

## *Fiche de situation client*

**Client : Madame ou Monsieur DUMONTET**

La situation se passe au desk.

Vous vous présentez à la réception. Votre véhicule est en panne, le chauffeur de taxi vous a recommandé l'hôtel, proche d'un garage où est immobilisée votre voiture.

Vous souhaitez une chambre pour une personne pour une nuit (ou plus selon réparation de votre véhicule).

Vous précisez que vous n'avez pas de bagage.

Vous êtes ennuyé, car vous n'avez pas prévu de nécessaire de toilette et de vêtements de rechange.

Vous demandez comment vous rendre dans un supermarché proche.

Simultanément

**Client : Madame ou Monsieur LEHARTEL**

Vous téléphonez à la réception. Votre garçon de 5 ans a fait une chute et se plaint d'une cheville.

Vous demandez l'emplacement de la clinique ou de l'hôpital le plus proche afin de pouvoir passer des radios, en demandant s'il est possible d'imprimer un itinéraire ou d'avoir un plan pour s'y rendre.

**Approfondissement :**

Quels sont les différents types de petits déjeuners proposés par l'hôtel ?

Quels produits sont proposés au buffet ?

Quels sont les tarifs et les horaires dans votre hôtel ?