

# Fiche scénario

**Thème : Traitement de remarques et/ou litiges clients**

Objectif : gérer une réclamation client

<b>Segment Profil client</b>	Mme BERNARD, cliente actuellement en séjour à l'hôtel (pour 3 nuits) loge dans une junior suite (# 602)
<b>Particularités du Contexte</b>	
<u>Entreprise</u>	Il est 19h, les réceptionnistes assurent les arrivées clients.
<u>Client</u>	Me BERNARD est une cliente habituée. Elle a un rendez-vous à 20h30. Elle n'a pas récupéré son tailleur laissé ce matin dans sa chambre vers 10h00 afin d'être envoyé au pressing . La cliente a demandé un traitement en service normal (mauvaise case cochée sur fiche pressing) et non en service express. De plus elle vient d'adhérer au programme de fidélité de l'hôtel et ne retrouve pas sur sa note les avantages dont elle devrait bénéficier
Comportement	Elle est un peu agacée car pressée, l'heure de son RDV approchant. Susceptible de hausser le ton en fonction des réponses apportées ; Se calme et devient plus agréable si aide apportée et explications données
<b>Besoins exprimés</b>	<b>CONFIANCE /FIABILITE :</b> - engagement par rapport à une prestation payante (service promis, délai respecté...) - Elle aimerait également avoir des explications sur l'absence des 10 % de remise sur toutes les prestations figurant sur sa facture.
<b>Besoins non exprimés</b>	<b>CONFORT PSYCHOLOGIQUE:</b> ne pas être stressée, ne pas « courir », aller à son RDV dans les meilleures conditions possibles  <b>RECONNAISSANCE/CONSIDERATION :</b> Mme BERNARD attend une prise en compte de son problème, une compréhension de sa situation (empathie) et qu'on lui apporte une solution ; Reconnaisse de sa fidélité par ailleurs  <b>CONFIANCE :</b> Fiabilité des informations qu'on lui propose, <b>ESTIME :</b> ne pas être « trompée »

<b>Objections</b> (questionnement recherche d'information)	<p><b>SERVICE PRESSING</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- pourquoi mon tailleur n'est-il toujours pas arrivé ? Vous ne respectez pas les horaires !!!-</li><li>- J'ai rdv à 20h30 ; Comment vais-je faire?</li><li>- Je ne peux pas garder mes vêtements actuels !!!! Ils sont sales, je ne vais pas remettre la même tenue pour ce soir.</li><li>- Dois-je le déposer à 5 h 00 du matin pour le recevoir à l'heure ?</li></ul> <p><b>CARTE DE FIDELITE</b></p> <p>« J'ai également un problème avec ma facture : je ne comprends pas, pourquoi les 10 % de réductions en semaine ne s'appliquent pas à mes consommations restauration d'hier soir ? « Je dispose de votre carte de fidélité....Ne m'aviez-vous pas indiqué qu'en achetant la carte de fidélité le client a des remises sur les prestations ? » « Mais alors je ne dispose d'aucun avantage lorsque je consomme quelque chose ? »</p>
---	--