

Fiche de situation client

Client : Madame ou Monsieur GARNIER

Clients fidèles, présents tous les ans en cette période, ils ont réservé leur chambre habituelle (chambre standard calme) pour 15 jours (de J à J+ 15).

Réservation confirmée par l'hôtel par e-mail.

Il se présente à la réception pour prendre possession de sa chambre et souhaite en même temps accéder au garage de l'hôtel pour garer son véhicule.

Sa chambre habituelle est bloquée pour des travaux de rénovation durant tout le mois.

Très contrarié et énervé, Il insiste pour obtenir cette chambre. En cas d'impossibilité, Il souhaite un geste commercial important sinon Il fera une contre-publicité de l'établissement auprès de son entourage personnel et professionnel.

Simultanément

Client : Madame ou Monsieur GIROUX

Il téléphone de sa voiture : il est perdu, à proximité de la gare. Il demande de le diriger jusqu'à l'hôtel. De plus, du fait de cette perte de temps, il souhaiterait avoir dans sa chambre à son arrivée un plateau-repas.

Approfondissement :

Quelles attentions particulières doit-on porter aux clients habituels ?

Quels sont les documents qui permettent le suivi de leurs séjours ?

Comment fonctionne en général une carte de fidélité ?