

Fiche de situation client

Client : Madame ou Monsieur COMTE

La situation se passe au desk.

Vous vous présentez à la réception pour effectuer des réservations de chambres pour des amis. Vous souhaitez connaître la disponibilité de l'hôtel pour loger 7 couples d'amis, en chambres doubles, pour la nuit du 1er samedi du mois prochain.

Vous souhaitez également retrouver vos amis au restaurant de l'hôtel pour dîner à partir de 20 heures.

Vous vous renseignez sur les équipements de l'hôtel.

Simultanément

Client : Mme ou Monsieur FLORENTIN

La situation se passe au téléphone. Vous appelez la réception de votre chambre. Vous ne parvenez pas à fermer le volet extérieur pour vous reposer, il semble être cassé. La situation vous agace.