

Fiche de situation client

23

Client : Monsieur ou Madame Dominique BOLDIEUX, client en arrivée ce jour.

Il est 18H00, il arrive en taxi de la gare la plus proche et se présente à la réception pour prendre possession de sa chambre réservée, à partir de ce jour et pour deux nuits.

Il demande s'il est possible de prolonger son séjour d'une nuit à sa charge.

Il souhaite louer à moindre coût, une voiture à partir de demain jusqu'à son départ ; Il demande des informations concernant deux agences de location différentes : noms, coordonnées, produits proposés et tarifs.

Il contactera personnellement et ultérieurement l'agence de son choix.

Simultanément

Monsieur ou Madame Claude SOULAN

Ce client, présent à l'hôtel depuis la veille, téléphone de sa chambre et vous signale que la climatisation ne semble pas fonctionner ; il fait terriblement chaud dans la chambre située au sud. Il demande une intervention rapide et accepte de changer de chambre si nécessaire. Ayant rendez-vous à l'extérieur, Il vous charge de déplacer les bagages et les vêtements déjà installés dans la penderie.

Client : Mr ou Mrs WANDDLE

Ce client est arrivé en début d'après midi, pour un séjour de deux nuits.

Il se présente à la réception.

Il vient de recevoir un appel téléphonique de sa société et doit écourter son séjour.

Il devra quitter l'hôtel demain matin vers 8h00.

Il demande s'il est possible de le/la réveiller à 6h30 et de lui servir en chambre un petit déjeuner continental à 7h00.

Il demande qu'on lui indique sur un plan, comment se rendre à la gare la plus proche.

Approfondissement :

Pour quelles raisons un client peut-il changer de chambre lors de son séjour ?

Quelles précautions faut-il prendre pour déplacer les bagages et les vêtements du client en dehors de sa présence ?