

Fiche de situation client

Client : Madame ou Monsieur GRANDJEAN, qui se présente à la réception.

Il souhaite effectuer une réservation de J+2 à J+4 pour 2 nuits, pour deux amis, Mme et M. SILL, jeune couple qui vient de se marier.

Il souhaite effectuer la réservation en chambre double.

Il signale que le jour de l'arrivée, il portera un bouquet de fleurs à mettre dans la chambre.

Il demande, également, que l'hôtel mette à disposition du jeune couple dans leur chambre, le jour de leur arrivée, une bouteille de champagne.

Simultanément

Client : Madame ou Monsieur LESPAGNOL, de la société *SYSTEM*.

Il vous contacte par téléphone. Il souhaite laisser un message urgent à Madame ou Monsieur TANDOORI, client attendu ce jour mais non encore arrivé à l'hôtel : « La réunion de demain matin 11 heures, est déplacée à 16 h et aura lieu à l'hôtel de ville ».

Client : Mrs ou Mr TANDOORI,

Client prévu en arrivée ce jour, il se présente à la réception.

Client de nationalité britannique, Il a réservé une chambre single, pour une nuit.

Il souhaite prendre possession de sa chambre.

Si le réceptionniste ne transmet pas le message, Il demande si aucun message n'est arrivé pour lui.

Mrs ou Mr TANDOORI ne parle pas le français, Il demande que le message lui soit traduit.

Suite à la lecture du message, Il demande si le séjour peut être prolongé d'une nuit.

Suite à ce changement, Il devra changer son billet de train. Il demande les horaires de l'Eurostar, Paris-Londres à J+2.