Mise en situation CI 1

Contexte : CI d'une cliente individuelle loisir avec réservation

Fiche acteur de la réceptionniste :

- Apparence/tenue : cheveux lâchés qui tombent sur les yeux, débraillée, mâche un chewing-gum, foulard de travers, porte beaucoup de bijoux,
- Visage fermé, regard fuyant, grimaces, haussement de sourcils, ...
- Savoir être : manifeste ennui, désintérêt, manque de motivation, ...
- Savoir-faire : ne sait pas renseigner, ne communique pas d'informations à la cliente, ne valorise pas ses prestations, ...

Fiche acteur de la cliente (en réponse à l'attitude de la réceptionniste) :

- Cliente enjouée en début de situation et qui va rapidement perdre son entrain,
- Pose ses questions avec l'appréhension de déranger la réceptionniste,
- Manifeste sa déception (ex : « ah bon », « excusez-moi »...),
- Accepte que le CI soit expédié car n'a qu'une hâte, quitter la réception,
- Ne mentionne pas verbalement qu'elle n'est pas contente de l'accueil.

Dialogue :

- **Cliente** : « Bonjour Madame »
- **Réceptionniste** : « Bonjour »
- **Cliente** : « J'ai réservé une chambre chez vous pour ce soir »
- **Réceptionniste** : « À quel nom ? »
- **Cliente** : « Ruel »
- **Réceptionniste** : « Alors une nuit, une personne et un petit déjeuner. C'est ça ? »
- **Cliente** : « Oui, est ce que »
- **Réceptionniste** : *coupe la parole* « Votre carte bancaire pour payer la nuit s'il vous plaît »
- **Cliente** : « Voici »
- **Cliente** : *paye.*
- **Réceptionniste** : *en tendant ticket CB et clef de la chambre* « Merci. Chambre 208 au deuxième. Au revoir »
- **Cliente** : « Au revoir madame »

Mise en situation CI 2

Contexte : CI d'une cliente individuelle loisir avec réservation

Fiche acteur de la réceptionniste :

- Apparence/tenue : cheveux parfaitement coiffés qui dégagent son visage, très bien vêtue, pas de chewing-gum, pas de bijoux.
- Visage souriant, regards directs, regard lumineux, empathie
- Savoir être : manifeste gaité, motivation, intérêt pour la cliente, plaisir à faire son travail, empathie...

Fiche acteur de la cliente (en réponse à l'attitude de la réceptionniste) :

- Cliente enjouée en début de situation et qui conserve son entrain.
- Cliente qui remercie chaleureusement la réceptionniste pour ses conseils
- Cliente qui manifeste le plaisir qu'elle trouve dans la relation

Dialogue :

- **Cliente** : « Bonjour Madame »
- **Réceptionniste** : « Bonjour madame, bienvenue à l'hôtel Émeraude. En quoi puis-je vous aider ? »
- **Cliente** : « J'ai réservé une chambre chez vous pour ce soir »
- **Réceptionniste** : « Bien sûr madame ; À quel nom s'il vous plaît ? »
- **Cliente** : « Madame Ruel »
- **Réceptionniste** : « Je cherche votre réservation madame, un instant s'il vous plaît »
- **Réceptionniste** : cherche la réservation sur le logiciel
- **Réceptionniste** : « Tout à fait Mme Ruel. Vous avez réservé une chambre confort pour ce soir, pour une personne, ainsi qu'un petit déjeuner demain matin. Est-ce bien cela ? »
- **Cliente** : « Oui tout à fait »
- **Réceptionniste** : « Puis je vous proposer une chambre exécutive au lieu d'une chambre confort ? Cette chambre est vaste, lumineuse et bénéficie d'une splendide vue sur la mer, pour un supplément de 30 euros. Vous y serez très bien installée. »
- **Cliente** : *demande un restaurant*
- **Réceptionniste** : *pleine d'enthousiasme en propose un en décrivant certains plats alléchants et propose une réservation*
- **Réceptionniste** : *encaisse une nuit, indique horaires et lieu du service du petit déjeuner, indique accès à la chambre...*

Dialogue chaleureux entre les deux protagonistes.

Objectifs des séquences :

- **Montrer l'impact du comportement verbal et non verbal dans la relation employé/client,**
- **Montrer l'impact du savoir-être dans la relation employé/client,**
- **Montrer l'impact du savoir-faire dans la relation employé/client.**