

Fiche de situation client

35

Client : Madame ou Monsieur FONTAINE

La situation se passe au desk. Vous vous présentez à la réception, vous avez réservé une chambre pour 3 nuits (un grand lit pour vous et votre conjoint, et un lit supplémentaire pour votre fils âgé de 5 ans).

Vous souhaitez apporter une modification à la réservation d'origine car votre belle-mère séjourne avec vous.

Vous souhaitez disposer de deux chambres :

- une à grand lit pour votre conjoint et vous-même
- une autre à deux lits pour votre belle-mère et votre fils (de préférence communicante ou voisine).

Vous avez réservé, une table pour 3 personnes dans un restaurant gastronomique haut de gamme après-demain soir et ne souhaitez pas emmener votre fils. Vous désirez le faire garder par une baby-sitter et demandez le tarif horaire pratiqué.

Simultanément

Client : Madame ou Monsieur HERBERT

Vous appelez car êtes inquiet de ne pas avoir reçu de réponse, à propos de votre versement d'arrhes (chèque envoyé par courrier) en garantie de votre réservation à J+10. Vous attendez que l'hôtel vous fasse parvenir par courrier ou mail un reçu d'arrhes garantissant votre réservation.

Client : Mrs ou Mr BRONSON

La situation se passe au desk. Vous vous présentez à la réception.

Vous voulez consacrer cet après-midi à des visites touristiques. Vous demandez des conseils d'itinéraires et de lieux de visites incontournables.

Approfondissement :

Y a-t-il un service de prise en charge des enfants dans votre hôtel ?

Quels sont les équipements et services dont doit disposer un hôtel pour faciliter l'accueil des familles et des enfants ?

Que peut-on proposer dans un hôtel en terme d'animation pour les jeunes enfants ?