

A2.6.1 Gérer un client mécontent à l'hôtel

Gestire un cliente scontento in 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.



*Alla reception, un cliente segnala un **piccolo problema**: non ha più acqua calda e c'è una perdita nella doccia. Il dipendente deve **ascoltare attentamente** e chiedere **informazioni chiave**, come il numero di camera e il telefono. Per risolvere rapidamente la situazione, propone diverse soluzioni e indica un termine preciso. Si **scusa** e **mostra empatia**, perché il comfort del cliente è prioritario.*

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. Il n'y a plus d'eau chaude et il y a une fuite dans la douche.
 - 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 nom du restaurant et l'heure du petit-déjeuner.
 - c. Le numéro de chambre et le numéro de téléphone.
 - d. Le numéro de carte bancaire et l'adresse e-mail.
3. Pourquoi l'employé annonce-t-il un délai précis ?
 - a. Pour expliquer les règles de l'hôtel sur les travaux.
 - b. Pour montrer son engagement et gérer les attentes du client.
 - c. Pour demander au client de revenir plus tard sans solution.
 - d. Pour éviter de parler avec le client trop longtemps.

1-b 2-c 3-b