

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 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.



*En la recepción, un cliente señala un **pequeño problema**: ya no tiene agua caliente y hay una fuga en la ducha. El empleado debe **escuchar atentamente** y pedir **información clave**, como el número de habitación y el teléfono. Para resolver la situación rápidamente, propone varias soluciones y da un plazo preciso. **Se disculpa** y **muestra empatía**, porque la comodidad del cliente es prioritaria.*

1. Quel est le problème principal dans la salle de bain 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 pas et la fenêtre est bloquée.
 - c. La télévision ne s'allume pas et le Wi-Fi est lent.
 - d. La chambre est trop petite et le lit est inconfortable.
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 numéro de chambre et le numéro de téléphone.
 - d. Le nom du restaurant et l'heure du petit-déjeuner.
3. Pourquoi l'employé annonce-t-il un délai précis ?
 - a. Pour demander au client de revenir plus tard sans solution.
 - b. Pour éviter de parler avec le client trop longtemps.
 - c. Pour expliquer les règles de l'hôtel sur les travaux.
 - d. Pour montrer son engagement et gérer les attentes du client.

1-a 2-c 3-d