

## **Travel and Hospitality - Car Rental - French**

INT: [Pre-Session].

CLIENT: Hello, interpreter. Please tell my client my name is Rose from Hertz Rent-A-Car and ask how I can help.

INT: Good afternoon, of course. May I also introduce myself to your client?

CLIENT: Go ahead.

INT: Thank you. [Pre-Session to LEPP]. Mon nom est Rose de chez Hertz Rent-A-Car. Comment puis-je vous aider?

LEPP: Bien, j'ai un problème très grave. Ce qui se passe, c'est que mon GPS ne marche pas et je suis complètement perdu avec toute ma famille dans la voiture que nous avons loué chez vous. Nous sommes tous très fatigués, et honnêtement je ne sais pas comment revenir à l'hôtel sans le GPS. S'il vous plaît, pourriez-vous m'apporter un autre GPS qui marche ou au moins envoyez quelqu'un avec le GPS ou nous sommes en ce moment?

INT: Well, I have a very serious problem. What happened is that my GPS is not working and I am completely lost with my whole family in the car that we rented with you guys. We are all very tired, and I honestly don't know how to get back to the hotel without the GPS. So please, could you bring me another GPS that works or at least send someone to bring it to us where we are now?

CLIENT: Ma'am, I apologize for the inconvenience this has caused you and your family but in order to help you, I will first need to verify some info on your car rental contract. Could you please provide me with the RA number, the date you picked up the vehicle, and the city of the location?

INT: Madame, je suis désolé pour tout inconfort qui aurait pu être causé à vous et votre famille, mais pour vous aider il faut que je vérifie les infos de votre contrat de location. S'il vous plaît, quel est votre numéro RA, la date où vous avez récupéré le véhicule ainsi que la ville où se trouve l'agence?

LEPP: Numéro RA? Je le trouve où ce numéro? Je ne suis pas sûr d'avoir ça.

INT: RA number? Where do I find this number? I'm not sure I have that.

CLIENT: The RA number is on the receipt you were given at the time of the pick-up. It's an 8 digit number that begins with a 6. It's on the left hand side, towards the top.

INT: Le numéro RA est sur le reçu qu'on vous a donné quand vous avez récupéré le véhicule. C'est un numéro à 8 chiffres qui commence par 6. Il est à gauche vers le haut.

LEPP: Ah oui, j'ai trouvé le reçu ici dans la boîte à gant. Laissez moi voir... RA.... Trouvé. Le numéro RA est 6756-4238.

INT: Ah yes, I found the receipt here in the glovebox. Let me see. RA, found it. The RA number is 6756-4238.

CLIENT: Great, thank you, and interpreter can you ask her the date of pick-up and the city she picked the vehicle up in?

INT: Très bien merci, et quand avez-vous pris possession de la voiture et dans quelle ville?

LEPP: Bien sur, nous sommes arrivé ce matin après un long voyage de Memphis. Nous sommes allé directement à l'agence pour récupérer le voiture à.... Kiss... im....ee.... je pense.

INT: Of course, we arrived this morning after a long trip from Memphis. We went directly to the place to pick up the car in.... Kiss... im....ee.... I think.

CLIENT: Interpreter does he mean Kissimmee?

INT: Voulez-vous dire Kissimee?

LEPP: C'est ça, ce nom bizarre.

INT: That's right, that weird name.

CLIENT: Okay, I found her contract. I'm currently speaking with Ret Arded?

INT: Okay j'ai trouvé votre contrat, suis-je en train de parler avec Ret Arded?

LEPP: Oui, c'est moi.

INT: Yes, that's me.

CLIENT: And you are driving a 2014 black Mercedes, is that correct?

INT: Et vous conduisez une Mercedes noire de 2014, c'est bien ça?

LEPP: Oui, la voiture était assez chère et maintenant j'ai plus un rond mais j'avais te dire mon pote... ça vaut le cout. Cette voiture est un rêve.

INT: Yes, the thing was pretty expensive and I'm now broke but let me tell you ma'am, it's worth it. This car is a dream.

CLIENT: I am glad to hear that ma'am. Now, unfortunately we will not be able to bring you a GPS, you will actually have to drive the vehicle to the closest Hertz Rent-A-Car location to swap out the old GPS for a new one.

INT: Je suis ravi de l'entendre madame. Cependant, malheureusement on ne va pas pouvoir vous amener un GPS, vous allez devoir conduire la voiture à l'agence Hertz Rent-A-Car le plus près pour échanger l'ancien GPS pour un nouveau.

LEPP: Tiens, je viens de te dire que nous sommes perdu dans cette ville qui nous est pas familière, tu comprends? Comment je dois trouver l'endroit si je ne sais meme pas ou je suis maintenant?

INT: Look, I already told you that we are lost in this city that we aren't familiar with, you understand? How am I supposed to find the place if I don't even know where I am right now?

- CLIENT: Ma'am, I would be glad to provide you directions over the phone or even talk you through getting there step by step if that would be easier.
- INT: Madame, je serais contente de vous orienter par téléphone ou même vous guider étape par étape si cela vous serait plus facile.
- LEPP: Très bien mon pote, mais fais la vite la pile de mon portable se décharge vite et le voyant clignote rouge, vois c'que je veux dire?
- INT: Very well ma'am, but hurry up because my cell battery is running out fast and the light is blinking red, you know?
- CLIENT: Okay, do you have an idea of where you are located now? Do you see any landmarks or stores nearby to help me identify your location?
- INT: Okay, avez-vous une idée de l'endroit ou vous êtes ? Voyez-vous un repère ou un magasin près de vous pour m'aider à vous localiser?
- LEPP: (Silence. LEPP longer on the line.)
- INT: Ma'am, the interpreter will repeat the question. Okay, avez-vous une idée de l'endroit ou vous êtes? Voyez-vous un repère ou un magasin près de vous pour m'aider à vous localiser?
- INT: Ma'am, this is the interpreter speaking. I am not hearing a response from the other party.
- Client: Okay interpreter. Unfortunately I don't see her number in the contract so I can't call her back. She'll have to call us back when he gets a chance. Thank you for your help and thank you for calling Hertz Rent-A-Car, have a great day.
- INT: You're welcome ma'am [Post-Session].

- End -