

Fiche de situation client

Client : Madame ou Monsieur MOREAU

Client habitué. La situation se passe au desk.

Vous souhaitez prendre possession de votre chambre habituelle, que vous avez réservée pour 2 nuits.

Vous apprenez que celle-ci ne pourra pas vous être attribuée, car la chambre est occupée.

Vous êtes déçu(e) car vous aviez demandé expressément cette même chambre lors de votre réservation.

Vous exprimez votre mécontentement et réclamez un geste commercial.

Vous souhaitez vous détendre ce soir et demandez s'il est possible de vous rendre au cinéma le plus proche de l'hôtel en utilisant les transports publics.

Simultanément

Client : Madame ou Monsieur FLORENTIN

La situation se passe au téléphone. Vous appelez de votre chambre. Vous souhaitez réserver une table pour 4 personnes au restaurant ce soir à 20h00 pour un dîner d'affaires. Vous souhaitez une table au calme, à l'écart des autres, car vous ne voulez pas être importuné(e) par les conversations de vos voisins. Vous souhaitez avoir confirmation de votre demande.