

Fiche de situation client

Simultanément

Client : Monsieur ou Madame DUROUX téléphone de l'extérieur.

Il souhaite parler à Mme ROLAND (cliente attendue ce jour mais non encore arrivée à l'hôtel). Si Mme ROLAND n'est pas joignable Il désire laisser un message : « rappeler de toute urgence Monsieur ou Madame DUROUX ».

Client : Mrs ou Mr CAVE

La situation se passe au desk.

Vous souhaitez une chambre bien exposée, à deux lits pour vous et votre conjoint, pour trois nuits, dès ce soir.

Vous demandez les tarifs et questionnez le réceptionniste sur les prestations de l'hôtel.

Vous disposez d'espèces en euros pour un pré-paiement.

Vous désirez louer un véhicule pour deux jours.

Vous attendez des suggestions concernant une excursion d'une demi-journée dans la région.