

A2.6.1 Gérer un client mécontent à l'hôtel

Een ontevreden gast in het hotel behandelen



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.



*Aan de receptie meldt een klant een **klein probleem**: hij heeft geen warm water meer en er is een lek in de douche. De medewerker moet **aandachtig luisteren** en om **belangrijke informatie** vragen, zoals het kamernummer en het telefoonnummer. Om de situatie snel op te lossen, stelt hij meerdere oplossingen voor en geeft hij een precieze termijn. Hij **verontschuldigt zich** en **toont empathie**, omdat het comfort van de klant prioriteit heeft.*

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 chambre est trop petite et le lit est inconfortable.
 - d. La télévision ne s'allume pas et le Wi-Fi est lent.
2. Quelles informations l'employé demande-t-il pour suivre la plainte ?
 - a. Le numéro de carte bancaire et l'adresse e-mail.
 - b. Le nom du restaurant et l'heure du petit-déjeuner.
 - c. Le numéro de chambre et le numéro de téléphone.
 - d. La nationalité du client et la date de naissance.
3. Pourquoi l'employé annonce-t-il un délai précis ?
 - a. Pour éviter de parler avec le client trop longtemps.
 - b. Pour demander au client de revenir plus tard sans solution.
 - c. Pour montrer son engagement et gérer les attentes du client.
 - d. Pour expliquer les règles de l'hôtel sur les travaux.

1-a 2-c 3-c