



# Le client est-il toujours roi? Y a-t-il des limites et comment procéder?



Tipp von Oliver Friedrich



Le client est roi, mais n'oublions pas que je l'accueille dans mon royaume. Par conséquent, il y a certaines limites à respecter. Que les choses soient claires: nous faisons tout, vraiment tout, pour que nos clients se sentent bien chez nous. Et s'ils ne sont malgré tout pas satisfaits, nous cherchons une solution ensemble. En fin de compte, le client paie un prix adapté aux prestations proposées. Cependant, clients et hôtes doivent être sur un pied d'égalité. Si nous sommes traités comme des domestiques ou avons le sentiment qu'ils déversent leur frustration sur nous sans raison, voire deviennent offensants, nous devons leur signifier poliment qu'ils dépassent les bornes. Heureusement, cela n'arrive pour ainsi dire jamais.