

## *Fiche de situation client*

**Client : Madame ou Monsieur CHAPMAN**

Vous arrivez à l'hôtel en présentant votre voucher sur smartphone (forfait pour 1 nuit sans petit déjeuner, agence en ligne *WEBTRAVEL.COM*).

Vous demandez à quelles prestations vous avez droit avec votre réservation.

Vous voulez des renseignements détaillés sur l'hôtel et sur la région pour faire du tourisme.

Suite aux indications, vous souhaitez séjourner une nuit supplémentaire, vous attendez une proposition commerciale avantageuse.

Simultanément

**Client : Monsieur ou Madame CALLEJÓN**

Vous appelez l'hôtel par téléphone. Vous souhaitez des renseignements sur l'hébergement de votre famille : deux adultes et deux adolescentes (14 et 17 ans).

Le séjour serait de deux nuits à compter de J+3.