

Fiche de situation client

Client : Madame ou Monsieur MARTINEZ

Vous vous présentez à la réception de l'hôtel. Vous avez réservé une chambre pour 2 personnes pour 2 nuits.

Invité chez des amis ce soir, vous désirez que l'hôtel se charge de l'achat de fleurs pour leur offrir. Vous désirez une composition florale pour une valeur d'environ 70 € (le choix de fleurs et le type de composition est à l'appréciation du client). Vous vous interrogez sur la facturation des fleurs. Vous récupérerez cet achat vers 19 h, le rendez-vous étant vers 20 h à la mairie de la ville. Vous demandez comment vous rendre sur le lieu du rendez-vous.

Simultanément

Client : Madame ou Monsieur BRESSON

Vous téléphonez depuis votre chambre et signalez une fuite d'eau assez importante dans la salle de bain. Vous avez déjà utilisé toutes les serviettes éponge à votre disposition. Vous devez quitter l'hôtel immédiatement et désirez savoir quelles dispositions vont être prises pour que ce problème soit résolu à votre retour.