

Le contexte

J'ai reçu un mail de M. BILLARD qui m'a écrit le lendemain de sa venue pour dire qu'il n'est pas content du service :

- il n'a pas eu la grande salle alors qu'il l'avait réservée il y a un mois, et il se trouvait avec des clients importants. En dépannage, on n'a pu que les conduire dans la petite salle du sous-sol..

- l'informatique dit qu'ils ont écrasé toutes les réservations de la semaine quand ils ont installé la nouvelle version du site. Cela tombe mal, parce que c'est un grand compte potentiel et qu'il venait pour la première fois ;

- comment rattraper le coup ? Le dédommager en le remboursant ? Lui offrir une salle gratuite une demi-journée ?