

Client : Madame ou Monsieur FOURNIER

Secrétaire de la société *LAURÉAT*, société en contrat avec l'hôtel, de passage dans la ville. La situation se déroule au desk.

Vous désirez réserver une chambre pour demain, 2 nuits, pour M. HARLOW, client V.I.P. Vous souhaitez un accueil personnalisé.

Vous souhaitez que M. HARLOW ne règle que ses extras, la société *LAURÉAT* prendra en charge la chambre, le petit déjeuner, la taxe de séjour et la prestation VIP.

Vous pouvez envoyer un fax de prise en charge.

Vous en profitez pour demander la tarification séminaire, car vous désirez organiser un séminaire résidentiel de 30 personnes le mois prochain pour 3 nuits, en chambres individuelles.

Vous souhaitez également un après-midi récréatif avec location de vélos pour les participants du séminaire.

Simultanément

Client : Madame ou Monsieur BRESSON

Ce client de l'hôtel appelle de sa chambre.

Vous souhaitez avoir des renseignements sur les restaurants de la ville. Vous recherchez plutôt un restaurant proposant des spécialités régionales.

Client : Mrs ou Mr GERRARD

Vous arrivez à la réception pour prendre votre chambre.

Vous êtes client de l'agence *TURIA AGENCY* et avez une réservation pour 2 nuits pour 1 personne avec bon de forfait B&B.

Vous souhaitez prolonger votre séjour de 2 nuits.

Vous demandez les conditions tarifaires et vous pensez que votre bon peut être valable pour les 2 nuits supplémentaires.

Votre chambre ne sera pas disponible à J+2. Vous acceptez de changer de chambre mais dans les mêmes conditions.

Approfondissement :

Citez les 4 types de vouchers et définissez-les.

Indiquez la procédure de prise en charge d'un client agence qui arrive avec un voucher.

Expliquez le circuit des vouchers.