

TRANSCRIPTION DU TRAVAIL PERSONNEL N° 9

Situation : Au moment du départ d'un groupe, l'accompagnatrice, un client et une cliente rencontre le directeur de l'hôtel « Bon repos ».

Dialogue :

« Accompagnatrice : - Ah, Monsieur le Directeur, je suis contente de vous voir avant notre départ.

Directeur : - Je ne vous aurais pas laissé partir sans venir vous saluer. Tout s'est bien passé pour le groupe ?

Accompagnatrice : - A vrai dire, ça a été un peu irrégulier.

Directeur : - Ah bon ?

Accompagnatrice : - Oui. Pour les repas, rien à dire. Je crois que tout le monde a été satisfait.

Cliente : - Oui, pour la nourriture, parfait. Mais le service ! Pas franchement mauvais, mais lent, et pas beaucoup d'attentions personnelles.

Client : - Et le vin, tout au moins celui compris dans le forfait, était franchement détestable.

Directeur : - Pour le service, je peux comprendre comment à certains moments, il y a pu y avoir un peu de bousculade. Mais pour le vin, c'est la première fois....

Accompagnatrice : - J'ai entendu d'autres clients s'en plaindre, et nous avons fait la remarque au maître d'hôtel. De même pour les chambres, les avis sont très partagés.

Cliente : - Oui, on nous avait promis des chambres donnant sur la piscine, et les montagnes. La nôtre donnait de l'autre côté.

Accompagnatrice : - Et ça a été le cas pour pratiquement toutes les chambres. Là, je crois que l'Agence ne va pas être contente.

Directeur : - Je suis désolé que vous partiez sur cette impression. Je vais revoir le contrat pour vérifier exactement ce qui était prévu. Mais le confort, lui, est le même partout, et....

Cliente : - De ce côté-là, rien à dire. Le confort est parfait, de même que la propreté. Et les femmes de chambre sont très gentilles et serviables.

Client : - Par contre, il ne faut pas avoir besoin de quoi que ce soit qui sorte de l'ordinaire. Ma femme a été fatiguée, un soir, et a voulu prendre un repas léger dans la chambre. On a fini par l'avoir, mais au bout de près d'une heure et après trois rappels. Alors ...

Directeur : - Écoutez, je suis désolé de tous ces petits incidents. Voulez-vous que nous allions voir ça de plus près, autour d'un verre, au bar ? Si, si, je vous en prie, vous me ferez plaisir... »