

A2.6.1 Gérer un client mécontent à l'hôtel

Gerir um cliente insatisfeito no 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.



*Na recepção, um cliente relata **um pequeno problema**: ele não tem mais água quente e há um vazamento no chuveiro. O funcionário **ouve atentamente** e pede **as informações essenciais**, como o número do quarto e o telefone, para manter o cliente informado. Ele propõe várias soluções e anuncia um prazo preciso, o que mostra **o compromisso**. Ele pede desculpas e explica que o conforto do cliente é prioritário.*

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

1-d 2-b