

# Fiche de situation client

49

**Client : Madame ou Monsieur LEMAIRE**, au desk.

Vous souhaitez effectuer une réservation pour un couple d'amis (Mme et Mr HAYS et leur fille de 11 ans) par manque de place dans votre appartement pour les recevoir.

Ils arriveront vendredi prochain vers 22 h (départ le lundi suivant) directement à l'hôtel sans passer par votre domicile. L'hôtel sera-t-il encore ouvert ?

Vous prenez en charge la chambre et le petit-déjeuner. Vous n'êtes pas fixé sur un tarif mais attendez des propositions intéressantes, si possible une réduction.

Vous acceptez de laisser une garantie si nécessaire.

Le samedi soir, vous aimeriez inviter vos amis à dîner dans un restaurant de la ville. Vous attendez des propositions.

Simultanément

**Client : Secrétaire de Mme ou Mr HOLMES**, client en séjour à l'hôtel.

Vous souhaitez laisser un message « rappeler l'entreprise de travaux publics *IMBERT AND CO*, avant 17h au numéro ».

**Client : Mrs ou Mr HOLMES**

Vous êtes arrivé la veille et vous vous êtes inscrit par internet à une excursion demain matin très tôt auprès de l'office de tourisme.

Vous ne prendrez pas votre petit déjeuner demain matin.

Avant de quitter la ville, vous demandez de vous indiquer la banque la plus proche.

Si le réceptionniste ne vous transmet pas le message, vous demandez si on ne vous a pas laissé de message.

**Approfondissement :**

Quels sont les différents types de chambres proposés pour un couple avec enfant ?

Indiquez les différents tarifs (chambre, petit déjeuner...).