lundi 23 janvier 2006

Cher (Chère) ,

Je voyage fréquemment et me rends régulièrement dans votre hôtel depuis de nombreuses années car j'apprécie vos efforts sur le rapport qualité-prix et l'excellent service que vous fournissez. Toutefois, un récent incident m'a amené à remettre ma fidélité en question.

J'ai séjourné dans votre hôtel de Lilburn, Géorgie, chambre 203, du lundi 1er septembre au jeudi 4 septembre. Durant mon séjour, mes serviettes sont restées sales et la plomberie de la salle de bain était défectueuse. Pour couronner le tout, l'un de mes voisins était extrêmement bruyant et recevait des visiteurs jusqu'à 3 heures du matin. Je suis donc allé me plaindre à la réception et demander une autre chambre, mais le responsable, Annik Stahl, m'a répondu qu'il n'en avait plus. Aucun employé de l'hôtel n'a parlé à mon voisin de ma part. Et malgré mes plaintes répétées, il m'a fallu attendre trois jours pour que la plomberie de la salle de bain soit réparée et les serviettes changées. À cause du bruit, je n'ai pas pu dormir correctement pendant deux nuits et mes réunions professionnelles n'en ont été que plus stressantes.

Par la présente, je vous encourage donc à améliorer votre service clientèle car il est extrêmement décevant pour un client fidèle d'avoir affaire à un si mauvais service.

J'apprécie de séjourner dans votre hôtel pour de nombreuses raisons. L'atmosphère y est très agréable et je me sens presque comme chez moi. C'est pourquoi je ne souhaite pas gâcher mes appréciations positives sur votre hôtel par une seule visite. J'espère que ce problème sera résolu avant mon prochain séjour dans votre établissement.

Sincères salutations,