

## Fiche de situation client

**Client : Madame ou Monsieur LAROUSSE** (recruteur de la société *GLM : Grand Livre du Mois*).  
Vous désirez effectuer une réservation au desk à J+1 pour 3 nuits, arrivée prévue vers 20 h en voiture.

Vous avez besoin de :

- une suite dont le salon sera transformé en bureau pour des entretiens individuels d'embauche,
- ou une chambre « bureau »,
- une table au restaurant de l'hôtel à J+4 (dîner en compagnie de 5 collaborateurs du groupe).

Vous vous renseignez sur le confort et les équipements de communication de votre chambre ainsi que sur les prestations annexes de l'hôtel.

Vous ferez garantir votre réservation par les services administratifs de la société GLM.

Simultanément

**Client : Monsieur ou Madame ROLLING Junior** (au téléphone)

Vous désirez laisser un message urgent à Monsieur ou Madame ROLLING (client en séjour).

Vous dictez le texte du message au réceptionniste : « naissance prématurée, ce jour, de Kathelin nous vous attendons le plus tôt possible, sommes très heureux, tout s'est bien passé, bisous »

Signé : Peter et Jenny.

### Approfondissement technique :

Quels types de prestations peut-on proposer à une clientèle d'affaires : terminologie et composition des forfaits ? Quels matériels et équipements peut-on mettre à la disposition de cette clientèle ?