

Fiche de situation client

Client : Madame ou Monsieur DUBOIS de la société *HBS*.

Vous arrivez à l'hôtel. Votre secrétaire a réservé une chambre individuelle pour 2 nuits, dans le cadre d'un séminaire organisé au sein de l'hôtel.

Vous l'aviez prévenu qu'après un long voyage, vous souhaitiez vous changer avant le début de la réunion prévue à 10h00. Vous espériez que votre chambre soit prête.

Vous signalez que finalement, votre ami vous rejoindra en fin de matinée. Vous serez donc 2 dans la chambre pour le séjour.

Vous comptez visiter des musées ou des expositions (à adapter selon l'environnement de l'hôtel) à l'issue de votre journée de séminaire (16h). Vous souhaitez connaître les horaires, le trajet pour y parvenir, éventuellement les tarifs...

Simultanément

Client : Madame ou Monsieur ROY

Il téléphone pour s'informer des prix pratiqués par l'hôtel pour un séjour du 1er au 6 (M+1), pour un couple et 2 enfants de 9 et 15 ans. Vous souhaitez avoir des informations sur les chambres, les tarifs et services de l'hôtel.

Vous n'effectuez pas de réservation pour le moment.

Approfondissement :

Quels sont les services de l'hôtel ? Comment y avoir accès ?

Quels sont les tarifs de petits déjeuners ? Quels sont les produits qui le composent ?

Quels sont les horaires d'ouverture du restaurant ?