

Fiche de situation client

2

Client : Madame ou Monsieur BICHOT

Vous êtes dans l'hôtel depuis trois nuits et souhaitez régler votre forfait B&B.

Vous avez pris un jus de fruit au mini-bar et fournissez la fiche lors du check-out.

Vous avez eu un débours de 33 euros pour le taxi il y a 3 jours.

Au moment de régler, vous précisez que vous n'avez pas pris de petit-déjeuner ce matin. Vous vous êtes réveillé trop tard, car vous n'avez pas bien dormi à cause du bruit, dans le couloir, toute la nuit.

Vous souhaitez ne pas payer les petits-déjeuners d'aujourd'hui et obtenir un geste commercial pour compenser la gêne.

Vous réglez par carte bancaire.

Simultanément

Client : Madame ou Monsieur VILATTE

Client présent, téléphone de sa chambre pour qu'on lui indique la station de lavage de voiture la plus proche.

Client : Mrs ou Mr WALKER, client australien.

Vous arrivez à la réception sans réservation, vous souhaitez une chambre calme, pour deux personnes, avec un grand lit et pour 2 nuits.

Si le réceptionniste demande une garantie, vous payez en traveller-chèque en euros.

Vous voulez réserver une table de deux couverts dans un restaurant gastronomique (ou traditionnel) proche de l'hôtel (pas de voiture) pour ce soir. Vous n'acceptez pas le restaurant de l'hôtel.

Approfondissement :

Quelles sont les différentes catégories de chambre de l'hôtel ?

Combien y a-t-il de chambres supérieures ou suites ?

De quels équipements dispose une chambre standard ?

Quels sont les tarifs des différentes chambres ?