

Client : Madame ou Monsieur CORBEL

La situation se passe au desk.

Vous vous présentez à la réception.

Vous désirez réserver des chambres à l'occasion du baptême de votre petit fils Augustin, pour le premier week-end d'août, arrivée le vendredi en fin d'après-midi et départ le lundi matin.

Pour loger les membres de votre famille, vous avez besoin de 4 chambres, réparties comme suit :

- deux chambres à grand lit au nom de Mme et M. CORBEL et de Mme et M. LEDOUX,
- une chambre triple au nom de Mme et M. RINATO (couple et enfant de 6 ans),
- une chambre à deux lits pour Mme et M. CORBEL les grands parents (veulent une chambre au calme à l'écart des jeunes).

Vous vous renseignez sur le confort et les tarifs des chambres.

Vous prendrez en charge toutes les prestations hébergement (chambre et petits déjeuners).

Vous proposez de garantir cette réservation par le versement d'arrhes.

Vous vous renseignez sur les possibilités de restauration individuelle dans l'établissement et aux alentours.

Vous demandez 4 dépliants de l'hôtel que vous enverrez à chacun de vos invités.

Simultanément

Client : Madame ou Monsieur MARTIN

Ce client habitué appelle la réception.

Vous avez perdu votre carte visa et n'ayant pas de chéquier ni d'espèces, vous vous demandez comment payer votre séjour.

Client : Mrs ou Mr. PINK (Agence NYTOUR)

La situation se passe au desk.

Vous avez une réservation pour 3 nuits pour une personne et vous vous présentez à la réception.

Vous présentez un voucher (B&B) et votre passeport si on vous le réclame.

Pour occuper l'après-midi et la soirée, vous désirez connaître les activités culturelles locales (concert, exposition, cinéma, théâtre...). Vous prenez possession de votre chambre.

Approfondissement :

Quelles sont les activités culturelles que l'on peut proposer au client ?

Préciser l'itinéraire pour se rendre sur un site culturel.