

Fiche de situation client

Client : Madame ou Monsieur DESSAMBRE

La situation se passe au téléphone.

Vous téléphonez à l'hôtel. Vous désirez réserver une chambre double à J+30, pour 2 nuits, pour un couple d'amis, Mme et M. LAFFARGE, qui fêtent leurs 20 ans de mariage.

Vous souhaitez offrir à vos amis un séjour de qualité et avez besoin d'être rassuré sur les prestations de l'établissement.

Vous souhaitez faire découvrir les spécialités culinaires locales à vos invités lors d'un repas gastronomique. Vous demandez précisément ce que le restaurant de l'hôtel peut proposer.

Vous réservez une table pour le dîner du deuxième soir pour 10 personnes, chaque convive réglera son repas.

Vous attendez une confirmation écrite de la part de l'hôtel avec une proposition de menu.

Client : Mrs ou Mr HUGHES

La situation se passe au desk.

Vous avez une réservation pour 3 nuits et vous vous présentez à la réception.

Vous demandez de l'aide, car vous ne disposez pas d'euros pour payer votre taxi

Vous demandez que l'on vous procure le *Times* ou que l'on vous indique le point presse le plus proche.

Simultanément

Client : Monsieur ou Madame MOULIES, client présent à l'hôtel, téléphone à la réception.

Vous avez des difficultés pour allumer votre télévision et cherchez le programme de la soirée.

Approfondissement :

Quelles sont les spécialités culinaires de la région ?

Quels sont les produits phares régionaux ?

Où peut-on se procurer ces produits ?

Connaissez-vous les bonnes tables de la région hormis le restaurant de l'hôtel ?