

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 **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.



Aan de receptie meldt een klant een klein probleem: hij/zij heeft geen warm water meer en er is een lek in de douche. De medewerker luistert aandachtig en vraagt de sleutelgegevens, zoals het kamernummer en het telefoonnummer, om de klant op de hoogte te houden. Hij/zij stelt meerdere oplossingen voor en kondigt een precieze termijn aan, wat de betrokkenheid toont. Hij/zij verontschuldigt zich en legt uit dat het comfort van de klant prioriteit heeft.

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

1-d 2-c