

A2.6.1 Gérer un client mécontent à l'hôtel



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.



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

1-b 2-d