

Fiche de situation client

5

Client : Madame ou Monsieur FORTIN

La situation se passe au desk.

Vous vous présentez à la réception. Vous êtes en départ et souhaitez régler votre note.

L'agence *JURATOUR* avait confirmé votre séjour à l'aide d'un bon de forfait : chambre et petit-déjeuner pour deux nuits.

Vous avez séjourné une nuit de plus à votre charge et n'avez pas consommé le petit-déjeuner facturé ce matin.

Vous réglez votre note d'extras en francs suisses.

Vous désirez connaître l'adresse du garagiste le plus proche.

Simultanément

Client : Monsieur ou Madame DUROUX téléphone de l'extérieur.

Il souhaite parler à Mme ROLAND (cliente attendue ce jour mais non encore arrivée à l'hôtel). Si Mme ROLAND n'est pas joignable Il désire laisser un message : « rappeler de toute urgence Monsieur ou Madame DUROUX ».

Client : Mrs ou Mr CAVE

La situation se passe au desk.

Vous souhaitez une chambre bien exposée, à deux lits pour vous et votre conjoint, pour trois nuits, dès ce soir.

Vous demandez les tarifs et questionnez le réceptionniste sur les prestations de l'hôtel.

Vous disposez d'espèces en euros pour un pré-paiement.

Vous désirez louer un véhicule pour deux jours.

Vous attendez des suggestions concernant une excursion d'une demi-journée dans la région.

Approfondissement :

Quelles sont les prestations prises en charge dans le cadre d'un voucher forfait B&B ? Que devra régler le client ?

Quels moyens de paiement peut-il utiliser ?

Qui sont les clients qui passent par les agences de voyage ? Quels avantages ont les clients étrangers de passer par une agence de voyage ?