

Fiche de situation client

Client : Madame ou Monsieur FOURNIER

Secrétaire de la société *LAURÉAT*, société en contrat avec l'hôtel, de passage dans la ville. La situation se déroule au desk.

Vous désirez réserver une chambre pour demain, 2 nuits, pour M. HARLOW.

Vous souhaitez que M. HARLOW ne règle que ses extras, la société *LAURÉAT* prendra en charge la chambre, le petit déjeuner, la taxe de séjour.

Vous pouvez envoyer un fax/mail de prise en charge.

Simultanément

Client : Madame ou Monsieur BRESSON

Ce client de l'hôtel appelle de sa chambre.

Vous souhaitez avoir des renseignements sur les restaurants de la ville. Vous recherchez plutôt un restaurant proposant des spécialités régionales.

Client : Mrs ou Mr GERRARD

Vous arrivez à la réception pour prendre votre chambre.

Vous avez une réservation pour 2 nuits pour 1 personne.

Vous souhaitez prolonger votre séjour de 2 nuits.

Vous demandez les conditions tarifaires.

Votre chambre ne sera pas disponible à J+2. Vous acceptez de changer de chambre mais dans les mêmes conditions.