

## *Fiche de situation client*

**Client : Madame ou Monsieur CORBEL**

La situation se passe au desk.

Vous vous présentez à la réception.

Vous désirez réserver des chambres à l'occasion du baptême de votre petit fils Augustin, pour le premier week-end d'août, arrivée le vendredi en fin d'après-midi et départ le lundi matin.

Pour loger les membres de votre famille, vous avez besoin de 4 chambres, réparties comme suit :

- deux chambres à grand lit au nom de Mme et M. CORBEL et de Mme et M. LEDOUX,
- une chambre triple au nom de Mme et M. RINATO (couple et enfant de 6 ans),
- une chambre à deux lits pour Mme et M. CORBEL les grands parents (veulent une chambre au calme à l'écart des jeunes).

Vous vous renseignez sur le confort et les tarifs des chambres.

Vous prenez en charge toutes les prestations hébergement (chambre et petits déjeuners).

Vous proposez de garantir cette réservation par le versement d'arrhes.

Vous vous renseignez sur les possibilités de restauration individuelle dans l'établissement et aux alentours.

Vous demandez 4 dépliants de l'hôtel que vous enverrez à chacun de vos invités.

**Client : Mrs ou Mr. PINK**

La situation se passe au desk.

Vous avez une réservation pour 3 nuits pour une personne et vous vous présentez à la réception.

Pour occuper l'après-midi et la soirée, vous désirez connaître les activités culturelles locales (concert, exposition, cinéma, théâtre...). Vous prenez possession de votre chambre.

**Approfondissement :**

Quelles sont les activités culturelles que l'on peut proposer au client ?

Préciser l'itinéraire pour se rendre sur un site culturel.