

HÔTEL du GRAND SUD

L'hôtel du GRAND SUD est un hôtel-restaurant 4* saisonnier, situé sur l'île de Porquerolles.

L'établissement est ouvert du 1^{er} avril au 1^{er} novembre.

Vous travaillez comme réceptionniste de jour dans cet établissement.

Nous sommes le 20 avril, la saison est en phase de lancement. Quelques aménagements et organisations sont encore à faire.



Monsieur et Madame RAOULT de Rennes arrivent à l'hôtel avec leurs enfants pour 5 nuits.

Un de leurs bagages a été égaré lors de leur transfert à l'aéroport Paris-Orly.

Ils vous demandent de faire le nécessaire pour récupérer leur bagage au plus vite.

Travail à faire :

Répondez aux questions suivantes :

- 1. Que faites-vous pour satisfaire ces clients ? Quels renseignements vous sont nécessaires ?**
- 2. En règle générale, quelle est la responsabilité de l'hôtel vis-à-vis des bagages des clients ?**