

Fiche de situation client

Client : Madame ou Monsieur GRAVLAX

Il se présente à la réception avec son enfant (6 ans).

Déçu par un hôtel concurrent dont vous êtes parti ce matin, vous souhaitez réserver une chambre pour le reste de votre séjour dans la ville, soit 3 nuits.

Éreinté par votre nuit, vous souhaitez trouver un hôtel calme et reposant.

Vous avez prévu d'assister à la représentation de demain soir à l'opéra / théâtre... et souhaitez que l'hôtel s'occupe de la réservation de 2 places.

Vous désirez le service de garde d'enfant pour le soir de votre sortie.

Simultanément

Un employé d'une compagnie aérienne, visiblement pressé, vous rapporte la valise de M. ELLEN, client de votre hôtel, arrivé hier soir. Son bien a été égaré lors de son dernier vol. L'employé exige une signature sur son récépissé.

Client : Mrs ou Mr BOYLE, client britannique, prévu en arrivée demain.

Vous avez réservé une chambre individuelle pour une nuit en demi-pension.

Vous souhaitez prolonger votre réservation de 2 nuits car votre conjoint vous rejoindra à l'hôtel le jour de votre départ initialement prévu.

Vous souhaitez rester en demi-pension pour ces 2 nuits supplémentaires.

Ce changement de situation vous amène à demander au réceptionniste les activités sportives à proximité (ou à l'hôtel)

Approfondissement :

Quels sont les différents forfaits proposés dans votre établissement ?

Quelle est la composition de la pension complète ?

Quelle est la composition du petit déjeuner dans votre établissement ?