

Fiche de situation client

Simultanément

Client : Monsieur ou Madame ROY, secrétaire de la société *FRAIS SERVICE*.

Vous téléphonez afin de laisser un message urgent.

Vous annoncez que Madame ou Monsieur PARKER a rendez-vous avec un client important, M. BERTRAND, (horaire à fixer) au siège social de FRAIS SERVICE et que Madame ou Monsieur PARKER doit donc rentrer au plus vite sur Rungis.

Client : Mrs ou Mr STING, client britannique.

Vous vous présentez à la réception pour prendre possession de votre chambre : vous avez une réservation pour vous-même de J à J+3 d'une chambre standard à grand lit.

Vous complétez votre réservation en signalant que votre conjoint et vos deux enfants de 10 et 12 ans vous rejoindront à partir de demain. Ils resteront avec vous jusqu'à la fin du séjour.

Vous vous assurez qu'il n'y aura pas besoin de changer de chambre au cours de votre séjour, d'où la nécessité d'occuper une chambre familiale et/ou une chambre communicante ou une suite dès ce soir.

Vous acceptez la modification de tarif si nécessaire pour ce soir.

Vous demandez une information sur les sites intéressants de la région, à visiter avec vos enfants.

Approfondissement :

Pour qui pouvons-nous prendre des messages en réception ? Que demander en priorité ?

Pouvez-vous reformuler le message pour M. PARKER ?

Quelles précautions prendre pour transmettre le message dans les meilleures conditions ?