

## Tâche 3

F

Grande compétence F : S'engager avec les autres

Niveau 1

A1

Grande compétence A : Rechercher et utiliser de l'information  
Groupe de tâches A1 : Lire des textes continus

### Tâche

Résoudre des conflits afin de bien servir les clients.

#### Savoirs (S)

Les différents types de problèmes liés au service à la clientèle, les stratégies de résolution de problèmes

#### Savoir-faire (SF)

La lecture de scénarios, la résolution de problèmes

#### Savoir-être (SE)

L'empathie, le désir de s'adresser à un groupe, le partage de son opinion, le travail d'équipe

### Activités d'apprentissage

- ▶ (S) Faire un retour sur le livret *Réceptionnistes d'hôtel*. Demander aux personnes apprenantes de penser à un événement dans le cadre duquel elles ont dû résoudre un problème. Leur demander d'expliquer le problème et de dire comment elles se sont senties et comment elles ont résolu le problème. Encourager l'établissement d'un climat de confiance dans lequel les personnes apprenantes puissent échanger sans se sentir jugées. Souligner l'importance du respect, de l'empathie et de la communication.
- ▶ (SF)(SE) Souligner que des imprévus peuvent se présenter en milieu de travail. L'employé doit bien servir les clients pour s'assurer qu'ils sont satisfaits. Demander aux personnes apprenantes, en équipes de deux, de lire les scénarios à l'**Annexe 1**. Leur suggérer de se mettre mentalement à la place du client pour trouver une solution qui le rendrait heureux. Elles peuvent rédiger de courtes phrases pour noter leurs idées et en discuter ensuite.
- ▶ (SE) Les inviter à partager leurs réponses. Discuter en groupe des solutions suggérées.

**Annexe 1****Scénario 1**

Un client se plaint. Le radiateur ne fonctionne pas dans sa chambre. Il a froid.  
Il vous est impossible de lui offrir une autre chambre. L'hôtel est plein.

**Scénario 2**

Une cliente paye pour sa chambre. Elle se sert d'une carte de crédit.  
La transaction bancaire est refusée.

**Scénario 3**

Un couple se plaint du bruit dans une chambre voisine de la sienne.  
Le couple est frustré.

## Annexe 1

### Réponses

#### Scénarios et suggestions de réponses

##### Scénario 1

Un client se plaint. Le radiateur ne fonctionne pas dans sa chambre. Il a froid. Il vous est impossible de lui offrir une autre chambre. L'hôtel est plein.

*P. ex., fournir des couvertures supplémentaires, offrir une nuit gratuite à l'hôtel.*

##### Scénario 2

Une cliente paye pour sa chambre. Elle se sert d'une carte de crédit. La transaction bancaire est refusée.

*P. ex., lui suggérer de payer avec sa carte de débit, offrir de composer pour elle le numéro de téléphone de la compagnie de crédit.*

##### Scénario 3

Un couple se plaint du bruit dans une chambre voisine de la sienne. Le couple est frustré.

*P. ex., discuter avec les clients de la chambre voisine, reloger ceux-ci dans une autre chambre.*