

# Fiche de situation client

Simultanément

**Madame ou Monsieur GAGNAIRE**, client présent à l'hôtel.

Vous téléphonez à la réception depuis votre chambre, car vous êtes sujet à des blocages lombaires et votre médecin vous a prescrit des piqûres en cas de crise. Vous devez rester allongé et ne pouvez pas vous déplacer. Pour vous soulager, vous souhaitez les services d'un infirmier.

**Client : Mrs ou Mr CORBETT**

La situation se passe au téléphone. Vous souhaitez réserver deux chambres pour votre famille, deux adultes et deux enfants (6 et 9 ans), à partir de J+8 pour deux nuits.

Vous désirez de préférence une chambre double et une chambre twin communicantes.

Vous prendrez le petit déjeuner, mais vous demandez s'il est possible d'avoir un tarif réduit pour vos enfants.

Vous ne connaissez pas encore votre heure d'arrivée et vous n'avez pas de carte bancaire pour garantir votre réservation. De plus, vous n'avez ni accès à un télécopieur, ni à internet.

Vous demandez des renseignements pour accéder à l'hôtel.

**Approfondissement :**

Quelles sont les informations à demander lors de la prise de réservation ?

Quels sont les moyens de réservation généralement utilisés ?

Quelles peuvent être les garanties de réservation ?