

Fiche de situation client

Client : Madame ou Monsieur MATTHIAS

Il se présente comme prévu, ce jour, en fin de matinée, à la réception.

Vous avez réservé une chambre PMR car votre conjoint est handicapé moteur. Ce dernier vous rejoindra en milieu d'après midi.

Vous séjournerez pendant 6 nuits comme prévu.

Vous voulez vous assurer de l'équipement adapté de la chambre, car il se peut que vous veniez très régulièrement dans cet établissement.

Vous désirez dîner sur place et demandez des précisions sur les prestations proposées.

Vous informez la réceptionniste que votre conjoint doit suivre un régime sans sel.

Vous devez vous rendre demain à l'hôpital (le plus proche) où vous avez rendez-vous à 9 heures, vous vous renseignez sur l'itinéraire à prendre.

Simultanément

Client : Monsieur ou Madame COURTIER

C'est l'assistante de direction de M. MILLET, PDG de la Société *AROBASE* (en contrat), qui appelle afin de réserver une chambre individuelle au nom du dirigeant de la société pour la période du 3 au 6, dans deux mois (M+2).

Il désire une chambre calme, équipée du wifi. Il précise que M. MILLET arrivera vers 23 heures et aimerait savoir si l'hôtel sera ouvert à ce moment-là. Vous indiquez que la facture sera à envoyer à la société.

Approfondissement :

Quel type de restauration et quelles formules proposent votre établissement ? Quels sont les horaires du restaurant ?

Quelles sont les informations demandées lors d'une réservation au restaurant ? Proposez-vous le service en chambre ?

Quelles prestations mets et boissons sont proposées par l'hôtel ?