

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 doit **écouter attentivement** et demander des **informations clés**, comme le numéro de chambre et le téléphone. Pour résoudre la situation rapidement, il propose plusieurs solutions et donne un délai précis. Il **s'excuse** et **fait preuve d'empathie**, car 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 muss **aufmerksam zuhören** und **wichtige Informationen** erfragen, wie die Zimmernummer und die Telefonnummer. Um die Situation schnell zu lösen, schlägt er mehrere Lösungen vor und nennt einen genauen Zeitrahmen. Er **entschuldigt sich** und **zeigt Empathie**, denn der Komfort des Kunden hat Priorität.*

1. Quel est le problème principal dans la salle de bain du client ?
 - a. La climatisation ne fonctionne pas et la fenêtre est bloquée.
 - b. La chambre est trop petite et le lit est inconfortable.
 - c. Il n'y a plus d'eau chaude et il y a une fuite dans la douche.
 - d. La télévision ne s'allume pas et le Wi-Fi est lent.
2. Quelles informations l'employé demande-t-il pour suivre la plainte ?
 - a. La nationalité du client et la date de naissance.
 - b. Le numéro de carte bancaire et l'adresse e-mail.
 - c. Le nom du restaurant et l'heure du petit-déjeuner.
 - d. Le numéro de chambre et le numéro de téléphone.
3. Pourquoi l'employé annonce-t-il un délai précis ?
 - a. Pour montrer son engagement et gérer les attentes du client.
 - b. Pour éviter de parler avec le client trop longtemps.
 - c. Pour demander au client de revenir plus tard sans solution.
 - d. Pour expliquer les règles de l'hôtel sur les travaux.

1-c 2-d 3-a