

## Fiche de situation client

**Client : Madame ou Monsieur MARCHAND**

Il se présente comme le responsable du groupe *PRO-LINE*.

La société *PRO-LINE* a réservé 4 chambres individuelles pour ce soir pour 3 nuits.

Vous souhaitez une chambre supplémentaire pour un cinquième participant.

Communiquer au réceptionniste le nom des 4 autres participants (ils vont recevoir des appels pendant leur séjour)

Vous précisez que vous réglerez les 5 chambres à votre départ sauf les extras, pris en charge par chaque participant.

Vous souhaitez que le dernier arrivant puisse avoir un en-cas dans sa chambre.

Vous voulez emmener vos collaborateurs dans un restaurant typique sans faire trop de kilomètres.

Vous demandez un réveil à 6 h pour vous et à 7h30 pour les 4 autres chambres.

Simultanément

**Client : Monsieur ou Madame LOPEZ**

Il appelle la réception pour qu'on lui repasse sa chemise. Il demande des précisions sur les délais et la facturation.

**Client : Mrs ou Mr HALIDAY**

Arrivé à l'hôtel hier, départ prévu ce jour.

Vous vous présentez à la réception et souhaitez prolonger votre séjour d'une nuit.

Vous souhaitez réserver une chambre double pour ce soir au même étage que le vôtre pour vos amis Mrs et Mr SUMMERS. Ils arriveront vers 17 heures.

Vous souhaitez également réserver une table au restaurant de l'hôtel pour 3 personnes pour 20H, vous prendrez en charge la facture.

**Approfondissement :**

Comment mettre en avant le restaurant de l'hôtel ?

Quels autres services peut-on commercialiser dans un hôtel ?

Comment se passe la facturation de ces services ?