

## *Fiche de situation client*

**Client : Madame ou Monsieur LOUVIER**

Client collaborateur de la société *AGRIVA* (en contrat avec l'hôtel).

Vous vous présentez à la réception de l'hôtel.

Votre société, par l'intermédiaire de votre secrétaire, a réservé pour vous une chambre pour 2 nuits.

Vous n'avez pas d'information sur le règlement de la note.

C'est votre premier séjour dans l'hôtel et vous êtes inquiet de laisser votre matériel (machine d'analyse microbiologique) dans le coffre de votre voiture.

Vous désirez savoir si votre collaboratrice vous a laissé un message (laisser l'initiative au réceptionniste ; en cas d'oubli, en faire la demande). Ce message indique un lieu de rendez-vous demain matin. Si aucun message n'a été reçu, dire que vous avez reçu l'information par SMS à l'instant.

Vous demandez au réceptionniste de situer le point de rendez-vous (choisir un café de la ville).

Simultanément

**Client : Madame ou Monsieur DELPY**

Vous téléphonez pour annuler votre réservation pour ce soir car votre rendez-vous professionnel est reporté à la semaine prochaine. Vous souhaitez, si le réceptionniste le demande, la reporter la semaine prochaine pour le même jour et le même nombre de nuits.