

Fiche de situation client

34

Client : Mme et M. FROLIN

Vous faites une étape dans la région avant de rejoindre votre lieu de villégiature.

Vous vous présentez à la réception et vous souhaitez 2 chambres communicantes pour 2 adultes, 2 enfants et 1 bébé (logé dans la chambre des parents) pour 1 nuit.

Vous souhaitez des renseignements sur des activités possibles avec des enfants pour le lendemain.

Vous désirez les services d'une baby-sitter pour ce soir, car vous souhaitez passer la soirée seul avec votre conjoint.

Vous attendez de l'aide pour la prise en charge de vos bagages.

Simultanément, au téléphone

Client : Monsieur ou Madame TRAVEL

Vous souhaitez savoir, en vue d'une future réservation, si l'hôtel dispose à J+18 de 10 chambres pour 1 personne et les tarifs pratiqués.

Client : Mr ou Mrs O'MALLEY

Ce client nord-irlandais est arrivé la veille.

Vous venez vous plaindre à la réception du bruit provenant de la rue et qui a perturbé votre sommeil la nuit dernière.

Vous voulez connaître les horaires de train (gare la plus proche) en partance pour Paris, demain.

Vous désirez que l'hôtel vous réserve un taxi pour pouvoir être à la gare 30 minutes avant le départ du train.

Approfondissement :

Quels sont les services à disposition des enfants que l'on peut proposer à l'hôtel ?

Quelles sont les activités à proposer aux familles avec des enfants aux alentours de l'hôtel ? (accès, tarifs, modes de réservation, possibilité de restauration).