

Fiche de situation client

43

Client : Madame ou Monsieur DURIEUX

Client secrétaire de la société *SOFAGEL* avec laquelle l'hôtel travaille régulièrement.

Vous contactez l'hôtel par téléphone.

Vous lui faites comprendre que votre société travaille régulièrement avec vous.

Vous désirez réserver un séminaire résidentiel pour 10 personnes en chambre twin pour 2 nuits à J+30.

Vous stipulez que la société prendra en charge le forfait « séminaire résidentiel » et que les frais annexes resteront à la charge des clients.

Vous enverrez un fax/mail de prise en charge ainsi que la liste des participants ultérieurement.

Vous vous renseignez sur les possibilités de détente et de loisirs dans l'hôtel ou à l'extérieur : billard, fitness...

Simultanément

Client : Madame ou Monsieur BRESSON

Client présent à l'hôtel, qui arrive à la réception.

Vous avez oublié votre trousse de toilette. A la demande du réceptionniste, vous précisez vos besoins.

Client : Mrs ou Mr YORKE

Client anglais arrivant à la réception de l'hôtel.

Vous souhaitez une chambre à grand lit pour 2 nuits à compter de ce soir pour 2 personnes.

Vous expliquez que le voyage depuis MANCHESTER a été très fatiguant et vous désirez vous reposer.

Vous vous renseignez sur les différentes possibilités de restauration sachant que vous préféreriez dîner dans votre chambre.

Vous disposez de votre carte bancaire.

Approfondissement :

Quelles sont les différentes prestations servies par le room-service ?

Quels sont les horaires de service ?

Le client doit-il passer une commande ?