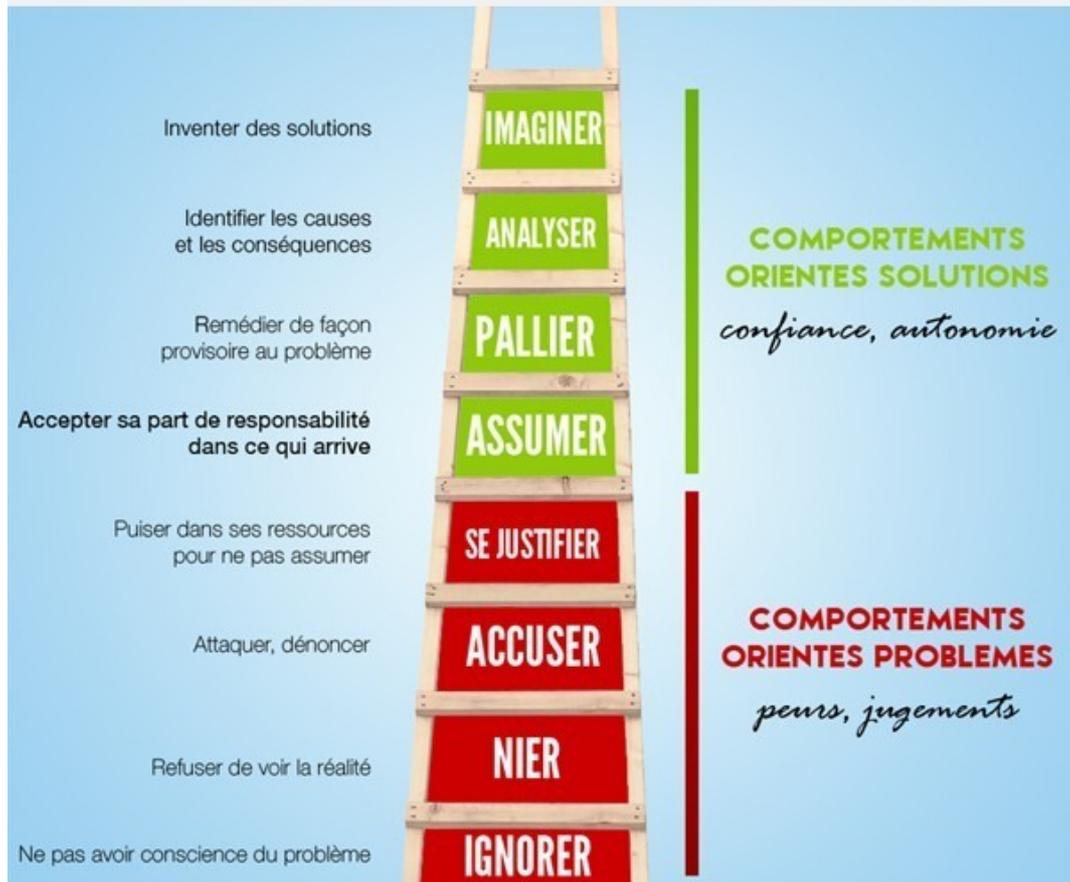


# L'échelle des COMPOTEMENTS



## Travail à faire :

Il y a eu une grosse erreur en réception sur une réservation : une table de 14 couverts a été enregistrée pour le soir au lieu du midi, et aucune garantie n'a été demandée (caution).

Donner un exemple de comportement d'un réceptionniste pour chaque phase de l'échelle...