

# Fiche de situation client

50

**Client : Madame ou Monsieur DIEBOLD**, trésorier de l'association « *FRANCE SIDECAR* ».

Vous vous présentez à la réception de l'hôtel et vous montrez que vous connaissez bien l'établissement.

Vous organisez l'an prochain dans la région un rassemblement de motards.

Pour repérer les lieux en comité restreint, vous désirez réserver à J+10, 4 chambres single pour 3 nuits. Deux doivent être très calmes, (une pour le président de votre association, et une pour un invité d'honneur).

Vous avez certaines exigences concernant la qualité de la chambre et la sécurité des véhicules, vous désirez un parking sécurisé ou un garage pour garer les 4 side-cars de luxe.

Vous possédez une carte bancaire de l'association pour la garantie, si on vous la demande.

Pour effectuer les démarches administratives concernant ce rassemblement vous demandez l'adresse de la mairie.

Simultanément

**Client : Monsieur ou Madame BAROIS**

Vous appelez l'hôtel depuis votre véhicule. Votre enfant est malade. Vous souhaitez annuler votre réservation pour ce soir, 1 nuit.

**Approfondissement :**

Quelle est la procédure à suivre pour annuler une réservation ?

Quelles sont les conditions d'annulation d'une réservation ?