

Fiche de situation client

Client : Madame ou Monsieur DOILLON

Vous êtes chargé d'organiser les noces d'or (50 ans de mariage) de vos parents.

Vous recherchez un hôtel du 13 au 16 août prochain pour recevoir :

- vos parents Mr et Mme ROULIER : 1 chambre de grand confort ;
- une famille de 4 personnes : 1 chambre pour Mr et Mme UGARDIN, une chambre pour leur fils de 17 ans et une chambre pour leur fille de 20 ans soit 3 chambres ;
- deux chambres pour deux couples : Mr et Mme BOULION et Mr et Mme SURELLE.

Vous souhaitez des conseils pour assurer au mieux l'hébergement de ces personnes.

Vous précisez que chaque famille règlera sa note, mais vous êtes prêt à donner une garantie.

Vous apporterez la veille de l'arrivée des cadeaux à mettre dans chaque chambre.

Simultanément au téléphone

Client : Madame ou Monsieur BOUCHIN

Ce client, ayant séjourné dans l'hôtel à la fin du mois dernier, téléphone à l'hôtel.

Vous avez oublié dans la chambre un stylo de marque. A-t-il été retrouvé ? Si oui, est-il possible de vous l'expédier ?

Client : Mrs ou Mr BOLTON, client américain.

Vous souhaitez, dès maintenant, une chambre pour deux nuits.

Le check-in effectué, vous souhaitez obtenir des informations sur les possibilités de visite guidée de sites ou de monuments les plus représentatifs de la ville.

Approfondissement :

Qu'est ce qu'un client de passage ? Quels types de garantie lui demander ?

Quelles sont les attentes d'un client étranger lors de son séjour à hôtel ?