

Extrait fiche E1 n° 8

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.

Extrait fiche E1 n° 24

Client : Mr ou Mrs KINGSLEY, client britannique.

Il désire réserver une chambre twin à J+30 pour deux nuits.

Il ne connaît pas l'établissement et demande les tarifs et les prestations proposés.

Il souhaiterait que vous lui précisiez la localisation de l'hôtel dans la ville (centre, sud, banlieue, proche de...).

Extrait fiche E1 n° 38

Client : Mrs ou Mr CORBETT

La situation se passe au téléphone. Vous souhaitez réserver deux chambres pour votre famille, deux adultes et deux enfants (6 et 9 ans), à partir de J+8 pour deux nuits.

Vous désirez de préférence une chambre double et une chambre twin communicantes.

Vous prendrez le petit déjeuner, mais vous demandez s'il est possible d'avoir un tarif réduit pour vos enfants.

Vous ne connaissez pas encore votre heure d'arrivée et vous n'avez pas de carte bancaire pour garantir votre réservation. De plus, vous n'avez ni accès à un télécopieur, ni à internet.

Vous demandez des renseignements pour accéder à l'hôtel.



Réalisez les scripts pour vous préparer à ces situations dans le cadre de la S1 (au jour J).