



## FICHE DE TRAVAIL

*Vous recevez un appel téléphonique de Mr USTER, client qui souhaite des tarifs en vue d'un séjour touristique chez vous de J-12 à J-7, avec son épouse et deux enfants (8 et 13 ans).*

*C'est un client qui ne connaît pas l'hôtel. Il doit raccrocher très vite et vous demande de lui répondre par courrier électronique (john.uster@aol.co.uk). Vous avez des disponibilités pour cette date.*

- *un séjour de 5 nuitées*
- *si possible au rez de chaussée*
- *il mangera peut-être toujours au restaurant le soir*
- *il arrive en taxi depuis l'aéroport*

### **Travail à faire :**

1° Rédiger une proposition de courrier électronique de réponse à ce client, en respectant les consignes du chef de réception, et en utilisant le modèle mis à votre disposition :

- proposer le tarif demi pension pour tout le séjour sur 2 chambres communicantes
- ne pas proposer de suites - elles seront très demandées en cette période
- mettre en avant la qualité du restaurant
- proposer la navette de l'hôtel depuis l'aéroport
- demander si le client souhaite une location de voiture à l'hôtel

2° Envoyer la proposition à votre chef de réception par mail pour vérification

3° Rassembler les pièces du dossier client (l'enregistrement sur Resigo se fera en utilisant l'enregistrement d'écran, en temps maxi de 1 min 30 avec commentaires audio).

Consignes de réalisation :

Proposer impérativement les deux solutions, en détaillant leurs différences :

Solution 1 : tarif comprenant deux chambres communicantes et 4 petits déjeuners en chambre ou au buffet chaque matin, TS en plus. Donner le tarif pour une nuit, puis pour le séjour, et dire "repas à la carte au restaurant gastronomique en supplément"

Solution 2 : tarifs comprenant une demi-pension (chambre + petit déjeuner au buffet + menus du jour hors boisson chaque soir) avec le tarif par personne hors TS. Donner le tarif pour une nuit, puis pour le séjour.