Cliente Agressivo

Atendente: Boa tarde, sr, em que posso ajudar?

Cliente: Boa tarde só se for para si! É uma vergonha o que voces me fizeram, me colocarm em um quarto sem vista para o rio, quando eu reservei um quarto com vista para porcaria do rio! Voces estão a brincar comigo?

Atendente: Peço desculpas pelo transtorno senhor! Vou verificar aqui no sistema o que pode ter ocorrido com sua reserva.

Cliente: Verificar coisa nenhuma. Vai é dar teu jeito de colocar-me no quarto conforme o que eu reservei, e paguei.

Atendente: Olha senhor, peço imensa desculpa, mas o cliente que estava no quarto que seria destinado ao sr prolongou a estadia, e como procedimento do hotel lhe atribuimos a um quarto compativel com o reservado.

Cliente: Como que é? Isso é uma imensa falta de profissionalismo, tanto do estabelecimento, quanto de voces que trabalham aqui. Onde já se viu, chegar aqui e ter que pagar por algo que eu nao escolhi? Quem vai resolver meu problema? Eu nao quero outro quarto, eu quero a pocaria da vista que paguei.

Atendente: Sr, o que posso lhe fazer é leh oferecer as tardes no spa durante sua estadia, ou qualquer outra coisa do genero, mas infelizmente nao temos outro quarto com visdta disponível.

Cliente: Spa? Nao quero isso! Quero falar com seu supewrior... Gerente, dono, diretor... quem for! Quero falar com quem tenha autonomia para resolver meu problema.

Atendente chama o gerente e de antemao lhe explica o ocorrido

Gerente: Boa tarde senhor! Já me explicaram sua situação, e pedimos imensa desculpas pelo transtorno, mas realmente nao possuímos mais quartos com vista disponíveis, e o que podemos fazer é compensar sua estadia aqui de alguma maneira.

Cliente: Eu nao quero ser compensado de nenhuma maneira, eu só quero meu quarto com minha vista. Eu esparava mais deste hotel, o serviço de voces esta se mostrando de muito má qualidade.

Gerente: Senhor, lamentamos o transtorno, mas infelizmente, o que podemos fazer é devolver seu dinheiro, e cancelar sua reserva.

Cliente: Pois eu prefiro ir-me embora a ficar num hotel com serviço tão porco e de baixa qualidade. Nem eu, nem nenhum amigo, familiar, ou conhecido meu colocará os pés aqui no que depender de mim! Passar bem!

Cliente assertivo:

Atendente: Boa tarde, sr, em que posso ajudar?

Cliente: Boa tarde! Então, fiz a minha reserva a qual incluia a vista para o rio. Porém, acho que pode ter ocorrido algum equivoco, pois o quarto nao tem vista. Poderia verificar, por favor?

Atendente: Peço desculpas pelo transtorno senhor! Vou verificar aqui no sistema o que pode ter ocorrido com sua reserva.

Cliente: Obrigado.

Atendente: Olha senhor, peço imensa desculpa, mas o cliente que estava no quarto que seria destinado ao sr prolongou a estadia, e como procedimento do hotel lhe atribuimos a um quarto compativel com o reservado.

Cliente: Compreendo a situação, mas nao concordo com a solução apresentada. O quarto tinha um preço muito maior frente aos demais, e acho justo que isso fosse levado em consideração.

Atendente: Sr, o que posso lhe fazer é lhe oferecer as tardes no spa durante sua estadia, ou qualquer outra coisa do genero, mas infelizmente nao temos outro quarto com visdta disponível.

Cliente: Fico feliz com essa alternativa, mas estarei a trabalho nesses dias, e portanto nao iria usar do spa como usaria do quarto. Essa oferta poderia ser transferida para as estadias com pensâo completa, ao invés de meia pensão?

Atendente: Sem problemas senhor! Ja faço as alteracoes em seu cadastro, e ainda, se desejar utilizar o spa, o acesso também lhe será liberado, visto ter sido um cliente tão compreensivo.

Cliente: Obrigado. Boa tarde!

Atendente: Obrigado eu! Boa tarde!