

Fiche scénario

Thème : Politique tarifaire

Objectif :

- Présentation d'un tarif différencié à un client en séjour
- Justifier à un client la fluctuation d'un tarif

Segment Profil client	<u>Couple en séjour loisir</u> Mr. et Mme. BRUN sont à SQY depuis 3 jours afin de visiter Versailles et la région, ils logent dans notre hôtel.
Particularités du Contexte <u>Entreprise</u> <u>Client</u>	<p>Il est 15h30. Il y a peu de clients dans le hall de l'hôtel, la réception est calme.</p> <p>Mr. et Mme BRUN occupent une chambre « confort » (réservation faite par téléphone). Le prix annoncé lors de la réservation était de 167 €. (moyenne lissée des différents tarifs sur la durée du séjour) sans information particulière donnée au client..</p> <p>Le couple loge à l'hôtel depuis 3 jours, la veille ils ont consulté leur note sur la TV interactive. Ils ont constaté que les tarifs facturés des chambres ne correspondaient pas exactement avec ceux annoncés au moment de la réservation. (L'agent de réservation a omis de préciser que c'était le prix moyen du séjour, sur l'ensemble de la semaine).</p>
<u>Comportement</u>	<p>Ils reviennent de leur balade et passent à la réception pour obtenir des explications</p> <p>Ils sont bienveillants mais souhaitent comprendre leur note Si les explications ne sont pas claires et acceptables, ils manifestent leur agacement. (voir objection)</p>

<p>Besoins exprimés</p>	<p><u>Compréhension</u> quant à la facturation</p> <p><u>Reconnaissance</u> : reproche du manque d'informations communiquées</p>
<p>Besoins non exprimés</p>	<p><u>Fiabilité / Confiance</u> : la cliente est suspicieuse. Elle pousse son mari à réclamer des explications précises</p> <p>Ils veulent être rassurés sur le fait qu'il n'y ait pas d'erreurs et que l'hôtel tient ses engagements</p> <p><u>Fiabilité / Confiance</u> : Ne pas être « abusés »</p>
<p>objections</p>	<p>⇒ Si explications peu claires :</p> <ul style="list-style-type: none"> - « On ne comprend pas pourquoi les tarifs ne sont pas les mêmes pour une prestation identique » « C'est incohérent » !!!