

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

SUJET

Le COSMOPOLITAN

Le Cosmopolitan est une auberge de jeunesse située en plein centre de la capitale européenne, Strasbourg. Doté d'une infrastructure rénovée, l'établissement accueille des jeunes et des moins jeunes de toute la France, mais aussi une clientèle étrangère nombreuse et variée. C'est véritablement un lieu d'échanges, de convivialité et de partage.

Monsieur UNTERSCHRIFT, le directeur, met tout particulièrement en avant l'accueil des groupes et l'organisation de séminaires. Il est très soucieux de l'image de son établissement, notamment celle véhiculée par les réseaux sociaux et autres outils de communication actuels. Il tient à faire du Cosmopolitan une adresse incontournable, pour ceux qui aiment voyager en partageant leurs expériences. Pour mener à bien sa mission, Monsieur UNTERSCHRIFT s'appuie tout particulièrement sur ses chefs de service et notamment sur Monsieur OLIVIER, le chef de réception.

Nous sommes le 15 juin. Vous, Dominique, êtes réceptionniste au Cosmopolitan depuis bientôt 1 an et vous avez fait vos preuves. Monsieur Olivier apprécie votre professionnalisme et vous confie donc un certain nombre de tâches spécifiques à effectuer au cours de cette journée.

Liste des fichiers mis à la disposition du candidat sur ordinateur :

Supports de travail (documents non imprimables, copier-coller possible)
Email The Australian Architecture Foundation.pdf
Dossier Informations Hôtel <i>(Présentation Cosmopolitan, Planning d'occupation du 26 juillet au 17 août, Commentaires HotelAdvice, Source des commentaires satisfaction clients, Plannings personnel réception, Segmentation Clientèle, Statistiques(extrait))</i>
Dossier Informations Ville et Transports <i>(Navette aéroport, Plan Palais Universitaire, Situation Cosmopolitan, Tarifs Transports (extrait))</i>
Dossier Images

Documents à joindre avec la copie
attentes des clients etrangers-exemple.doc ou.odt
modele-email.doc ou .odt
commentaires clients HotelAdvice.doc ou.odt

LES DOCUMENTS REMIS AVEC VOTRE COPIE NE DOIVENT PAS LAISSER APPARAÎTRE VOTRE NOM.

TOUTES ACADÉMIES	EXAMEN	Mention Complémentaire ACCUEIL-RÉCEPTION	E2	2017
	ÉPREUVE	Étude d'une ou de situation(s) professionnelle(s)		
	Coefficient : 3		Durée : 3 h 00	
	Ce sujet comporte 3 feuille(s)			Feuille 1/3

PARTIE 1 : ACCUEIL DE LA CLIENTÈLE ÉTRANGÈRE (barème : 25 points)

L'établissement souhaite s'ouvrir à l'international et développer au maximum l'accueil de la clientèle étrangère. Le chef de réception, vous demande de lui préparer une note de service reprenant les attitudes et attentes particulières des clients des principales nationalités reçues.

Travail à faire :

- 1.1 À l'aide des fichiers mis à disposition, réaliser une note de service qui présentera dans un tableau au minimum 2 attentes et/ou attitudes particulières des clients pour les 4 principales nationalités reçues (en plus de l'Italie, citée en exemple), afin de renseigner au mieux les clients étrangers.
- 1.2 Imprimer le document, à rendre avec la copie.

D'autre part, beaucoup d'étrangers s'interrogent sur la signification et l'utilité de la taxe de séjour. Monsieur OLIVIER souhaite que vous réalisiez à l'attention des clients un livret d'accueil à remettre à l'arrivée. Ce livret présentera brièvement la structure et donnera des explications sur la taxe de séjour.

Travail à faire :

- 1.3 Concevoir le livret d'accueil qui présente brièvement l'établissement et la taxe de séjour.

Consignes de présentation :

- Les texteur, tableur, grapheur et PAO sont autorisés.
 - Feuille A4 paysage, pliée en 2 (donc livret de 4 pages)
- #### **Informations supplémentaires à faire apparaître :**
- Coordonnées de l'entreprise, titre accrocheur, plan d'accès,
 - Insertion du logo, insertion d'image(s).

- 1.4 Imprimer le document, à rendre avec la copie.

PARTIE 2 : PROPOSITION DE TARIFS ET INFORMATIONS (barème : 15 points)

Monsieur OLIVIER vient de recevoir un e-mail de Mr FOSTER, de The Australian Architecture Foundation. Il souhaite que vous traitiez cet e-mail dans les plus brefs délais. Il vous demande de vous charger de préparer la réponse, à lui soumettre dès son retour.

Travail à faire :

- 2.1 À l'aide des fichiers mis à disposition, rédiger le courriel de réponse à Mr FOSTER.
- 2.2 Imprimer le document, à rendre avec la copie.

PARTIE 3 : SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE (barème : 20 points)

La satisfaction de la clientèle est la priorité de la Direction de l'établissement. Nombreux sont les clients qui laissent des commentaires par différents biais (sites, desk, OT...) que les futurs clients observent à la loupe.

Monsieur UNTERSCHRIFT vous demande de lui faire une analyse concernant les commentaires des différentes sources.

Travail à faire :

3.1 À l'aide des fichiers mis à disposition, élaborer un tableau reprenant mensuellement les sources de commentaires clients et calculer le nombre total de commentaires sur la période et par source.

3.2 Calculer le pourcentage de commentaires par source pour la période.

3.3 Imprimer le document en faisant apparaître les formules de calcul, à rendre avec la copie.

3.4 Sur la même feuille, intégrer un graphique. Ce graphique devra clairement faire apparaître les pourcentages et les sources des commentaires. Il devra également comporter un titre.

3.5 Imprimer le document chiffré, incluant le graphique, à rendre avec la copie.

Monsieur OLIVIER vous met également à contribution pour lui faire un travail préparatoire concernant notamment le site Internet HotelAdvice.

Travail à faire :

3.6 À l'aide des fichiers mis à disposition, compléter le document « commentaires clients HotelAdvice.doc (ou .odt) » en respectant les instructions données.

3.7 Imprimer le document, à rendre avec la copie.