

## *Fiche de situation client*

**Client : Monsieur ou Madame CAMIRO**

Il se présente en tant que client « affaires » habitué, en arrivée ce jour, initialement prévue à 18h00.

Il se présente à la réception (il est 10h30).

Il souhaite prendre possession de sa chambre habituelle immédiatement (cette dernière n'est pas propre).

Il réclame un lieu pour se changer, se rafraîchir et déposer ses bagages ; Il accepte toute proposition pour répondre à ce besoin mais exige de dormir dans sa chambre habituelle.

Il demande les horaires, tarifs et conditions d'accès à la piscine la plus proche de l'établissement pour la fin de l'après-midi.

Simultanément

**Client : Monsieur ou Madame MIRAYI Chun**

Il se présente à la réception, très inquiet, Il interrompt la conversation pour réclamer l'intervention rapide d'un médecin pour son fils se plaignant de maux de tête intenses.

**Client : Mr ou Mrs KINGSLEY, client britannique.**

Il désire réserver une chambre twin à J+30 pour deux nuits.

Il ne connaît pas l'établissement et demande les tarifs et les prestations proposés.

Il souhaiterait que vous lui précisiez la localisation de l'hôtel dans la ville (centre, sud, banlieue, proche de...).

**Approfondissement :**

Lors d'une prise de réservation, quelles sont les rubriques indispensables à demander au client ?

Lors d'une prise de réservation, quelles sont les informations obligatoires à communiquer au client ?