

A2.6.1 Gérer un client mécontent à l'hôtel

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.

At the front desk, a customer reports a small problem: there is no more hot water and there is a leak in the shower. The employee listens carefully and asks for key information, such as the room number and phone number, in order to keep the customer informed. They offer several solutions and announce a precise time frame, which shows commitment. They apologize and explain that the customer's comfort is a priority.

1. Quel est le problème principal dans la chambre du client ?
 - a. La télévision ne capte aucune chaîne.
 - b. Le client a perdu sa carte de chambre.
 - c. La climatisation ne fonctionne plus.
 - d. Il n'y a plus d'eau chaude et il y a une fuite dans la douche.
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-d 2-a