

Hébergement

ATELIER 1 : Relations avec la clientèle

Sujet candidat

Préparation : 30 minutes
Interrogation : 30 minutes

MISE EN SITUATION PROFESSIONNELLE

Vous êtes réceptionniste à l'hôtel « Le Biscaye » situé à Brive la Gaillarde (19).
Vous prenez votre service ce jour, le 16 mai 2007 à 7h30.

Les annexes suivantes sont à votre disposition :

Annexe 1	Fiche signalétique de l'hôtel Biscaye
Annexe 2	Extrait du planning de réservations du 14 mai au 26 Mai 2007
Annexe 3	Planning d'occupation journalière à compléter
Annexe 4	Fiche de prise de message
Annexe 5	Fiche de réservation vierge
Annexe 5 bis	Fiche de réservation de M. Bideau

TRAVAIL A FAIRE

Vous prenez connaissance du cahier de consignes :

Bonjour,
- Mr Dinague souhaiterait connaître les horaires de train et le prix pour son trajet aller simple sur Paris le 17 mai en deuxième classe si possible. Son train doit lui permettre d'arriver à destination avant 12 heures. De plus, il souhaiterait un plan du métro de Paris. Il viendra ce matin chercher les informations demandées.
- je n'ai pas eu le temps de préparer le Planning d'occupation journalière (annexe 3), pouvez vous le mettre en place ce matin.
Bonne journée. Maxime

Situation 1 : M Bideau est sorti de l'hôtel. Le téléphone sonne.

Situation 2 : M Dinague se présente à la réception pour prendre connaissance des informations demandées.


Situation 3 : le téléphone sonne.

Situation 4 : M Bideau se présente à la réception.

ANNEXE 1



CHÂTEAU DE BISCAYE
CHEMIN DU ROCHER COUPÉ
19100 BRIVE LA GAILLARDE

 33-(0)5.55.85.06.10
FAX 33-(0)5.55.85.06.11
Email biscaye@wanadoo.fr

L'établissement de type indépendant est situé à Brive la Gaillarde, en Corrèze (19). Brive la Gaillarde, « la courageuse », est une étape touristique d'exception, une ville fortifiée qui offre un voyage à travers les siècles et les styles.

L'hôtel Le Biscaye est situé à 10 mN de Brive et de sa gare, à moins de 5 mN de l'autoroute A 20.

Il s'agit d'un magnifique hôtel au cœur d'une propriété de 30 hectares.

PRÉSENTATION DE L'HÔTEL

Le Biscaye dispose de 38 chambres, toutes originales et décorées de manière différente, réparties sur 2 étages :

- **24 chambres « standard »**
- **10 chambres « supérieur »**
- **3 chambres « prestige » (petit appartement)**
- **1 suite nuptiale (une bouteille de champagne offerte pour les couples de jeunes mariés)**

Toutes les chambres sont équipées de bain, et de toilettes privatives, de télévision avec satellite, chaînes internationales, du téléphone avec ligne directe, prise modem, accès Wifi.

10 chambres au premier étage sont « fumeur »

Les suites possèdent toutes une vue sur le parc.

TARIFS

	Une personne	Deux personnes
standard	110 €	125 €
supérieur	185 €	205 €
prestige	265 €	310 €
Suite nuptiale	300 €	350 €

SPORTS ET DÉTENTE

Sur place, accès gratuit

Piscine extérieure
Golf 3 trous
Tennis
Prêts de clubs, raquette de tennis
Randonnées pédestres

à proximité

Equitation : 10 km
Golf 18 trous à Brive
Canoë Kayak

RESTAURANT

Un restaurant gastronomique de spécialités corréziennes : ouvert le midi de 12h00 à 13h30 et de 19h30 à 22h00, menus à 20, 35, 60 euros hors boissons

ANNEXE 2

Extrait du planning de réservation du 14 au 17 Mai / du 24 au 27 Mai 2007

Hôtel fermé pour travaux du 17 mai à midi au 23 mai inclus

		14 mai	15 mai	16 mai	17 au 23 mai	24 mai	25 mai	26 mai	27 mai
100	Standard	M. Bideau		M Pradot	Fermeture pour travaux	M. Effira		M.Lerat	
101	Standard	Mme Denis				Mme Lesaque			
102	Standard	Sté Legrand		Mme Mahé		M.Cotta		Mme Masson	
103	Standard	Sté Legrand		M.Mahaut		Sté Ledoux		Mme Masson	
104	Standard	Sté Legrand		M.Verger		Sté Ledoux		Mme Masson	
105	Standard	Mr et Mme Lesne				M Rouffet			
106	Standard	M Francisca				Sté Ledoux			
107	Standard	M.Florent		Mme.Mahé		Sté Ledoux			
108	Standard	M.Florent		M.Krevin		Sté Ledoux			
109	Standard	M.Florent				M Perry			
110	Standard	M Gallé		Mr Durand		M Perry			
111	Standard	M Rouot		Mr Durand		M Boyer			
112	Supérieure			Mr Frade					
113	Supérieure	Sté Léonidas				Club Golf de Deauville			
114	Supérieure	Sté Léonidas				Club Golf de Deauville			
115	Supérieure	Sté Léonidas				Club Golf de Deauville			
116	Supérieure	Sté Léonidas				Club Golf de Deauville			
117	Prestige	Mr et Mme Lesne				Sté Bernardaud			
118	Suite nuptiale			M.Romane		Sté Bernardaud			
200	Standard	M Colin				M. Effira		M Bonot	
201	Standard	Mme Rigotis				M Durand		M Bonot	
202	Standard		M.Guyot			C E de Muret			
203	Standard		M.Guyot			C.E de Muret			
204	Standard		M.Guyot			C.E de Muret			
205	Standard	Sté Roudet						Sté Bernardaud	
206	Standard	Sté Roudet						Sté Bernardaud	
207	Standard	Sté Roudet				Mme Eugénie			
208	Standard	Sté Duc				Mme Eugénie			
209	Standard	Sté Duc	Mme Brun		M Brindeau				
210	Standard	Sté Duc	Mme Brun		M Brindeau				
211	Standard	Sté Duc							
212	Supérieure	Sté Arpels			Club Golf de Deauville				
213	Supérieure	Sté Arpels			Club Golf de Deauville				
214	Supérieure	Sté Arpels			Club Golf de Deauville				
215	Supérieure	Sté Arpels			Club Golf de Deauville				
216	Supérieure	Sté Arpels			Club Golf de Deauville				
217	Prestige	Sté Bernardaud			M Cibeau				
218	Prestige	Sté Bernardaud			M Cros			M.Bion	

PLANNING D'OCCUPATION JOURNALIERE - JOURNEE DU :

Numéro de Chambre	confort	NOM DES CLIENTS	Départ le
100	stand		
101	stand		
102	stand		
103	stand		
104	stand		
105	stand		
106	stand		
107	stand		
108	stand		
109	stand		
110	stand		
111	stand		
112	sup		
113	sup		
114	sup		
115	sup		
116	sup		
117	prest		
118	nupt		
200	stand		
201	stand		
202	stand		
203	stand		
204	stand		
205	stand		
206	stand		
207	stand		
208	stand		
209	stand		
210	stand		
211	stand		
212	sup		
213	sup		
214	sup		
215	sup		
216	sup		
217	prest		
218	prest		

STYLO ROUGE : RECOUCHES ET HORS SERVICE
CRAYON DE PAPIER CLIENTS ATTENDUS
STYLO NOIR : CLIENTS ARRIVES

ANNEXE 5

			Réservation	
			Annulation	
			Modification	
Date d'arrivée		Date de départ		
Nbre de nuits		Nombre de chambres		Heure d'arrivée
Type de chambre		Nbre de personnes		H
Coordonnées du client				
Nom et prénom du client :			Tel	
Adresse :			Code postal	
			Ville :	
Sté ou agence :				
Contact	Tel :			
Adresse de facturation				
Prise en charge :				
Prestations réservées				
Petit déjeuner		Restaurant	pers à h	le
Garanties				
FAX	CB : /			
Courrier	Heure limite :			
observations				
Enregistrée le				
			Par	

ANNEXE 5 bis

			Réservation	X
			Annulation	
			Modification	
Date d'arrivée	14 mai	Date de départ	16 mai	
Nbre de nuits	2 nuits	Nombre de chambres	1	Heure d'arrivée
Type de chambre	standard	Nbre de personnes	1	17H30
Coordonnées du client				
Nom et prénom du client :			Tel	
M.Bideau Jean			06.19.41.30.66	
Adresse : 10 rue Maréchal Foch			Code postal	02 000
			Ville : LAON	
Sté ou agence :				
Contact	Tel :			
Adresse de facturation				
Prise en charge :				
Prestations réservées				
Petit déjeuner		Restaurant	pers à h	le
Garanties				
FAX :				
Courrier	Heure limite :			
observations				
Client habitué				
Enregistrée le : 10/04/07			Par : Maxime	