

Hotell Nyckeln

Rollspelsövning:

Till detta rollspel behövs fyra skådespelare och en eller två receptionister. I receptionen bör finnas karta, nycklar/nyckelkort, matsedel och registreringskort. De två receptionisterna lämnar klassrummet för att läsa på förutsättningar, ankomstlista och room rack. Under tiden går resten av klassen igenom listorna och delar ut skådespelarrollerna.

Förutsättningar:

Det är torsdag och klockan är 18.00. Hotell Nyckeln ligger mitt i city i din ort. Hotellet är ett fyrstjärnigt hotell som är känt för sin goda service. Det har 20 rum, fördelat på enkel, dubbel, twin, grand lit och en lyxig svit. Alla rum är rökfria.

I lobbyn finns en italiensk restaurang med bar (öppen kl. 16.00-23.00) som är en populär samlingsplats för såväl ortsbor som hotellgäster, ofta fullbokat. I kväll gästas baren av en pianist. Frukostmatsalen har öppet 06.30-10.00. En lekhörna finns i anslutning till restaurangen. Ett litet gym med bastu finns också och en löparslinga startar vid parken precis utanför.

Parkering är gratis utanför hotellet med P-skiva en timme och i hotellets garage finns platser för 150 kr/dygn.

En kvällsstäderska arbetar fram till 20.00

Prislista	1p	2p
Enkel	1 200 kr	
Grand lit	1 300 kr	1 500 kr
Dubbel	1 300 kr	1 500 kr
Twin	1 300 kr	1 500 kr
Suite	2800 kr	
Extra bädd	200 kr	

Rumsservice (24 tim) 80 kr avgift

Incheckning tidigast 15.00

Utcheckning senast 12.00

Dagrumsavgift 500 kr

Hotell Nyckeln

Situationer

1. Liz Conrad (engelsktalande) från företaget Lexin anländer till hotellet för att checka in. Hon har bokat ett enkelrum för en natt. Hon är hungrig och undrar om en speciell maträtt som hon provade förra gången hon var här. Tärnat kött, potatis och lök med stekt ägg och rödbetor. Finns det på menyn även i dag och går det att få upp till rummet? Hon vill ha en öl till detta. (Rekvisita resväska)
2. Nicole Johansson från rum 205 kommer till receptionen och vill ha nya batterier till fjärrkontrollen. Hon försökte ringa till receptionen tidigare men fick inget svar. Samtidigt passar hon på att fråga om det finns en trevlig restaurang i närheten. Precis innan hon lämnar receptionen kommer hon på att hon vill ha en kvällstidning som hon ber att få sätta upp på rummet. (Rekvisita fjärrkontroll, kvällstidning)
3. Johanna Svensson från företaget Texaco anländer till hotellet. Hon har kört långt, är stressad och smått irriterad. Hon har bokat ett enkelrum för en natt (hon finns inte med på ankomstlistan, om receptionisten frågar efter en bekräftelse så visar hon en sådan). Hon frågar efter två gäster från Atman Corporate som hon ska äta middag om en timme. Hon ber om deras rumsnummer. Hon vill även parkera sin bil. (Rekvisita resväska och bekräftelse)
4. Gunnar Björck på rum 201 kommer för att checka ut. Han vill betala för en natt och en dagrumskostnad. Om receptionisten frågar så har han tagit en öl från minibaren. Han vill gärna ha en taxi till flygplatsen så snabbt som möjligt (ge receptionisten möjlighet att först fråga om taxi önskas). Han vill även klaga på att han blivit störd av hissarna i natt. Det tog lång tid innan han somnade (ge först receptionisten möjlighet att fråga hur vistelsen varit, görs inte detta så ska klagomålet framföras ändå). Innan han går vill göra en rumsbokning, ankomst 29/4 en natt. (Rekvisita resväska).

Hotell Nyckeln

Room Rack (rumsöversikt)

Date 15/4

Room No	Room Type	Status	Guest	Company	Prs	Arr	Dep	Remarks	Last stay
101	S	Clean	Johnsson, Greg	Atman Corp.	1	13/4	16/4	Non smoker	7/1
102	S	Clean	Parker, Sarah	Atman Corp.	1	13/4	16/4	Non smoker	
103	S	Clean							
104	D	Clean	Wu, Miriam	Leather & Stuff	1	15/4	16/4	Invoice ok	
105	TW	Clean							
201	S	Clean	Björck, Gunnar	Sappo	1	14/4	15/4	Late dep. 18.00	6/3
202	S	Dirty							
203	S	Clean							
204	D	Clean	Johansson, Bengt/Catarina	NSG	2	15/4	17/4	Quiet room	
205	TW	Clean	Johansson, Nicole/Olivia/Ian	NSG	3	15/5	17/4	Xa bed	
301	S	Clean							
302	S	Clean							
303	S	Clean	Lönn, Julia	Lönnkrogen	1	14/4	16/4	Bathtub required	17/3
304	D	Dirty							
305	TW	Clean							
401	GL	Clean	Barwén, Johan	Detox AB	1	15/4	16/4		
402	GL	Clean	Zelmerlov, Måns	Singin Bee	1	15/4	16/4		
403	GL	Dirty	Glans, Kristian	CNN	1	15/4	16/4		10/2
404	D	Clean	Winslow, Stephen	CNN	1	14/4	16/4		10/2
405	SU	Clean							

S single
 GL grand lit (large bed 140 cm)
 D double
 TW twin (two separate beds)
 SU suite

Arrival report

Date 15/4

Room type	Guest	Company	Prs	Rate	Dep	Remarks	Last stay
S	Ljung, Olivia	Kamm in	1	1 200	16/4	Non smoker	
S	Walldorf, Ida	Chickans salong	1	1 050	16/4	Dog	
D	Dawn, Sarah/Sam		2	1 500	17/4		
S	Black, John	American Express	1	950	16/4	Voucher	9/2
S	Thatcher, Maggie	Iron Man	1	1 200	16/4		9/10
S	Conrad, Liz	Lexin	1	1 200	16/4		14/12
S	Tseng, Wang	Honda Corp.	1	950	18/4	Late arrival	
S	Holm, Alex	Granngården	1	400	16/4		
S	Morris, Dan	Animal Planet	1	1 200	17/4		6/3

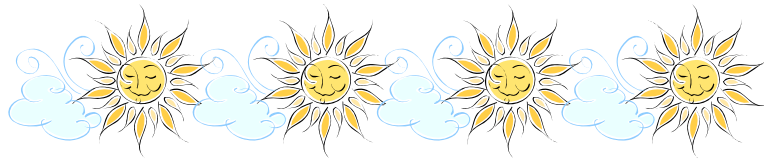
Hotell Nyckeln

Hotel bill

Room 201
Name Gunnar Björck
Arrival 14/4
Departure 15/4

Accommodation 14/4	1 300
Accommodation 15/4	500
Minibar	_____
Total	_____

Hotell Nyckeln



Room service menu

24 hour				SEK
Croque Monsieur				85
Quiche Lorraine				95
Räksmörgås/Shrimp Sandwich				115
Pytt i Panna/Swedish hash				95
Vitt vin/White Wine	glass 55	½ 90	1/1 180	
Rött vin/Red Wine	glass 55	½ 90	1/1 180	
Champagne "Moet et Chandon"				990
Mousserande vin "Amadeus"				350
Starköl flaska/Strong beer bottle				60
Diverse läsk/Soda				30
Kaffe/Coffee				30
Room Service charge				80

2009-09-10

TEXACO AB
Maria Karlsson
Box 675
601 38 GÖTEBORG

Bekräftelse av rumsbokning på Hotell Nyckeln

Jag har nöjet att bekräfta följande bokning för Johanna Svensson.

Antal rum	1
Rumstyp	Enkelrum
Ankomst	Torsdagen den 15 april 2010
Avresa	Fredagen den 16 april 2010
Antal nätter	1
Rumspris	SEK 1 200,- per rum och natt

Priset inkluderar vår stora frukostbuffé samt moms.

Noterat är att gästen önskar rökfritt rum.

Vi tackar för bokningen och ser fram emot att hälsa Johanna Svensson varmt välkommen till Hotell Nyckeln.

Med vänlig hälsning

HOTELL NYCKELN

Camilla Kroon
Bokningsansvarig