

Fiche de situation client

29

Client : Madame ou Monsieur LORET

Vous vous présentez à la réception sans réservation. Vous souhaitez une chambre calme et à l'étage le plus élevé pour 2 nuits à partir de ce soir. Vous vous renseignez sur le confort de la chambre et plus particulièrement sur la climatisation.

Vous précisez que votre fille de 20 ans vous rejoindra demain et dormira dans la même chambre.

Vous suivez un traitement médical post-opératoire et demandez conseil concernant l'intervention d'un infirmier à heure fixe, pour vos soins quotidiens.

Vous possédez une carte bancaire (si le réceptionniste le demande).

Simultanément

Client : Madame ou Monsieur BRAVA

Vous téléphonez et souhaitez des renseignements sur les tarifs, le confort des chambres et les différents services de l'établissement (vous ne souhaitez pas réserver).

Client : Mrs ou Mr MAYFAIR

Client australien, vous téléphonez de Sydney.

Vous désirez réserver 2 chambres communicantes à J+3 : l'une avec un grand lit pour vous et votre conjoint et l'autre avec 2 lits pour vos enfants, respectivement âgés de 12 et 15 ans, pour 2 nuits. Vous acceptez de communiquer votre numéro de carte bancaire. Vous souhaitez prendre les petits déjeuners et les repas à l'hôtel.

Vous désirez une place de parking. Vous demandez une confirmation par mail de la part de l'hôtel.

Vous vous renseignez sur la météo prévue lors de votre séjour.

Approfondissement :

Quelle démarche envisagez-vous pour un client malade ou ayant un malaise (médecin, infirmière, pharmacie) ?

Connaissez-vous les numéros d'appel d'urgence (pompiers, SAMU, police...) ?