

# Fiche de situation client

8

## **Client : Madame ou Monsieur DORIAN**

La situation se passe au desk, il est 11h00.

Vous vous présentez à la réception, car vous quittez l'hôtel et désirez régler votre note.

Monsieur ou Madame DORIAN a séjourné 2 nuits.

Le réceptionniste vous présente une facture incluant la totalité des prestations consommées à l'hôtel.

Muni d'un double de la télécopie/du mail, vous rappelez que votre société (*FRACOM*) prend en charge chambre, petit déjeuner et taxe de séjour.

Vous souhaitez régler vos extras qui correspondent à un appel téléphonique passé ce matin et un repas hier soir.

Les extras seront réglés en carte bancaire.

Simultanément

## **Client : Monsieur ou Madame LOISEAU**

Le client appelle la réception. En raison du mauvais temps, vous souhaitez vous détendre à l'hôtel ou à proximité. Vous vous informez auprès du réceptionniste sur les possibilités offertes.

## **Client : Mrs ou Mr KINCAIDE**

La situation se passe au téléphone.

Mr ou Mrs KINCAIDE téléphone pour une réservation pour une nuit, le jeudi de la semaine suivante.

Votre famille se compose de 2 adultes et 2 enfants de 10 et 12 ans.

Après proposition, vous choisissez une chambre double et une chambre twin (de préférence communicantes).

Vous demandez comment accéder à l'hôtel en arrivant de la gare ou de l'aéroport.

Vous donnez un numéro de carte bancaire pour garantir la réservation.

## **Approfondissement :**

Où est situé votre hôtel ? Quels sont les moyens de transport permettant d'y accéder ?

Quelles sont les distances ou les temps de trajet ?

Quels moyens pouvez-vous proposer au client afin de l'aider à s'orienter ?