

Fiche de situation client

Client : Madame ou Monsieur CURIE Victor

La situation se passe au desk.

Vous vous présentez à la réception. Vous désirez réserver des chambres à l'occasion du baptême de votre petit fils Augustin.

Pour loger les membres de votre famille, vous avez besoin de 6 chambres pour le premier week-end dans 3 mois (M+3) soit 2 nuits, réparties comme suit :

- une double au nom de Monsieur et Madame PASTEUR Laurent
- une twin au nom de Monsieur et Madame PASTEUR Eugène
- une triple au nom de Monsieur et Madame CURIE Clément (couple et enfant de 8 ans)
- une double et une twin communicantes pour la famille FOLLIOT/CURIE Jacques (couple + enfants 4 et 6 ans)
- une double au nom de Mademoiselle LEROUX Géraldine.

Vous vous renseignez sur le confort et les tarifs des chambres.

Vous prenez en charge toutes les prestations hébergement et petit déjeuner.

Vous vous renseignez sur les possibilités de restauration individuelle et les prestations proposées par l'établissement.

Vous demandez 5 dépliants de l'hôtel que vous enverrez à chacun de vos invités.

Simultanément

Madame ou Monsieur GIRARD, gouvernant(e) de l'hôtel téléphone à la réception.

Vous souhaitez informer le service que vous êtes en possession d'un téléphone portable trouvé dans la chambre occupée par Monsieur ou Madame LAMARTINE, client en départ et ayant déjà quitté l'hôtel le matin même.

Client : Mrs ou Mr DICKENS Harry

La situation se passe au desk.

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

Vous présentez un fax de prise en charge (B&B) de votre société (*WALL & SPENCERS*) avec laquelle l'hôtel a un contrat.

Pour occuper l'après-midi et la soirée, vous désirez connaître les activités culturelles locales (concert, exposition, cinéma, théâtre... à choisir en fonction des possibilités locales).

Vous prenez possession de votre chambre.

Approfondissement :

Quelles sont les activités culturelles à proposer au client ?

Comment peut-il se rendre dans les lieux de ces activités ?

Quels sont les moyens de réserver des places ou entrées ?