PRISE DE RESERVATION INDIVIDUELLE

Après un premier appel au Méridien Etoile, où la prise de contact s'est faite au bout de la 3^e sonnerie j'ai été renvoyé sur une boîte vocale me demandant l'hôtel choisi, la voix enregistrée n'était qu'en anglais sans jamais avoir un interlocuteur à « l'autre bout du fil ». Suite à cela, j'ai appelé un autre hôtel du groupe Starwood (Westin) :

Etapes	Ce qui s'est passé	Ce doit être fait	Remarque
Prise de contact	<ul style="list-style-type: none"> -1ere prise de contact avec une hôtesse française ayant répondu au bout de 3 sonneries. - renvoyé directement vers le centre de réservation - une hôtesse anglaise m'a répondu ne parlant pas un mot de français, j'ai été de nouveau mise en attente durant 3min45 -reprise d'appel : présentation correcte mais pas avenante. 	<p>Etre chaleureux et avenant, il faut soigner l'accueil pour chaque client puisque c'est le premier contact qu'il a avec le personnel de l'hôtel.</p> <p>il faut essayer de fidéliser le client</p>	<ul style="list-style-type: none"> -1^{er} accueil chaleureux - 1ere reprise d'appel très désagréable, ce qui suppose un centre d'appel plus qu'une réception d'hôtel. -2^e reprise, accueil froid mais bien présenté marque de professionnalisme
Prise en compte	<ul style="list-style-type: none"> - après avoir demandé pour réserver une chambre, l'hôtesse m'a prié d'annoncer l'hôtel dans lequel je voulais résider. -demande du type de voyage (affaire ou privé), appartenance au client du groupe Starwood. -demande des dates -demande nombre de personnes après un "blanc" j'ai dut préciser 2 adultes et deux enfants. - vérification des disponibilités. 	<ul style="list-style-type: none"> - Questionner dans un ordre logique : date d'arrivée, de départ, nombre de nuits, nombre de personnes. - Vérifier les disponibilités 	<ul style="list-style-type: none"> - incompréhension lors de la demande d'attente accent canadien très important, doute sur le lieu de destination de l'appel (France ou étranger). -la demande l'hôtel montre qu'il s'agit d'un centre d'appel, l'hôtesse n'avait donc aucune connaissance de l'établissement demandé. -bonne démarche pour la suite mais le type de personne non demandé, montre un manque d'intérêt pour le client.
Proposition	<ul style="list-style-type: none"> - proposition d'une suite. Après avoir expliqué que c'était trop cher et que je désirais deux chambres communicantes : -proposition de 2 chambres supérieures avec lit double avec les prix incompréhension d'une phrase malgré qu'elle fût répétée. -demande du nom 	<p>Argumenter les chambres en commençant par la plus chère (la suite) en précisant les nouvelles technologies, la superficie, le prix.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Proposer les services de l'hôtel 	<p>Bonne démarche de proposition</p>
Prise de congé	<ul style="list-style-type: none"> -incompréhension du supposé conditions de réservation et ses dates limites, par conséquent prise de congé en annonçant que je rappellerai car la communication était mauvaise. 	<ul style="list-style-type: none"> - Demande d'une garantie - Dire au revoir au client en l'appelant par son nom 	<p>La barrière de la langue met une distance avec le client, et ne permet pas de tout comprendre, pas de reformulation avant les conditions.</p> <p>Prise de congé très froide mais polie.</p>

Arrivant sur une plate-forme de réservation cette prise de réservation n'a pas été personnalisée, ne connaissant pas l'hôtel, elle n'a pas pu proposer d'autres options pour mon séjour avant mon arrivée. L'incompréhension de l'interlocutrice a été désagréable et peut effrayer certains clients lors de leur réservation.