

Fiche de situation client

37

Client : Madame ou Monsieur FENDANT

Client de nationalité suisse. La situation se passe au desk.

Vous vous présentez à la réception en début de matinée. Vous avez voyagé toute la nuit. Vous êtes fatigué.

Vous souhaitez prendre une chambre ce matin pour vous reposer et la libérer en milieu d'après-midi.

Vous désirez garer votre voiture dans un endroit sûr.

Vous désirez un plateau repas avant de partir, donc dans l'après-midi.

Vous acceptez de régler votre facture par carte bancaire.

Vous souhaitez que l'on vous indique la station service la plus proche.

Simultanément

Madame ou Monsieur VALABREGUES

Vous téléphonez à l'hôtel et vous souhaitez laisser un message à Mrs ou Mr STAMFORD, client actuellement dans l'établissement. « Le rendez-vous de ce soir est annulé. Si besoin, vous pouvez me joindre au 07 21 45 38 69 »

Client : Mrs ou Mr STAMFORD

La situation se passe au desk.

Vous vous présentez à la réception.

Vous vous renseignez sur les activités sportives possibles dans la ville ou dans les environs pour occuper votre après-midi.