

## Hôtel Mercure Paris Stendhal Place Vendôme

Phases	Démarches	Données	Commentaires/observation
Prise de contact	<ul style="list-style-type: none"> <li>- décrocher à la 3<sup>ème</sup> sonnerie.</li> <li>- Formule de politesse/présentation.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- A décroché à la 1<sup>ère</sup> sonnerie</li> <li>- Formule de présentation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La règle de la 3<sup>ème</sup> sonnerie n'est pas respectée.</li> <li>- Trop rapide, on n'a pas le temps de comprendre ce qui a été dit. Il n'a pas précisé son prénom.</li> </ul>
Prise en charge	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Demander les dates de réservation et le nombre de personnes.</li> <li>- Reformulation.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Du 7 au 9 février 2010.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Blanc dès le début, le réceptionniste semble attendre une réaction de notre part.</li> <li>- Il a fallu préciser qu'il s'agit d'une réservation du 7 au 9 février, pour 4 personnes, 2 adultes et 2 enfants en précisant les âges, car le réceptionniste n'a pas posé la question.</li> <li>- Pas de reformulation.</li> <li>- « Allo ?! », « euh », « ok » répétés.</li> </ul>
Continuité	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vérification des disponibilités.</li> <li>- Propositions/ descriptifs des chambres.</li> <li>- Prise de réservation (nom, tel, ...)</li> <li>- Demande d'une garantie (numéro CB, date d'option ...).</li> <li>- Proposer le PDJ, table au restaurant.</li> <li>- Proposer d'autres services (Parking, nounou ...).</li> <li>- Localisation de l'hôtel si besoin.</li> <li>- Reformulation.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vérification des disponibilités.</li> <li>- Pas de chambre individuelle pour 4 mais chambre supérieure disponible.</li> <li>- Pas de précisions sur la chambre. Prix : 325 €</li> <li>- Nom épilé : Chapeline, numéro de téléphone.</li> <li>- Il demande le numéro de CB comme garantie. Puis il propose une heure d'option (18H) suite à notre demande d'un autre type de garantie.</li> <li>- N'ont pas été évoqués ni proposés les services annexes sauf après demande : <ul style="list-style-type: none"> <li>Petit déjeuner : impossibilité de réserver, à voir directement sur place.</li> <li>Pas de restaurant : Il nous propose des indications de restaurants aux alentours.</li> </ul> </li> <li>- Indication du métro à prendre, localisation de l'hôtel : Opéra/pyramide..</li> <li>- Récapitulatif : Chambre, date, nombre de personne.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pas de mise en attente musicale.</li> <li>- Blanc, pas de prise de parole : conversation finie ? C'est nous, en tant que client, qui demandons les équipements de la chambre : il donne alors le prix de la chambre, puis met sur attente musicale pour se renseigner ; finalement incapable de répondre à notre question.</li> <li>- Ne prenant aucune initiative, le réceptionniste attend que ce soit le client qui prenne la parole sans dire un mot.</li> <li>- Blanc. Nous demandons alors les services de l'hôtel, et la réservation du petit déjeuner. Aucune explication.</li> <li>- Redemande l'âge des enfants puis demande le nom ...</li> <li>- Récapitulatif rapide et bref.</li> </ul>
Prise de congé	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Prise de congé personnalisée.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pas de « au revoir » personnalisé.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Prise de congé rapide, n'a pas dit « au revoir », pas de personnalisation.</li> <li>- A raccroché très vite, avant le client.</li> </ul>
Attitude	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Voix claire et audible.</li> <li>- Vocabulaire adapté.</li> <li>- Rapide et efficace.</li> <li>- Respect de l'ordre des étapes</li> <li>- Adaptation à la situation.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Voix accentuée, moyennement compréhensible, débit de parole rapide.</li> <li>- Vocabulaire mauvais, trop courant, inadapté pour un hôtel 4*.</li> <li>- Trop d'attente, de blancs. Pas d'initiative.</li> <li>- Non respect de l'ordre des étapes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pas d'entrain, voix monotone ; semble lassé.</li> <li>- Semble vouloir se débarrasser au plus vite du client.</li> </ul>