

## *Fiche de situation client*

**Client : Madame ou Monsieur DE BAILLY**, trésorier de l'association nationale de philatélie.

Vous vous présentez à la réception de l'hôtel et vous rappelez que vous connaissez bien l'établissement.

Vous organisez dans la ville un rassemblement de philatélistes (week-end d'échange de timbres de collection).

Vous désirez réserver, pour les nuits du 22 et 23 du mois prochain (M+1), deux chambres au calme, une pour le Président de l'association (M. GUTTENBERG) et une pour le Directeur du guide de cotation des timbres (M. DROUOT).

Vous possédez une CB pour la garantie (si on vous la demande) ; toutefois, chaque participant réglera sa facture.

Simultanément, au téléphone

**Client : Monsieur ou Madame DEROYS** client en séjour à l'hôtel.

Vous souffrez d'une rage de dents.

Vous souhaitez un rendez-vous immédiat auprès d'un cabinet dentaire.

Vous demandez un taxi, le plus rapidement possible pour vous y rendre.