

MENTION COMPLÉMENTAIRE ACCUEIL-RÉCEPTION
E2 - ÉTUDE d'une ou de SITUATION(S) PROFESSIONNELLE(S)
 Épreuve pratique et écrite
 Durée 3 h

SUJET

HÔTEL LES NOYERS ★★★

Vous êtes réceptionniste polyvalent à l'Hôtel « Les Noyers », établissement classé 3 étoiles. L'hôtel se situe à Obernai, cité historique blottie au pied des Vosges, à quelques kilomètres de la capitale alsacienne, Strasbourg.

Cette petite ville fleurie, entourée de vignobles, a conservé une partie de ses remparts et offre tout le charme et le pittoresque de la région à une clientèle recherchant une pause culturelle, gastronomique ou sportive. Monsieur et Madame Schmitt sont les nouveaux propriétaires de l'hôtel.

Depuis peu, l'hôtel « Les Noyers » a adhéré à la charte environnementale « Green hotel ».

Au cours de la journée du 15 juin 2012, vous êtes confronté(e) à différentes situations. Madame Schmitt vous demande de la seconder, du fait de votre bonne connaissance de l'établissement et de la ville. Afin de vous aider dans vos démarches, vous trouverez dans ce dossier les annexes et documents suivants.

Liste des annexes et documents

Supports de travail	
ANNEXE A	Fiche signalétique de l'hôtel
ANNEXE B	Tarifs
ANNEXE C	Groupe Environmental travelling
ANNEXE D	Charte « Green hôtel »

Documents à joindre avec la copie

DOCUMENT 1	<i>Fichier clients – fichier informatisé : fichier client.xls ou .ods</i>
DOCUMENT 2	<i>Feuille de situation du 14 juin – fichier informatisé : feuille de situation.xls ou .ods</i>
Dossier images mis à votre disposition	

LES DOCUMENTS 1, 2 AINSI QUE LES DOCUMENTS CRÉÉS DEVRONT ÊTRE REMIS avec VOTRE COPIE et ne DOIVENT pas LAISSER APPARAÎTRE VOTRE NOM.

VOUS DEVEZ CLAIREMENT INDIQUER CHAQUE PARTIE du TRAVAIL sur la COPIE d'EXAMEN.

TOUTES ACADÉMIES	EXAMEN	Mention Complémentaire ACCUEIL-RÉCEPTION	E2	2012
	ÉPREUVE	Étude d'une ou de situation(s) professionnelle(s)		
	Coefficient : 3		Durée : 3H00	
	Ce sujet comporte 8 feuilles			

PARTIE 1 : ACTIVITÉS COMMERCIALES (12 points)

Madame Schmitt souhaite que vous participiez à l'élaboration d'un questionnaire de satisfaction afin de répondre aux attentes des clients et d'améliorer la qualité des services. Ce questionnaire mettra plus particulièrement l'accent sur l'accueil à la réception et dans la chambre (salle de bains incluse). Il devra comporter maximum 15 questions et plusieurs choix de réponse.

Travail à faire :

1.1 Élaborer le questionnaire de satisfaction.

Consignes de présentation :

- Seuls les logiciels de traitement de texte et tableur sont autorisés. (Accès Internet interdit)
- Feuille : A4
- Disposition : paysage
- Présentation : sur 2 colonnes

Insérer un titre « fantaisie » pour le nom de l'hôtel, un titre attractif pour le questionnaire.

1.2 Imprimer le questionnaire de satisfaction (à rendre avec la copie).

PARTIE 2 : ACTIVITÉS DE RÉSERVATION (18 points)

Mme Schmitt vous demande de préparer un courrier en anglais destiné à la clientèle étrangère de l'hôtel pour, d'une part, présenter l'adhésion de l'hôtel « Les Noyers » à l'Association des « Green Hotels » et montrer comment il contribue ainsi à la préservation de l'environnement et, d'autre part, proposer au client de contribuer à l'effort environnemental de l'hôtel par différentes actions. Vous disposez de la charte environnementale (annexe D) et du fichier clients étrangers (Document 1).

Travail à faire :

2.1 Rédiger, à l'aide d'un texteur, un courrier d'information en anglais à l'aide de la charte environnementale (Annexe D) et des images mises à votre disposition dans le dossier images.

2.2 Rendre la liste des clients étrangers (Document 1) compatible au publipostage.

2.3 Imprimer le fichier (à rendre avec la copie).

2.4 Imprimer la lettre-type laissant apparaître les variables (à rendre avec la copie).

2.5 Réaliser la fusion.

2.6 Imprimer le courrier personnalisé à envoyer à M. Vanderberg (à rendre avec la copie).

2.7 Imprimer le courrier personnalisé à envoyer à M. et Mme McCain (à rendre avec la copie).

PARTIE 3 : ACTIVITÉS DE RÉCEPTION (18 points)

Afin de s'assurer que les procédures concernant les groupes loisirs soient respectées, la directrice vous sollicite pour la préparation d'une check-list reprenant les informations essentielles à la réservation et à la préparation de l'accueil d'un groupe loisirs.

Travail à faire :

3.1 Réaliser, à l'aide d'un logiciel de traitement de texte, la check-list sous forme d'une liste chronologique des tâches de la réservation à l'arrivée des clients.

3.2 Imprimer le document (à rendre avec la copie)

Le groupe « Environmental Travelling » a réservé un séjour dans l'hôtel pour la période du 30 octobre au 2 novembre, Mme Schmitt vous demande d'en assurer le suivi.

Travail à faire :

3.3 Établir la note pro forma relative au séjour du groupe « Environmental Travelling », à l'aide d'un tableur, à partir des informations du groupe (Annexes B et C).

3.4 Imprimer la note pro forma (à rendre avec la copie).

3.5 Imprimer le document en faisant apparaître les formules de calcul (à rendre avec la copie).

PARTIE 4 : ANALYSE DES RÉSULTATS (12 points)

Madame Schmitt souhaite affiner l'analyse des résultats et la typologie de la clientèle groupe. La feuille de situation actuelle ne lui convient plus (document 2 : fichier feuille de situation.xls ou .ods). Elle vous demande de proposer des améliorations.

Travail à faire :

4.1 Calculer le chiffre d'affaires et comptabiliser le nombre de chambres par segment de clientèle en modifiant la feuille de situation (Document 2 : fichier feuille de situation.xls ou .ods) afin de . Vous tiendrez compte des éléments suivants :

	CA 14/06	Cumul Mois au 13/06
Chiffre d'affaires « Groupes »	810	2830
Nombre de chambres « Groupes »	10	30

4.2 Insérer deux indicateurs supplémentaires permettant d'affiner la feuille de situation actuelle, à savoir l'indice de fréquentation et le RevPAR (Document 2 - fichier : feuille de situation.xls ou ods).

4.3 Imprimer le document (à rendre avec la copie).

4.4 Imprimer le document en faisant apparaître les formules de calcul (à rendre avec la copie).

ANNEXE A - FICHE SIGNALÉTIQUE de l'HÔTEL

HOTEL « Les Noyers »
Allée des Vergers
67210 OBERNAI

Tél : 03 88 95 XX XX
Fax : 03 88 95 XX XX
Adresse mail : lesnoyers@gedoo.fr

CLASSEMENT de l'HÔTEL : Hôtel 3 étoiles

OUVERTURE : Ouvert toute l'année

SITUATION : A 8 minutes du centre historique de la ville d'Obernai et à 25 km au sud-ouest de Strasbourg.

Accès par la route : Autoroute A352 Sortie Obernai.

Aéroport international d'Entzheim situé à 20 minutes.

Gare SNCF (Paris accessible en 3 heures avec le TGV Est et le TER).

CHAMBRES

60 chambres réparties ainsi :

- . 15 chambres standard tradition à grand lit
- . 15 chambres standard tradition à deux lits
- . 15 chambres supérieures à grand lit
- . 15 chambres supérieures à deux lits

Toutes les chambres sont équipées de salle de bains avec toilettes privatives, téléphone direct, climatisation, télévision avec écran plat, mini- bar, réveil automatique, coffre-fort, plateau de courtoisie, accès Internet Wifi.

RESTAURATION

Restaurant de 50 couverts, « La Stube », proposant une cuisine régionale dans un cadre authentique. Petit déjeuner servi de 7 h 00 à 10 h 30.

ACCUEIL

Réception 24 h sur 24.

SERVICES à la CLIENTÈLE

Service pressing et blanchisserie
Location de voiture
Transfert taxi / aéroport - gare SNCF

ACTIVITÉS ANNEXES

Parc ombragé et aménagé
Visite du Mont Sainte Odile (lieu de pèlerinage)
Visite de caves et dégustation
Randonnée dans les Vosges
Piscine et tennis à 10 minutes

ANNEXE B – TARIFS

Tarifs des chambres	Basse Saison (janvier, février, mars, juillet, août)	Moyenne Saison (novembre, décembre)	Haute Saison (avril, mai, juin, septembre, octobre)
Chambre Tradition 1 personne	89 €	99 €	109 €
Chambre Tradition 2 personnes	109 €	119 €	129 €
Chambre Supérieure 1 personne	117 €	127 €	137 €
Chambre Supérieure 2 personnes	127 €	137 €	147 €

Petit déjeuner continental	12 €
Petit déjeuner buffet	16 €
Lit supplémentaire	20 €
Garage	10 €

Taxe de séjour : 0,70 € par jour et par personne.

Les enfants (de moins de 12 ans) sont logés gratuitement dans la chambre des parents.

Tarifs Groupe en chambre et petit déjeuner (chambre tradition uniquement)

Gratuité en ½ double pour 20 personnes payantes sur la base B&B.

Prix en euros	Basse Saison (janvier, février, mars, juillet, août)	Moyenne Saison (novembre, décembre)	Haute Saison (avril, mai, juin, septembre, octobre)
Prix par personne en chambre double	47 €	50 €	54 €
Supplément single	25 €	30 €	35 €

Supplément repas : 20 €

Modalités de réservation pour les groupes :

30 % du montant prévisionnel à verser à la confirmation du groupe.

ANNEXE C - GROUPE ENVIRONMENTAL TRAVELLING

Éléments de réservation fournis par Madame Schmitt

- △ Dates du séjour : du 30 octobre 2012 pour le dîner au 2 novembre 2012 après le petit déjeuner.
- △ Nombre de personnes : 31 personnes.
- △ Nom du groupe : Environmental travelling.
- △ Nombre de chambres : 14 chambres à deux lits et 3 chambres single.
- △ Prestations souhaitées : 2 jours en ½ pension et le dernier jour en pension complète (visite sur place).
- △ Nom du contact : Madame Barnett.
- △ Adresse mail : information@travelling.co.uk.
- △ Arrhes 30 % demandées à la confirmation.

Why Should Hotels Be Green ?

Haven't you heard? Being green goes directly to your bottom line. Being green goes directly to a higher long-term value of your property. Being green goes directly to your front doors which open wide to bring guests back again and again.

How does being green translate to your bottom line? When energy-saving measures are introduced, such as energy management systems, fluorescent bulbs, ceiling fans, linen cards, lights out cards, motion sensors for public rest rooms, meeting rooms, exercise rooms, etc., energy bills are much reduced.

When water-saving equipment and techniques are introduced, such as low-flow showerheads, serving water on request only in restaurants, low-flow toilets, waterless urinals, toilet tank fill diverters in older toilets and linen cards, water bills are reduced dramatically.

Waste hauling is a huge expense for a hotel which can be lowered drastically through recycling and avoiding wastefully-packaged products. Hoteliers can ask vendors to deliver products in minimal wrapping. Vendors can be asked to deliver products one day and pick up the packaging materials the next day.

Get help with greening by calling city, county, state and Federal entities that will be helpful to you. Seek out rebates, subsidies and tax credits. BECOME A PROUD MEMBER OF OUR ELITE CORPS OF GREEN HOTELIERS TODAY !

See www.greenhotels.com/memship.php to learn more.

WORD BOX

To go directly to one's bottom line : intéresser quelqu'un directement

To your bottom line : à votre niveau

A ceiling fan : un ventilateur mécanique au plafond, éventail

A linen card : une carte pour le linge

A motion sensor : un capteur de mouvement

Low-flow : bas débit

Waste hauling : se débarrasser des déchets

DOCUMENT 1 – FICHER CLIENTS**(utiliser le fichier fichier clients.xls ou .ods mis à votre disposition)**

Wellington Mr	8 Park AV.	SW1 7OP	London	UK
Marsh Mr	7 Moon Crescent	SE4 9HG	Manchester	UK
Wilson Mr Mrs	10 penny Lane	CN3 1DX	Liverpool	UK
Johnson Miss	2 Seaview	DB4 1XY	Ryde Isle of Wight	UK
McCain Mr & Mrs	43 Princes Street	CR4 3BD	Edinburgh	UK
Vanderberg Mr	2 Aschenstraat	CN2 6DB	Amsterdam	Holland
Lietpaltis M.	Zveju str. 20,	LT-91241	Klaipeda	Lithuania
Smith Mme	Bristol Road	CB2 4NF	Cardiff	UK

DOCUMENT 2 – FEUILLE DE SITUATION DU 14 JUIN**(utiliser le fichier feuille de situation.xls ou .ods mis à votre disposition)**

Hôtel "Les Noyers"*** Feuille de situation : 14 juin 2012	Jour	Cumul Mois
Chiffre d'affaires		
C.A. Location chambres	3610	59850
Statistiques		
Nombre de chambres louées	38	625
Nombre de clients logés	63	1102
Nombre d'arrivées (par réservation)	25	450
Taux d'occupation		
Prix moyen chambre		
Durée moyenne de séjour		