

A2.6.1 Gérer un client mécontent à l'hôtel

Einen unzufriedenen Gast im Hotel betreuen



À la réception, un client signale **un petit problème** : il n'a plus d'eau chaude et il y a une fuite dans la douche. L'employé **écoute attentivement** et demande **les informations clés**, comme le numéro de chambre et le téléphone, *pour* tenir le client informé. Il propose plusieurs solutions et annonce un délai précis, ce qui montre **l'engagement**. Il s'excuse et explique que le confort du client est prioritaire.



*An der Rezeption meldet ein Kunde **ein kleines Problem**: Er hat kein warmes Wasser mehr und es gibt ein Leck in der Dusche. Der Mitarbeiter **hört aufmerksam zu** und fragt nach **den wichtigsten Informationen**, wie der Zimmernummer und der Telefonnummer, um den Kunden auf dem Laufenden zu halten. Er bietet mehrere Lösungen an und nennt eine genaue Frist, was **das Engagement** zeigt. Er entschuldigt sich und erklärt, dass der Komfort des Kunden Priorität hat.*

1. Quel est le problème principal dans la chambre du client ?
 - a. Il n'y a plus d'eau chaude et il y a une fuite dans la douche.
 - b. La climatisation ne fonctionne plus.
 - c. La télévision ne capte aucune chaîne.
 - d. Le client a perdu sa carte de chambre.
2. Quelles informations l'employé demande-t-il pour traiter la plainte ?
 - a. Le numéro de carte bancaire du client.
 - b. Le passeport et l'adresse du client.
 - c. Le numéro de chambre et le numéro de téléphone du client.
 - d. Le nom du restaurant préféré du client.

1-a 2-c