

A2.6.1 Gérer un client mécontent à l'hôtel

Gestionar a un cliente descontento en el hotel



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.



En la recepción, un cliente señala un pequeño problema: ya no tiene agua caliente y hay una fuga en la ducha. El empleado escucha atentamente y pide la información clave, como el número de habitación y el teléfono, para mantener al cliente informado. Propone varias soluciones y anuncia un plazo preciso, lo que demuestra el compromiso. Se disculpa y explica que la comodidad del cliente es prioritaria.

1. Quel est le problème principal dans la chambre du client ?
 - a. La climatisation ne fonctionne plus.
 - b. La télévision ne capte aucune chaîne.
 - c. Il n'y a plus d'eau chaude et il y a une fuite dans la douche.
 - 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 chambre et le numéro de téléphone du client.
 - b. Le nom du restaurant préféré du client.
 - c. Le numéro de carte bancaire du client.
 - d. Le passeport et l'adresse du client.

1-c-2-a