

## *Fiche de situation client*

**Client : Madame ou Monsieur FAUBERT**, Société *AGRIVA*.

Vous êtes en départ.

Vous avez un rendez-vous en ville (le client précise au réceptionniste le lieu exact du rendez-vous).

Vous demandez votre chemin ainsi que la station-service la plus proche de l'hôtel.

### **Simultanément**

**Client : Madame ou Monsieur BRESSON**

Client de l'hôtel, il souhaite connaître les horaires d'ouverture du restaurant de l'hôtel pour ce soir.

Vous hésitez à réserver une table, car vous ignorez à quelle heure vous serez de retour à l'hôtel.

**Client : Mrs ou Mr RING** qui arrive à l'hôtel.

Vous avez réservé une chambre individuelle avec les petits déjeuners pour 3 nuits.

Vous souhaitez prolonger votre séjour de 2 nuits supplémentaires soit 5 nuits au total.

Vous communiquez sur votre état de santé (fièvre, maux de tête...).

Vous souhaiteriez consulter un médecin, car vous ne vous sentez plus en état de vous déplacer.

Vous souhaitez être rassuré quant à l'achat éventuel de médicaments prescrits.

### **Approfondissement :**

Que proposez-vous si la chambre est bloquée par un autre client sur les dates de prolongation ?

Que proposez-vous si l'hôtel est complet ?

Quelle est la procédure d'un délogement interne et d'un délogement externe ?