

Fiche de situation client

Simultanément

Client : Monsieur ou Madame BRESSON, client en séjour à l'hôtel qui se présente à la réception. Vous souhaitez dîner en chambre avec votre conjoint. Si cela n'est pas possible, vous demandez une table au restaurant de l'hôtel afin de dîner le plus tôt et le plus vite possible.

Client : Mrs ou Mr WILSTON, client australien

Vous téléphonez de Londres pour effectuer une réservation de chambre. Vous désirez une chambre twin pour deux personnes, de très bon confort, pour deux nuits à J+5. Vous disposez d'une carte bancaire.

Approfondissement :

Quelles prestations annexes peuvent être proposées par un réceptionniste lors de l'arrivée d'un client ? Les horaires, supports d'informations, les tarifs ?