

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 **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.



Alla reception, un cliente segnala un piccolo problema: non c'è più acqua calda e c'è una perdita nella doccia. Il dipendente ascolta attentamente e chiede le informazioni chiave, come il numero di camera e il telefono, per tenere il cliente informato. Propone diverse soluzioni e annuncia una tempistica precisa, il che dimostra l'impegno. Si scusa e spiega che il comfort del cliente è prioritario.

1. Quel est le problème principal dans la chambre du client ?
 - a. La télévision ne capte aucune chaîne.
 - b. La climatisation ne fonctionne plus.
 - c. Le client a perdu sa carte de chambre.
 - 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 passeport et l'adresse du client.
 - c. Le numéro de carte bancaire du client.
 - d. Le nom du restaurant préféré du client.

1-d 2-a