

HÉBERGEMENT

Durée totale de l'épreuve : 2 heures

Préparation : 1 heure pour les deux ateliers

Interrogation : 1 heure (30 minutes par atelier)

ATELIER 1 : Relations avec la clientèle

Sujet candidat

Interrogation : 30 minutes

MISE EN SITUATION PROFESSIONNELLE

Vous êtes réceptionniste à l'hôtel Plaza Alpexpo situé à Grenoble près du parc des expositions.
Vous prenez votre service ce jour, le mercredi 20 mai 2009 à 7h30.

Les annexes suivantes sont à votre disposition :

Annexe 1	Fiche signalétique de l'hôtel Plaza Alpexpo
Annexe 2	Extrait du planning des réservations du 18 mai au 31 mai 2009
Annexe 3	Fiche de réservation de M. LEROY société SECOBAT
Annexes 4 et 4 BIS	Factures de M. LEROY
Annexe 5	Fiche de réservation vierge
Annexe 6	Fiche de réservation de M. GALLAZ
Annexe 7	Bon de délogement vierge

Vous prenez connaissance de la situation du jour à l'aide des documents mis à votre disposition.

Vous pouvez traiter les différentes situations professionnelles à l'aide des documents annexés au sujet.

Situation 1 : Il est 7h45, M. ou Mme LEROY de la société SECOBAT se présente à la réception.

Situation 2 : Il est 7h55, le téléphone sonne.

Situation 3 : Il est 8h10 M. ou Mme GALLAZ se présente à la réception.

ANNEXE 1

HÔTEL PLAZZA ALPEXPO ***

1 avenue d'Innsbruck
38100 Grenoble - France
Téléphone : + (33) 4 76 33 02 02
fax: + (33) 4 76 33 34 44
e-mail : info@hotel-plazza-alpexpo.com

LA SITUATION

Situé à 250 m du parc des Expositions d'Alpexpo, à proximité du centre Commercial Grand Place et à côté de la patinoire Pôle Sud, l'établissement est facilement accessible.

À moins de 12 minutes en tramway du centre ville, le tramway se prend face à l'hôtel.
Gare de Grenoble : 25 mn en tramway.

L'HÔTEL

L'hôtel dispose de 30 chambres spacieuses et de grand confort dont 3 Suites :

- **Chambre Privilège** (28 m²) : un grand lit double
- **Chambre « Club »** (32 m²) : un grand lit double + 2 lits d'une personne
- **Chambre « Business »** : un grand lit double, un bureau et un canapé
- **Suite** (60m²) Nuptiale ou Présidentielle : grand lit double, grande salle de bains, canapé et bureau.
Minibar GRATUIT : à votre arrivée, 6 consommations vous sont offertes !

Package Prestige : pour 12 € seulement, traitement VIP offert à vos invités

Toutes les chambres sont non fumeur, climatisées, insonorisées, lumineuses, vues sur les massifs environnants, salle de bains complète, WIFI Haut Débit, téléphone avec ligne directe, minibar, TV avec un choix de 35 chaînes nationales et internationales, room-service, blanchisserie...

LES SERVICES DE L'HÔTEL

- Réception et conciergerie 24h/24h
- Coffre-fort général à la réception
- Service pressing
- Room service
- Restaurant "le Belledonne »
- Salles de conférence 120 m² : 2 salles modulables de 60 m²
- Un bar, ouvert de 18h00 à 23h00
- Un billard
- Piscine avec une température en moyenne de 28°, une taille de bassin de 7 m x 14 m, ouverte de mai à septembre de 7h à 22h pour les clients hébergés à l'hôtel
- Wifi dans tout l'hôtel.

L'établissement est entièrement non fumeur depuis le 1er janvier 2008.

ANNEXE 1 (suite)

LE RESTAURANT

Au 2ème étage, surplombant la piscine, le restaurant "le Belledonne » peut accueillir jusqu'à 60 couverts. Cuisine raffinée et savoureuse à la carte du dimanche soir au vendredi soir compris toute l'année.

Mais aussi Ardoise du Jour « selon l'humeur du marché » à partir de 21 euros TTC.

Un choix de trois entrées - un choix de plats chauds - servis avec deux garnitures & un dessert.

Ouverture midi : 12h00/14h00 – soir : 19h00/22h30

LES TARIFS

	1 ou 2 personnes
CHAMBRE « PRIVILÈGE »	118 €
CHAMBRE « CLUB »	130 €
CHAMBRE « BUSINESS »	130 €
SUITE	380 €
LIT SUPPLÉMENTAIRE	11 €
« PRIVILÈGE » Week-end	88 € les vendredis et samedis soirs
PETIT DEJEUNER AU BUFFET	15 € par personne
PETIT DEJEUNER EN CHAMBRE	18 € par personne
GARAGE	11 €
TAXE DE SÉJOUR	0.80 € par jour et par personne

ANNEXE 2

Extrait du planning de réservation du 18 mai au 31 mai 2009**Hôtel fermé pour travaux du 24 au 29 mai 2009 inclus**

N° #	Type	18 MAI	19 MAI	20 MAI	21 MAI	22 MAI	23 MAI	24 AU 29 MAI INCLUS	30 MAI	31 MAI	
100	PRIVILEGE	M. Lantin			M.Letoux			FERMETURE POUR TRAVAUX	M.Cugnod		
101	CLUB	M. et Mme Bichon							M. Deville		
102	BUSINESS	M.Leroy /Sté Sécobat			M.Billeul	M. Kewing					
103	PRIVILEGE		Société Lemaitre						M. Imbert		
104	CLUB	M.Martin		M. Denoix						M. Artus	
105	BUSINESS	Sté Roudier			M. Resseguier				M. Pons		
106	PRIVILEGE		Société Lemaitre								
107	CLUB								M. Bonneviale		
108	BUSINESS	Sté Roudier				M. Nadal					
109	PRIVILEGE		Société Lemaitre								
110	SUITE	M. et Mme Lambert							M. Letusse		
200	PRIVILEGE		Société Lemaitre						M. Menbrado		
201	CLUB		M.et Mme Gallaz						M.Mons		
202	BUSINESS	Sté Roudier									
203	PRIVILEGE		Société Lemaitre								
204	CLUB			M. et Mme Grubert					M.Arnold		
205	BUSINESS		M. Antheaume			M. Ruinart			M. Blaid		
206	PRIVILEGE		Société Lemaitre								
207	CLUB	M. Venoge							M. Legeuleux		
208	BUSINESS	M. Ricot				M.Poncelet					
209	PRIVILEGE	M. et Mme Aymard							M. Fage		
210	SUITE			M. et Mme Bertin							
300	PRIVILEGE		Société Electrica						M. François		
301	CLUB	M. et Mme Lemeret				M.Pain					
302	BUSINESS			M. Helmuth					M.Darnis		
303	PRIVILEGE		Société Electrica								
304	CLUB	M. Poitevin									
305	BUSINESS	M. et Mme Courtiade			M.Planus						
306	PRIVILEGE		Société Electrica								
307	CLUB	M. Delamotte		M. Hars	Mme Berthuy						
308	BUSINESS										
309	PRIVILEGE	M.Green									
310	SUITE		M . Faudeau								

RAPPEL :

- **Chambre « Privilège »** (28 m²) : un grand lit double
- **Chambre « Club »** (32 m²) : un grand lit double + 2 lits d'une personne
- **Chambre « Business »** : un grand lit double, un bureau et un canapé
- **Suite « Nuptiale ou Présidentielle »** (60 m²) : grand lit double, grande salle de bains, canapé et bureau.

ANNEXE 3

HÔTEL PLAZZA ALPEXPO *** 1 avenue d'Innsbruck 38100 Grenoble - France Téléphone : + (33) 4 76 33 02 02 / Fax: + (33) 4 76 33 34 44 e-mail : info@hotel-plazza-alpexpo.com			RÉSERVATION	☒
			ANNULATION	
			MODIFICATION	
DATE ARRIVÉE	18/05/09	DATE DE DÉPART	20/05/09	HEURE ARRIVÉE
NBRE DE NUITS	2	NBRE DE PERSONNES	1	19h00
TYPE DE CHAMBRE	BUSINESS	NBRE DE CHAMBRES	1	
COORDONNÉES DU CLIENT				
Nom et Prénom : LEROY Edouard			Téléphone Fixe :	Mobile :
Adresse :			Code postal :	Ville :
Société ou agence : Société SECOBAT				
Nom contact : Mme FERRE Emilie			Téléphone : 05.55.26.65.25	
Adresse facturation : Rue André Cheminade			Code postal : 24600	Ville : RIBERAC
Prise en charge : Partielle, chambre et petit déjeuner. Autres prestations à la charge du client				
PRESTATIONS RÉSERVÉES				
Petit Déjeuner	Nombre	Restaurant	Nombre personnes	1
Chambre			Le	18/05/09
Buffet	1		à	20h00
GARANTIES				
Fax	Courrier ☒	Heure limite	Arrhes	Autres (Précisez)
CB N° :		Validité :	N° crypto :	
OBSERVATIONS				
Enregistrée le : 2 mai 2009			Par : Mathilde	

ANNEXE 4

HÔTEL PLAZZA ALPEXPO *** 1 avenue d'Innsbruck 38100 Grenoble - France Téléphone : + (33) 4 76 33 02 02 / Fax: + (33) 4 76 33 34 44 e-mail : info@hotel-plazza-alpexpo.com				FACTURE N° 6453 Nom : LEROY / SOCIETE SECOBAT CH/APPT N° : 102	
ARRIVÉE LE : 18/05/09				DÉPART LE : 20/05/09	
Date	Quantité	Désignation		PU.TTC	MONTANT TTC
18/05/09	1	Chambre Business		130.00 €	130.00 €
18/05/09	1	Petit déjeuner buffet		15.00 €	15.00 €
18/05/09	1	Taxe de séjour		0.80 €	0.80 €
19/05/09	1	Chambre Business		130.00 €	130.00 €
19/05/09	1	Petit déjeuner buffet		15.00 €	15.00 €
19/05/09	1	Taxe de séjour		0.80 €	0.80 €
TVA	TAUX	HT	TVA	TOTAL TTC	291.60 €
1	5.50 %	246.44	13.56	ARRHES	
2	19.60 %	25.08	4.92	TOTAL SÉJOUR NET	291.60 €

ANNEXE 4 BIS

HÔTEL PLAZZA ALPEXPO *** 1 avenue d'Innsbruck 38100 Grenoble - France Téléphone : + (33) 4 76 33 02 02 / Fax: + (33) 4 76 33 34 44 e-mail : info@hotel-plazza-alpexpo.com SNC Capital 80 000 € RCS Grenoble : B383 703 055 APE 551A				FACTURE N° 6453 Nom : LEROY / SOCIETE SECOBAT CH/APPT N° : 102 Date : 20/05/09	
ARRIVÉE LE : 18/05/09				DÉPART LE : 20/05/09	
Date	Quantité	Désignation		PU.TTC	MONTANT TTC
18/05/09	1	Dîner Découverte à 25 €		25.00 €	25.00 €
TVA	TAUX	HT	TVA	TOTAL TTC	25.00 €
1	5.50 %			ARRHES	
2	19.60 %	20.90	4.10	TOTAL SÉJOUR NET	25.00 €

ANNEXE 5

HÔTEL PLAZZA ALPEXPO *** 1 avenue d'Innsbruck 38100 Grenoble - France Téléphone : + (33) 4 76 33 02 02 / Fax: + (33) 4 76 33 34 44 e-mail : info@hotel-plazza-alpexpo.com			RÉSERVATION	
			ANNULATION	
			MODIFICATION	
DATE ARRIVÉE		DATE DE DEPART		HEURE ARRIVÉE
NBRE DE NUITS		NBRE DE PERSONNES		
TYPE DE CHAMBRE		NBRE DE CHAMBRES		
COORDONNÉES DU CLIENT				
Nom et Prénom :			Téléphone Fixe :	Mobile :
Adresse :			Code postal :	Ville :
Société ou agence :				
Nom contact :			Téléphone :	
Adresse facturation :			Code postal :	Ville :
Prise en charge :				
PRESTATIONS RÉSERVÉES				
Petit Déjeuner	Nombre	Restaurant	Nombre personnes	
Chambre			Le	
Buffet			à	
GARANTIES				
Fax	Courrier	Heure limite	Arrhes	Autres (Précisez)
CB N° :		Validité :	N° crypto :	
OBSERVATIONS				
Enregistrée le :			Par :	

ANNEXE 6

HÔTEL PLAZZA ALPEXPO *** 1 avenue d'Innsbruck 38100 Grenoble - France Téléphone : + (33) 4 76 33 02 02 / Fax: + (33) 4 76 33 34 44 e-mail : info@hotel-plazza-alpexpo.com			RÉSERVATION	☒
			ANNULATION	
			MODIFICATION	
DATE ARRIVÉE	19/05/09	DATE DE DÉPART	23/05/09	HEURE ARRIVÉE
NBRE DE NUITS	5	NBRE DE PERSONNES	2 + 1 enfant	19h30
TYPE DE CHAMBRE	CLUB	NBRE DE CHAMBRES	1	
COORDONNÉES DU CLIENT				
Nom et Prénom : GALLAZ Philippe		Téléphone Fixe : 04.94.94.12.35		Mobile : 06.98.97.82.46
Adresse : 806 Impasse du Vieux Puits		Code postal : 83500		Ville : LA SEYNE SUR MER
Société ou agence :				
Nom contact :		Téléphone :		
Adresse facturation :		Code postal :		Ville :
Prise en charge :				
PRESTATIONS RÉSERVÉES				
Petit Déjeuner	Nombre	Restaurant	Nombre personnes	3
Chambre			Le	19/05/09
Buffet	3		à	20H30
GARANTIES				
Fax	Courrier	Heure limite	Arrhes	Autres (Précisez)
CB N° : 4975 7862 0487 1300		Validité : 08/09	N° crypto : 675	
OBSERVATIONS				
1 enfant de 14 ans				
Enregistrée le : 29 avril 2009			Par : Mathilde	

ANNEXE 7

HÔTEL PLAZZA ALPEXPO *** 1 avenue d'Innsbruck 38100 Grenoble - France Téléphone : + (33) 4 76 33 02 02 Fax: + (33) 4 76 33 34 44 e-mail : info@hotel-plazza-alpexpo.com		BON DE DÉLOGEMENT	
NOM DU CLIENT		NOMBRE DE PERSONNES	
DE LA CHAMBRE N°		A LA CHAMBRE N°	
NOUVELLES CONDITIONS			
CAUSE DU DÉLOGEMENT			
DÉLOGEMENT	EFFECTUÉ PAR :	DATE :	HEURE :
ÉMARGEMENT RÉCEPTION		ÉMARGEMENT GOUVERNANTE	
DATE DU JOUR :			

ATELIER 2 : Analyse et contrôle de l'activité hébergement dans les étages

Sujet candidat

Interrogation : 30 minutes

MISE EN SITUATION PROFESSIONNELLE

Vous êtes assistant(e) gouvernant(e) à l'hôtel Plaza Alpexpo situé à Grenoble près du parc des expositions. (Fiche signalétique en annexe N° 1).

La gouvernante décide de vous confier la mise en place d'un document permettant de mesurer la satisfaction de la clientèle par rapport à l'engagement de votre établissement dans une nouvelle politique pour la protection de l'environnement.

Thème 1

Travail à faire N° 1 : questionnaire satisfaction « étages »

L'hôtel Plaza Alpexpo a effectué différentes rénovations au niveau des étages et a mis en place différentes mesures visant à améliorer la protection de l'environnement et aussi à faire la chasse au gaspillage.

- 1.1 Concevoir, à l'aide de l'outil informatique, une proposition de maquette d'un questionnaire satisfaction « étages » afin que les clients expriment leur avis, suite à la mise en place d'une nouvelle politique pour la protection de l'environnement au niveau des étages de l'hôtel. Ce document sera installé dans toutes les chambres de l'hôtel. Ce document doit recenser les différents points sensibles sur lesquels vous avez travaillé et sur lesquels vous attendez la participation active du client à la protection de la planète : cf. annexe N° 8 Aménagements et mesures dans les étages en faveur de la protection de l'environnement.
- 1.2 Au moment de l'interrogation par les membres du jury, vous présentez votre document imprimé et justifiez le choix de la présentation, du contenu et de l'emplacement envisagé dans la chambre.

Thème 2

Travail à faire N° 2 : les produits d'accueil

- 1.1 Lister les avantages de la fourniture des produits d'accueil dans les chambres des clients.
- 1.2 Penser à ce que pourrait devenir votre offre produits d'accueil avec la mise en place de votre nouvelle politique de protection de l'environnement.
- 1.3 Lors de l'interrogation par les membres du jury, vous définirez ce que sont les produits d'accueil et proposerez une action « anti-gaspi » au niveau des produits d'accueil dans les chambres.

**ANNEXE N° 8 : Aménagements et mesures dans les étages
en faveur de la protection de l'environnement et chasse anti-gaspillage**

1.1 Rénovations effectuées au niveau des installations dans les étages

Dans les couloirs :

- Changement des luminaires : ampoules “à économie d’énergie”, minuteur et système de détection de présence : Les détecteurs de présence permettent d’éteindre les lampes dès que la pièce ou le lieu est vide
- Mise en place d’une borne de collecte de piles usagées dans les couloirs près des ascenseurs

Dans les chambres :

** ÉCLAIRAGE :**

- Utilisation de lampes dites “à économie d’énergie” ou lampes fluorescentes basse consommation
- Mise en place d’interrupteurs avec lampes témoin qui permettent également de repérer les oublis
- Éclairage à minuterie dans le hall d’entrée de la chambre et interrupteur couplé avec l’ouverture et la fermeture de la porte
- Éclairage à minuterie dans les toilettes de la chambre et système de détection de présence.

** CHAUFFAGE/CLIMATISATION/PRODUCTION EAU CHAUDE :**

- Installation de panneaux solaires pour abaisser la consommation de gaz au niveau de la production d’eau chaude : Chauffe-eau solaires
- Isolation de toutes les conduites d’eau
- Baisse de la température de l’eau chaude des sanitaires à 55° au lieu de 60 °C
- Mise en place de climatiseurs avec panneau permettant au client de régler la température de sa chambre

** CONSOMMATION D’EAU :**

- Pompes de douche à faible débit: Ces pompes de douches permettent de faire tomber le débit de 16 voire 25 litres par minute à 9 ou 10 litres par minute

- Robinets avec limiteurs – régulateurs de débit et détection de mouvements pour les lavabos : Adaptables sur les robinets, ils permettent de maintenir le débit d'eau à une valeur constante (6 à 8 litres par minute au lieu de 12)
- Chasse d'eau à double commande ou à volume réduit : 2 boutons poussoirs distincts, 1 pour une utilisation de 50 % du réservoir d'eau et l'autre pour une utilisation de 100 % du réservoir

TRI SÉLECTIF DES DÉCHETS :

- Mise en place de 2 poubelles dans les salles de bains : recyclable / non recyclable
- Mise en place d'une corbeille à papier dans la chambre
- Mise en place d'un bac de récupération du verre à côté du minibar

1.2 Mesures prises pour la gestion des étages :

GESTION DU LINGE :

- Mise en place d'une nouvelle politique de changement du linge dans les chambres : Mise à disposition des clients d'un panier à linge sale dans la salle de bain.
 - ☞ Linge de toilette : seul le linge laissé dans le panier à linge par le client est renouvelé tous les jours
 - ☞ Linge plat : renouvellement des draps, taies... tous les 3 jours en cas de recouche sauf si nécessité

ENTRETIEN DES CHAMBRES :

- Utilisation de nouveaux produits d'entretien moins nocifs pour l'environnement

TRI SÉLECTIF DES DÉCHETS :

- Achat de chariots d'étages permettant le tri sélectif et la séparation des circuits propres et sales
 - ☞ 1 chariot linge propre et produits d'accueil
 - ☞ 1 chariot linge propre avec 2 sacs de triages : linge plat / linge de toilette
 - ☞ 1 chariot d'entretien avec produits d'entretien et 2 sacs poubelles distincts : recyclable/non recyclable + bac récupération verre

PROLONGATION ou REUTILISATION DES MATERIAUX ET DES PRODUITS

- Utilisation des draps ou serviettes de toilettes usées comme chiffons de nettoyage voir transformation en sacs à linge pour les draps