

## Situationer

1. Peter Deman (företag Plåtniklas AB), en trevlig och glad kille, anländer till hotellet och har bokat rum för en natt. Det är hans första besök på hotellet. Han vill ha internetaccess och vill att rummet ska faktureras till hans företag, och frågar om det går att köpa en Aftonbladet.
2. Bjørnar Jensen (företag PMC), en norrman som bor på 401, checkade in i går och kommer ner till receptionen för att fråga om de ska ha samma konferensrum i morgon som de hade i dag. De satt i "The Peach room" i dag och det var väldigt kallt där. Går detta att göra något åt tills i morgon?
3. Pensionärsparet Ing-Britt och Gunnar Bengtsson har bokat ett rum för två nätter och har önskat fin utsikt. Förra gången de bodde här fick de dålig utsikt och tycker det är viktigt att kunna se ut över staden. Gunnar har ont i benen och vill gärna ha förslag på en restaurang i närheten så att han slipper gå. Ing-Britt undrar om det händer något kul i staden i kväll och var det närmaste shoppingcentret finns; de ska nämligen på middag här på orten dagen därpå och hon behöver köpa en ny klänning. Förresten, finns det strykbråda på rummet? De vill betala med kreditkort.
4. Inga-Lill Engels på rum 201 kommer förbi med fjärrkontrollen till tv:n som inte fungerar. Samtidigt passar hon på att fråga hur dags man senast måste checka ut i morgon.
5. Cecilia Wigerstad (företag Busy Woman AB) stressar in genom dörren och har bokat rum för två nätter. Hon ska ha ett möte i hotellets restaurang kl. 17.45 och ber att få ett rum med en bred säng om det går, vilket hon fick förra gången hon var här. Hon frågar om Marie Johansson har anlänt och vill betala med kreditkort.
6. Maria Martinez, en världsvan spansk kvinna som pratar engelska, anländer till hotellet och har bokat sviten för en natt. Det är första gången hon är i Sverige. Hon vill äta middag på rummet och ber att få se rumservicemenyn. Hon vill ha väckning kl 06.00 i morgon bitti eftersom hon har ett möte med kommunalfullmäktige kl. 08.00. Kan hotellet boka en taxi? Hur dags är lämpligt? Hon vill betala med kreditkort.
7. Lina Åkesson och Amanda Lönn på rum 105 kommer ner till receptionen och frågar om man får använda gymmet och vad det i så fall kostar. Samtidigt frågar de hur dags frukosten serveras i morgon.
8. Magnus Carlsson på rum 301 ringer till receptionen för att beställa rumservice. Han vill ha en caesarsallad och mineralvatten.
9. Julia Shogun (företag Alina AB), anländer till hotellet och har bokat för en natt. Hon är inte alls stressad och har tusen frågor om hotellet och staden. Hon har aldrig varit här tidigare och är mycket pratsam. Finns det rumservice? Vad serveras? Finns det en restaurang? Finns det bastu? Är det promenadavstånd till city? Hon betalar med kreditkort.
10. Sheila Gaga på rum 303 ringer till receptionen och frågar hur man kommer in på internet.
11. Henry Thoreau (företag Waterfall), en synskadad engelsktalande man med vit käpp, anländer och vill checka in. Han har bokat för två nätter och vill betala med kreditkort.
12. Ture Svensson (företag Svedab), anländer och har bokat rum för en natt. Han vill ha parkering till bilen och ett rökfritt rum, samt ber om en Aftonbladet som han vill ska debiteras på hotellräkningen.
13. Familjen Malmström, två vuxna och två små barn, anländer och ska stanna två nätter. De frågar om bäddsoffan är uppbyggd till barnen och om det går att äta kvällsmat i restaurangen. De ska på teater i morgon och vill bli visade var teatern ligger på en karta. De vill betala med kreditkort.
14. Malin Nilsson, rum 104, kommer förbi receptionen och frågar om flygbussen stannar i närheten av hotellet. Hon undrar också vad en taxi till flygplatsen kostar.
15. Marie Alexis, rum 202, ringer till receptionen och undrar (på engelska) om restaurangen är öppen.
16. Anette Hellqvist, rum 205 (checkade in för en liten stund sedan), kommer ner till receptionen och vill klaga på att rummet inte är riktigt städad. Hon är väldigt lägmald och vill absolut inte ställa till med problem. Det visar sig att det låg smutsiga handdukar på golvet och var lite skrynkligt i sängen. Hon tycker hela situationen är väldigt pinsam, och vad receptionisten än erbjuder så tackar hon så mycket och ber om ursäkt för att hon är till besvär.
17. Lotta Diab, rum 403, vill checka ut. Hon har bott en natt och har en rumsräkning men har inte tagit något ur minibaren. Hon tackar för att hon fick behålla rummet under dagen men vill klaga på att det drar från fönstret. Det blir kallt och sedan piper det lite när vinden viner. Hon hade svårt att somna på grund av detta.
18. Kalla Schedutzi (företag Ritta Inc.) anländer till hotellet för att checka in för en natt. Han är noga med att namnet är rättstavat och frågar om det finns trådlöst internet. Han vill betala med kreditkort.
19. Kicki Wellind från företaget Ki-Work anländer till hotellet och har inte bokat något rum men hoppas på att det finns ledigt. Hon vill gärna ha ett enkelrum för en natt och undrar vad rummet kostar, om det ingår frukost i priset och hur dags frukosten serveras. Hon vill betala med kreditkort.
20. John Jones (engelsktalande) på rum 404 ringer till receptionen och undrar hur dags man senast kan checka ut imorgon.