

## *Fiche de situation client*

**Client : Madame ou Monsieur PENVEN**, qui se présente à la réception.

Vous avez roulé toute la nuit et êtes épuisé.

Vous souhaitez une chambre pour vous reposer quelques heures.

Vous souhaitez une chambre calme.

Vous désirez prendre un petit-déjeuner avant d'aller vous reposer.

Vous demandez au réceptionniste de vous réveiller à 14h00.

Votre voiture étant chargée, vous manifestez votre envie de la garer dans un endroit sûr.

Simultanément

**Client : Madame ou Monsieur DUBOIS**, en arrivée ce jour.

Vous téléphonez depuis votre voiture afin d'obtenir des indications pour arriver à l'hôtel. Vous êtes situé à l'entrée de la ville.

**Client : Mrs ou Mr CLARKE**, client britannique, se présentant à la réception.

Vous avez auparavant effectué la réservation d'une chambre pour vos amis PEDLETON en arrivée à J+2 pour 3 nuits (2 personnes).

Vous souhaitez apporter des modifications à cette réservation : une troisième personne (16 ans) dans la chambre des PEDLETON, et une chambre supplémentaire pour les mêmes dates pour Mrs et Mr BING.

Vous souhaitez avoir des informations sur les prestations du restaurant pour éventuellement effectuer une réservation.

### **Approfondissement :**

Quelles sont les demandes les plus courantes en matière d'orientation ?

Quels sont les supports à utiliser pour orienter le client ?

Comment expliquer un trajet court.