

L'hôtel: vidéo B

Mélanie Léger et Marie-Noëlle Letaltec sont réceptionnistes.
Et pour ce travail la qualité la plus importante est sans doute :
La patience.

Mélanie : « Voilà ! »

Client : « Merci. »

Mélanie : « Je vous en prie. »

Interview :

Nathalie : « Est-ce que les clients sont reconnaissants ? »

Marie-Noëlle : « Ah ! Tout à fait ! En plus, on a... à l'hôtel, on a des clients habitués.
Et justement, deux dames qui habitent la Corse, et une fois, elles sont revenues, elles
m'ont ramené des figatelles, c'est des saucissons de Corse.
Et j'ai trouvé ça très gentil et très sympathique, quoi. Ça prouve qu'ils se trouvent... qu'ils
se sentent bien quand ils viennent à l'hôtel, quoi. »

Nathalie : « Est-ce que certains clients, vous avouent, confessent avoir cassé quelque chose
dans la chambre ? »

Marie-Noëlle : « Oui, ça arrive, ça arrive qu'ils aient cassé quelque chose dans... dans la
chambre.
En principe, ils descendent et ils demandent euh... ils s'excusent déjà !
Excusez-moi, nous avons fait tomber un verre sur la moquette... Ça a fait des taches ou la
moquette est mouillée parce que la douche a débordé !
Enfin... en principe, ils viennent le dire en réception. »

Nathalie : « Ils vous le disent, ils vous le confient ? »

Marie-Noëlle : « Oui. En principe oui. »

Nathalie : « Ça vous est arrivé que quelqu'un... ne... »

Marie-Noëlle : « Ah ! Oui. C'est déjà arrivé qu'ils ne le disent pas !
C'est sûr ! On a la surprise en rentrant dans la chambre ! »

Nathalie : « Ou la demande la plus... la plus... la plus incroyable, la plus bizarre qu'on vous
ait... qu'on vous ait jamais demandée ? »

Mélanie : « Alors, ces derniers temps effectivement, il y a une dame qui est rentrée dans
l'hôtel et qui nous a demandé si elle pouvait simplement prendre une douche.
Voilà, et repartir juste après. »
Nathalie : « Comme ça ? »

Mélanie : « Comme ça ! »

Marie-Noëlle : « On lui a bien expliqué que c'était pas possible. »

Nathalie : « Alors, qu'est-ce que vos clients oublient généralement ? »

Mélanie : « Ah ! Le... le plus souvent, ce qu'on retrouve dans les chambres, ce sont les
chaussettes !
Euh... Des chargeurs de téléphones portables et des serviettes de plage aussi, ça arrive
souvent ! »

Marie-Noëlle : « Oh ! Ça va des sous-vêtements aux pantalons aussi !
Je sais pas comment ils font pour oublier leurs pantalons... et comment ils sortent!
Des... des chaussures des fois... les sous-vêtements...
C'est ce qu'ils oublient le plus... sous le lit! Cachés en plus ! »

Nathalie : « D'accord ! »