsamer sprechen?
Il n'y a pas de quoi	You are welcome	Bitte schön
Montrez-moi	Show me	Zeigen Sie mir
Faites-moi savoir si vous avez besoin de moi	Please let me know if you need me	Informieren Sie mich, wenn Sie mich brauchen
Pouvez-vous répéter ?	Can you repeat that again ?	Können Sie das wiederholen
Avec plaisir, venez avec moi, je vous montre	Sure, please follow me, I am going to show you	Gern, kommen Sie mit mir, ich zeige Ihnen
Permettez-moi de vous suggérer...	Let me suggest you...	Darf ich Ihnen vorschlagen...
Comment allez-vous ?	How are you ?	Wie geht es Ihnen ?
Avez-vous fait bon voyage ?	Did you have a good trip ?	Hatten sie eine gute Reise ?
Je vous recommande d'aller...	I recommend you to go to...	Ich empfehle Ihnen... zu gehen
Excusez-moi / Pardon	Excuse me / Sorry	Entschuldigen Sie / Verzeihung



Français	Espagnol	Italien
Bonjour	Buenos días	Buongiorno
Bienvenue	Bienvenido/a	Benvenuto/a/i/e
S'il vous plaît / Merci	Por favor / Gracias	Per favore / Grazie
Oui / Non	Sí / No	Si / No
Puis-je vous aider ?	¿Puedo ayudarle?	Posso aiutare
Pourriez-vous parler plus lentement ?	¿Podría hablar más despacio?	Potrebbe parlare più lentamente ?
Il n'y a pas de quoi	De nada	Di niente
Montrez-moi	Muéstreme	Mi mostri / Mostratemi
Faites-moi savoir si vous avez besoin de moi	Digame si me necesita	Mi faccia sapere se ha bisogno di me
Pouvez-vous répéter ?	¿Usted puede repetir?	Può ripetere ?
Avec plaisir, venez avec moi, je vous montre	Con mucho gusto, venga conmigo, le muestro	Con piacere, venga con me, le mostro
Permettez-moi de vous suggérer...	Permítame que le sugiera...	Mi permetta di suggerirle...
Comment allez-vous ?	¿Cómo está usted?	Come sta ?
Avez-vous fait bon voyage ?	¿Ha tenido usted un buen viaje?	Ha fatto un buon viaggio ?
Je vous recommande d'aller...	Le recomiendo que vaya...	Le raccomando di andare...
Excusez-moi / Pardon	Discúlpe / Perdón	Scusate / Scusi




## CONCLURE ET REMERCIER

 Français	 Anglais	 Allemand
Désirez-vous autre chose ?	Do you want something else ?	Möchten Sie etwas anderes ?
Comment souhaitez-vous payer ?	How would you like to pay ?	Wie möchten Sie bezahlen ?
Carte de crédit	Credit card	Kreditkarte
Avez-vous besoin d'une facture ? / d'un reçu ?	Do you need a bill ? / a receipt ?	Brauchen Sie eine Rechnung? Eine Quittung ?
Billet / Pièces / Espèces, liquide	Bill / Coins / Cash	Bargeld
Merci beaucoup et à bientôt	Thank you very much and see you soon	Vielen Dank und bis bald
Je vous accompagne à la sortie	Let me go with you to the exit	Darf ich Sie zum Ausgang begleiten
Merci de votre visite	Thank you for your visit	Vielen Dank für Ihren Besuch
Au revoir et bonne journée	Good bye and have a nice day	Auf Wiedersehen und ich wünsche noch einen schönen Tag
Au revoir / A bientôt	Goodbye / See you soon	Auf wiedersehen / Bis bald

 Français	 Espagnol	 Italien
Désirez-vous autre chose ?	¿Quiere usted algo más?	Desidera altro ?
Comment souhaitez-vous payer ?	¿Cómo desea pagar?	Come vuole pagare ?
Carte de crédit	Tarjeta de crédito	Carta di credito
Avez-vous besoin d'une facture ? / d'un reçu ?	¿Necesita una factura? Un recibo?	Ha bisogno di una fattura ? una ricevuta ?
Billet / Pièces / Espèces, liquide	Billetes / Monedas / Dinero en efectivo	Banconote / Monete / Denaro liquido
Merci beaucoup et à bientôt	Muchas gracias y hasta pronto	Grazie mille ed a presto
Je vous accompagne à la sortie	Lo acompaño a la salida	L'accompagno all'uscita
Merci de votre visite	Gracias por su visita	Grazie per la sua visita
Au revoir et bonne journée	Adiós y buen día	Arrivederci e buona giornata
Au revoir/ A bientôt	Hasta la vista / Hasta pronto	Arrivederci (ciao) / A presto



## MOTS USUELS

 Français	 Anglais	 Allemand
Entrée / Sortie	Entrance / Exit	Eingang / Ausgang
Gauche / Droite	Left / Right	Links / Rechts
En haut / En bas	Up / Down	Oben / Unten
Pourquoi / Comment	Why / How	Warum / Wie
Avant / Après	Before / After	Vor / Nach
Quand / Où	When / Where	Wann / Wo
Bon marché / Cher	Cheap / Expensive	Billig / Teuer
Chaud / Froid	Hot / Cold	Warm / Kalt
Tôt / Tard	Early / Late	Früh / Spät
Bon / Mauvais	Good / Bad	Gut / Schlecht
Devant / Derrière	In front of / Behind	Vor / Hinter
Ouvert / Fermé	Open / Closed	Offen / Geschlossen
Grand / Petit	Big / Small	Groß / Klein
Aujourd'hui / Demain	Today / Tomorrow	Heute / Morgen
Ce matin / Cet après-midi / Ce soir	This morning / This afternoon / This evening	Heute Morgen / Heute Abend / Heute Nachmittag



 Français	 Espagnol	 Italien
Entrée / Sortie	Entrada / Salida	Entrata / Uscita
Gauche / Droite	Izquierda / Derecha	Sinistra / Destra
En haut / En bas	Arriba / Abajo	In alto / In basso
Pourquoi / Comment	¿Por qué? / ¿Cómo?	Perché / Come
Avant / Après	Antes / Después	Prima / Dopo
Quand / Où	¿Cuándo? / ¿Dónde?	Quando / Dove
Bon marché / Cher	Barato / Caro	Economico / Caro
Chaud / Froid	Caliente / Frio	Caldo / Freddo
Tôt / Tard	Temprano / Tarde	Presto / Tardi
Bon / Mauvais	Bueno / Malo	Buono / Scadente
Devant / Derrière	Ante / Detrás de	Anzi / Dietro
Ouvert / Fermé	Abierto / Cerrado	Aperto / Chiuso
Grand / Petit	Grande / Pequeño	Grande / Piccolo
Aujourd'hui / Demain	Hoy / Mañana	Oggi / Domani
Ce matin / Cet après-midi / Ce soir	Esta mañana / Esta tarde / Esta noche	Stamattina / Questo pomeriggio / Stasera

## AU RESTAURANT


 Français	 Anglais	 Allemand
Voulez-vous une table ?	Would you want a table ?	Möchten Sie einen Tisch ?
Souhaitez-vous un menu ?	Do you want the menu ?	Möchten Sie ein Menü ?
Souhaitez-vous des spécialités locales ?	Would you have local dishes ?	Möchten Sie lokale Spezialitäten probieren ?
Je peux vous recommander...	I can recommend you...	Ich kann Ihnen... empfehlen
Avez-vous choisi ?	Did ou choose ?	Haben Sie gewählt ?
Aimeriez-vous un apéritif ?	Would you like a drink ?	Möchten Sie etwas trinken?
Aimeriez-vous un verre de...	Would you like a glass of...	Möchten Sie ein Glas...
Souhaitez-vous l'addition ?	Would you have the bill ?	Möchten Sie die Rechnung ?
Nous acceptons les chèques de voyage	We accept traveller's cheques	Wir nehmen Reiseschecks an
Eau	Water	Wasser
Bière	Bier	Bier
Vin rosé / rouge / blanc	Rosé / red / white wine	Roséwein / Rotwein / Weißwein
Plat du jour	Dish of the day	Tagesgericht

 Français	 Espagnol	 Italien
Voulez-vous une table ?	¿Quiere una mesa?	Vuole una tavola ?
Souhaitez-vous un menu ?	¿Quiere un menú?	Desidera un menù ?
Souhaitez-vous des spécialités locales ?	¿Quiere especialidades locales?	Desidera delle specialità locali ?
Je peux vous recommander...	Puedo recomendarle...	Posso consigliare...
Avez-vous choisi ?	¿Ha usted eligido?	Ha scelto ?
Aimeriez-vous un apéritif ?	¿Le gustaría un aperitivo?	Vorrebbe un aperitivo ?
Aimeriez-vous un verre de...	¿Querria usted una copa de...	Vorrebbe un bicchiere di vino ?
Souhaitez-vous l'addition ?	¿Desea la cuenta?	Desidera il conto ?
Nous acceptons les chèques de voyage	Aceptamos los cheques de viaje	Accettiamo i buoni viaggio
Eau	Agua	Acqua
Bière	Cerveza	Birra
Vin rosé / rouge / blanc	Vino rosado / tinto / blanco	Vino rosato / rosso / bianco
Plat du jour	Plato del día	Piatto del giorno








# À L'HÔTEL

 Français	 Anglais	 Allemand
C'est à quel nom ?	Under whose name ?	Unter welchem Namen ?
Nous avons une chambre simple / double / avec des lits jumeaux	We have a single room /double room / twin room	Wir haben ein Einzelzimmer / ein Doppelzimmer / mit zwei Einzelbetten
Désolé, nous sommes complets	Sorry, we are full	Es tut uns leid aber wir sind ausgebucht
Réservation	Booking / reservation	Reservierung
C'est pour combien de nuits ?	For how many nights ?	Für wie viele Nächte
Fiche d'hôtel	Registration form	Hotelregistrierung
Le petit-déjeuner est servi de 7h à 10h	Breakfast is served from 7 to 10 AM	Frühstück wird von 7 bis 10 serviert
Accès au réseau internet	Access to internet	Internetzugang
Connexion WIFI	WIFI connection	W-LAN Verbindung
Bagages	Luggage	Gepäck
Clé	Key	Schlüssel
Ascenseur	Lift	Aufzug
Chambres communicantes	Connecting rooms	Zimmer mit Verbindungstür
Chambre familiale	Family room	Familienzimmer
Climatisation	Air conditioning	Klimaanlage
Coffre fort	Safe	Safe
Fuite d'eau	Water leak	Wasserauslauf
Supplémentaire	Additional	Zusätzlich




## À L'HÔTEL

 Français	 Espagnol	 Italien
C'est à quel nom ?	¿En qué nombre?	È a quale nome ?
Nous avons une chambre simple / double / avec des lits jumeaux	Tenemos una habitación individual / doble / con las camas gemelas	Abbiamo singole / letti matrimoniali / coi letti gemelli
Désolé, nous sommes complets	Lo siento, estamos llenos	Mi dispiace, siamo completi
Réservation	Reserva	Prenotazione
C'est pour combien de nuits ?	¿Para cuántas noches?	Quante notti ?
Fiche d'hôtel	Ficha de hotel	Scheda di prenotazione
Le petit-déjeuner est servi de 7h à 10h	Servimos el desayuno de las 7 hasta las 10 de la mañana	La prima colazione viene servita : 07:00-10:00
Accès au réseau internet	Acceso a la red internet	L'accesso a Internet
Connexion WIFI	Conexión Wifi	Connessione WiFi
Bagages	Equipage/maletas	Bagagli
Clé	Llave	Chiave
Ascenseur	Ascensor	Ascensore
Chambres communicantes	Habitaciones comunicantes	Camera comunicante
Chambre familiale	Habitación familiar	Camera familiare
Climatisation	Air acondicionado	Aria condizionata
Coffre fort	Caja fuerte	Cassaforte
Fuite d'eau	Escape de agua	Fuga d'acqua
Supplémentaire	Suplementario	Supplementare






## AU MAGASIN DE PRÊT À PORTER

 Français	 Anglais	 Allemand
Voici la nouvelle collection, je vous laisse regarder	This is the new collection, I let you look around	Hier ist unsere neue Kollektion, schauen Sie sich ruhig um
On peut vous proposer un autre modèle dans une autre couleur	We can suggest you another style in another colour	Wir bieten sonst ein anderes Modell in einer anderen Farbe an
Permettez-moi de vous suggérer...	Let me suggest you...	Ich kann Ihnen... vorschlagen
Laissez-moi vous montrer autre chose	Let me show you something else	Darf ich Ihnen etwas anderes zeigen ?
Cabine d'essayage	Fitting room / dressing room	Ankleidekabine
Miroir	Mirror	Spiegel
Rayon femmes	Womenswear section	Frauenabteilung
Rayon hommes	Menswear section	Herrenabteilung
Rayon enfants	Kidswear section	Kinderabteilung
Articles en promotion	Items on sale	Reduzierte Artikel
Robe / Jupe / Pantalon	Dress / Skirt / Trousers	Kleid / Rock / Hose
Costume / Chemise / Veste	Suit / Shirt / Jacket	Anzug / Hemd / Jacke
Gilet / Pull over	Waistcoat / Jumper	Weste / Pullover
Bottes	Boots	Boots
Ceinture / Chaussettes	Belt / Socks	Gürtel / Stiefel
Gants / Lunettes / Foulard	Gloves / Glasses / Scarf	Handschuhe / Brille / Schal
Cravate	Tie	Krawatte
Sous-vêtements	Underwear	Unterwäsche



## AU MAGASIN DE PRÊT À PORTER

 Français	 Espagnol	 Italien
Voici la nouvelle collection, je vous laisse regarder	Aquí está la nueva colección, lo dejo mirar	Ecco la nuova collezione, la lascio guardare
On peut vous proposer un autre modèle dans une autre couleur	Podemos proponerle otro modelo en un color diferente	Possi proporle un altro modello in un altro colore
Permettez-moi de vous suggérer...	Permítame sugerirle...	Mi permetta di suggerirle...
Laissez-moi vous montrer autre chose	Déjeme mostrarle otra cosa	Mi lasci mostrare un'altra cosa
Cabine d'essayage	Probador	Cabina di prova
Miroir	Espejo	Specchio
Rayon femmes	Sección para mujeres	Reparto donne
Rayon hommes	Sección para caballeros	Reparto uomini
Rayon enfants	Sección para niños	Reparto bambini
Articles en promotion	Artículos promocionales	Articoli in promozione
Robe / Jupe / Pantalon	Vestido / Falda / Pantalones	Vestito / Gonna / Pantalone
Costume / Chemise / Veste	Traje / Camisa / Chaqueta	Abito / Camicia / Giacca
Gilet / Pull over	Abrigo / Suéter	Gilet / maglione
Bottes	Botas	Stivali
Ceinture / Chaussettes	Cinturón / Calcetines	Cintura / Calzini
Gants / Lunettes / Foulard	Guantes / Gafas / Bufanda	Guanti / Occhiali / Foulard
Cravate	Corbata	Cravatta
Sous-vêtements	Ropa interior	Indumento intimo



Parler une langue étrangère, ce n'est pas seulement s'exprimer avec les bons mots, le bon accent, c'est avant tout échanger et communiquer.

L'une des clés de la réussite est d'en finir avec la "peur de parler". Intégrez que l'erreur est humaine et que l'essentiel est d'établir le contact !

**Oubliez vos complexes et lancez-vous, osez !**

## EN TAXI

 Français	 Anglais	 Allemand
Où allez-vous ?	Where are you going ?	Wo wollen Sie hin ?
D'où venez-vous ? De quel pays ?	Where do you come from ? Which country ?	Woher kommen Sie ? Aus welchem Land ?
Êtes-vous déjà venu ?	Have you ever been here before ?	Waren Sie schon mal hier ?
Dans quel hôtel descendez-vous ?	In which hotel do you stay ?	Zu welchem Hotel wollen Sie ?
Quelle est l'adresse ?	What is the address ?	Welche Adresse ?
Voulez-vous passer par ?	Would you like to go by ?	Wollen Sie über... fahren ?
Regardez à gauche / à droite	Look to the left / right	Schauen Sie nach links / rechts
C'est une jolie ville / village	It's a nice town / lovely village	Es ist eine hübsche Stadt / ein hübsches Dorf
Vous êtes arrivés	You arrived	Sie sind angekommen
Avez-vous la monnaie ?	Do you have change ?	Haben Sie Kleingeld ?
Comment voulez-vous payer ?	How do you want to pay ?	Wie wollen Sie bezahlen ?
Avez-vous besoin d'un ticket ?	Do you need a receipt ?	Brauchen Sie eine Quittung ?
Monnaie (pièces de)	Change (coins)	Geld (Kleingeld)
Voici votre monnaie	Here's your change	Hier ist Ihr Wechselgeld
Bon séjour / Bonne visite	Have a good stay / good visit	Ich wünsche Ihnen einen schönen Aufenthalt / Besuch
Voici ma carte	Here's my card	Hier ist meine Karte
N'hésitez pas à m'appeler	Don't hesitate to call me	Zögern Sie nicht, mich anzurufen



## EN TAXI

 Français	 Espagnol	 Italien
Où allez-vous ?	¿A dónde va?	Dove va ?
D'où venez-vous ? De quel pays ?	¿De dónde es usted? ¿De cual país?	Da dove viene ? Da quale paese ?
Êtes-vous déjà venu ?	¿Ya ha venido aquí ?	E già venuto / venuta ?
Dans quel hôtel descendez-vous ?	¿En qué hotel se está quedando?	In quale hotel scende ?
Quelle est l'adresse ?	¿Cuál es la dirección?	Qual è l'indirizzo ?
Voulez-vous passer par...?	¿Le gustaría ir por...?	Da dove vuole passare ?
Regardez à gauche / à droite	Mire a la izquierda / a la derecha	Guardi a sinistra / a destra
C'est une jolie ville / village	Es una ciudad bonita / pueblo bonito	È una bella città / paese
Vous êtes arrivés	Llegaron	Siete arrivati
Avez-vous la monnaie ?	¿Tiene usted la moneda?	Ha delle monete ?
Comment voulez-vous payer ?	¿Cómo desearía pagar?	Come vuole pagare ?
Avez-vous besoin d'une fiche ?	¿Necessita usted un recibo?	Ha bisogno di una ricevuta ?
Monnaie (pièces de)	Cambio / Moneda	Valuta (monete)
Voici votre monnaie	Aquí está su cambio	Ecco il suo resto
Bon séjour / Bonne visite	Buena estancia / Buena visita	Buon soggiorno / Buona visita
Voici ma carte	He aquí mi tarjeta	Ecco il mio biglietto da visita
N'hésitez pas à m'appeler	No dude en llamarme	Non esiti a chiamarmi



Vous souhaitez vous perfectionner dans la langue de votre clientèle prioritaire ?

**Rapprochez-vous vite de votre conseiller**, les CCI organisent régulièrement des formations de langues pour des professionnels débutants et avancés !





**UNE AUTRE IDÉE DU SERVICE**

