

# Fiche de situation client

Simultanément

**Client : Mme ou M FLORENTIN**

La situation se passe au téléphone. Vous appelez de votre chambre. Il manque l'ensemble des produits d'accueil dans la salle de bain. Vous êtes pressé.

**Client : Mrs ou Mr PINKERTON**, client anglais.

La situation se passe au desk.

Vous occupez depuis hier soir, avec votre conjoint, une chambre double de catégorie standard, que vous avez réservée et réglée pour l'intégralité de votre séjour (7 nuits).

Vous vous présentez à la réception afin de savoir si l'hôtel dispose de chambres libres de catégories supérieures.

Vos attentes correspondent désormais à davantage de confort surtout que vous restez encore 6 nuits à l'hôtel.

Vous acceptez le supplément lié à la chambre supérieure.

Vous demandez également des conseils et des recommandations sur un restaurant gastronomique proche.

**Approfondissement :**

Quels équipements retrouve-t-on dans la salle de bain ?

Quels sont les produits d'accueil que le client trouve habituellement dans sa salle de bain ?