

Fiche de situation client

Client : Madame ou Monsieur MARTIN

La situation se passe au desk.

Vous vous présentez à la réception.

Vous êtes un client habitué.

Vous demandez que l'on vous indique la bijouterie la plus proche afin de pouvoir acheter un bijou pour l'anniversaire de votre conjoint.

Simultanément

Client : Madame ou Monsieur VINCENT

Vous téléphonez à la réception. Vous souhaitez parler à M. VAILLANT (client attendu ce jour mais pas encore arrivé à l'hôtel). Si M. VAILLANT n'est pas joignable, vous désirez laisser un message : « rappeler de toute urgence Madame ou Monsieur VINCENT ».

Client : Mrs ou Mr MARKS

La situation se passe au téléphone.

Le client téléphone pour une réservation d'une nuit, le jeudi de la semaine suivante.

Votre famille se compose de 2 adultes et de 2 enfants de 10 ans et 12 ans.

Après proposition, vous choisissez une chambre double et une chambre twin (de préférence communicantes).

Vous demandez comment accéder à l'hôtel en arrivant de la gare ou de l'aéroport (à choisir).

Vous donnez un numéro de carte bancaire pour garantir la réservation.

Approfondissement :

Où est situé votre hôtel ?

Quels sont les moyens de transport permettant d'y accéder ?