



## FICHE DE TRAVAIL

### SITUATION 1

*Vous recevez un courrier de demande de réservation de Mme FAUGERE.*

#### **Travail à faire :**

- 1° Enregistrer sa réservation sur une fiche de réservation papier, puis sur le logiciel.
- 2° Rédiger le courrier de réponse à ce client, en respectant les consignes du chef de réception (accusé de réception, rappel des conditions).
- 3° Rassembler les pièces du dossier client et enregistrer vos manipulations ResiGo (vidéo d'écran).

### SITUATION 2 AU DESK

*Monsieur DE LA VERNE, trésorier(e) de l'association «CLUB FRANCE RETRO JAGUAR» se présente à la réception. Il semble bien connaître l'établissement.*

*Il organise dans la région un rassemblement de vieilles voitures de marque Jaguar :  
Il désire réserver pour la nuit du [jour J] 2 chambres en pension complète, une pour le Président France de l'association et une pour le Directeur Général de Jaguar France.*

*Il a certaines exigences concernant la qualité de la chambre et la sécurité des voitures :*

- *Traitement VIP*
- *Chambre en catégorie la plus élevée*
- *Parking gardé ou garage*

#### **Travail à faire :**

- 1° Faire une proposition à ce client (document libre avec vos arguments de vente). Posez les questions qui vous semblent nécessaire à votre chef de réception pour faire cette proposition.
- 2° Enregistrer sa réservation sur une fiche de réservation papier (fichier LibreOffice), puis sur le logiciel.
- 3° Rassembler les pièces du dossier client et enregistrer vos manipulations ResiGo (vidéo d'écran).