

Fiche de situation client

10

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

Habitant la ville, mais ne connaissant pas l'hôtel, vous vous êtes déplacé afin de faire une réservation pour un couple d'amis (Mme et M. FENEZ) qui vient vous rendre visite ce week-end.

Ils viennent en train (arrivée prévue 13h30) avec leur bébé de 1 an.

Vous ne voulez pas vous porter garant pour cette réservation, par contre vous êtes prêt à contacter vos amis pour qu'ils garantissent eux-mêmes la réservation (attendre que le réceptionniste fasse cette proposition).

Simultanément

Client : Monsieur ou Madame DEBREIL, client présent à l'hôtel en chambre.

Il téléphone à la réception. Leur enfant de 6 ans a fait une chute de vélo et s'est tordu la cheville.

Vous demandez l'emplacement de l'hôpital le plus proche afin de pouvoir y faire passer des radios.

Le GPS étant en panne, vous demandez un itinéraire imprimé.

Client : Mrs ou Mr GREEN, client britannique, prévu en arrivée ce jour, qui se présente à la réception.

Vous avez réservé une chambre double, pour une nuit.

Vous souhaitez prendre possession de votre chambre.

Vous souhaitez connaître les services proposés par l'hôtel.

Vous souhaitez prolonger votre séjour d'une nuit.

Vous demandez les horaires du train rapide à destination de Londres pour le jour de votre départ.

Approfondissement :

Quelles sont les horaires du train rapide à destination de Londres ?

Quelles sont les questions à poser au client afin d'effectuer une réservation de train ?

Comment aider un client qui souhaite se rendre à la gare ?