

Fiche de situation client

Client : Madame ou Monsieur DEGAS

Vous vous présentez à la réception de l'hôtel sans réservation.

Votre voiture est tombée en panne aux abords de la mairie.

Vous demandez les coordonnées d'un garagiste et d'un dépanneur.

Vous êtes fatigué et vous souhaiteriez dormir à l'hôtel au moins cette nuit.

Vous avez un rendez-vous d'affaires, demain en début d'après midi, que vous ne pouvez pas annuler.

Vous avez besoin d'un véhicule de location pour vous y rendre (lieu du rendez-vous à l'appréciation du client).

Vous souhaitez que l'on vous indique une agence de location de voiture à proximité de l'hôtel.

Peut-on vous expliquer le chemin pour vous rendre à l'agence ?

Simultanément

Client : Madame ou Monsieur LONGCHAMP

Client venant d'arriver à l'hôtel.

Vous téléphonez de votre chambre. Vous signalez que la salle de bain n'a pas été nettoyée et qu'un aspirateur a été oublié dans votre chambre.