

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

SUJET

Hôtel Mahana Beach Resort ★★★★★
--

Vous êtes réceptionniste à l'Hôtel Mahana Beach Resort de Punaauia, hôtel de 4 étoiles alliant modernisme et tradition, qui a ouvert il y a trois ans à Tahiti, Polynésie Française.

Cet hôtel qui a été construit pour relancer l'activité touristique de la Polynésie Française, est dirigé par Monsieur TETUANUI.

Le Mahana Beach se situe à proximité de l'aéroport de Tahiti - Faa'a. Il possède une grande plage de sable blanc et un parc botanique. Il vise principalement une clientèle « touristique » mais également une clientèle « affaires » individuelle et groupe de diverses origines (France, États-Unis, Amérique du Sud, Asie, etc.)

Aujourd'hui, 6 juin, vous prenez votre service et vous devez effectuer diverses tâches demandées par le chef de réception.

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

Supports de travail (documents non imprimables, copier-coller possible)
Fiche signalétique de l'hôtel (.pdf)
Courrier de Mr et Mrs Smith (.pdf)
Dossier images

Documents à joindre avec la copie
Activités de l'hôtel entre N-3 et N (.xls ou .ods)
Papier à entête (.doc ou .odt)

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

TOUTES ACADÉMIES	EXAMEN	Mention Complémentaire ACCUEIL-RÉCEPTION	E2	2018	
	ÉPREUVE	Étude d'une ou de situation(s) professionnelle(s)		NC 18SN-MC4 AR E2	
	Coefficient : 3		Durée : 3 h 00		Feuille 1/3
	Ce sujet comporte 3 feuille(s)				

PARTIE 1 : Gestion des vouchers (16 points)

Votre chef de réception vous informe que beaucoup de nouveaux réceptionnistes ne connaissent pas la procédure pour les vouchers « Agences de voyages » et le suivi de ces derniers. Ceci crée beaucoup d'erreurs et parfois des impayés.

Travail à faire 1 :

1.1 Rédiger une note d'information pour l'ensemble des réceptionnistes.

Consignes :

- Rappeler les éléments figurant dans un contrat avec une agence de voyages.
- Citer les différents types de vouchers.
- Expliquer le circuit des vouchers en précisant la facilité apportée par l'utilisation d'Internet et du mail.
- Expliquer la procédure d'encaissement dans le cas des vouchers avec prépaiement.

1.2 Imprimer la note d'information et la joindre à votre copie.

PARTIE 2 : Gestion commerciale (14 points)

Votre chef de réception vous informe que depuis l'ouverture de l'hôtel, beaucoup de nouveaux services ont été mis en place pour satisfaire aux besoins de la clientèle. Il vous demande donc de créer une nouvelle brochure mettant l'accent sur les chambres, les activités et les restaurants de l'hôtel.

Travail à faire 2 :

2.1 Créer la brochure demandée par votre chef de réception en utilisant le logo et les photos en pièces jointes.

Consignes de présentation :

- Les texteur, tableur, grapheur et PAO sont autorisés
- Feuille A4 recto/verso ou recto, disposition paysage
- Brochure en 3 volets

2.2 Imprimer la brochure et la joindre à la copie.

PARTIE 3 : Analyse de l'activité de l'hôtel (15 points)

Monsieur TETUANUI souhaite avoir des chiffres pour analyser l'activité de l'hôtel depuis l'ouverture jusqu'au 31 décembre dernier. Le chef de réception n'étant pas disponible, il vous demande de le faire rapidement.

Travail à faire 3 :

- 3.1 Compléter le tableau fourni.
- 3.2 Imprimer le tableau et le joindre à la copie.
- 3.3 Imprimer une version du tableau laissant apparaître les formules de calcul.
- 3.4 Présenter l'évolution du TO sur les 4 années sous forme de graphique.
- 3.5 Imprimer le graphique et le joindre à la copie.

PARTIE 4 : Gestion des réservations (15 points)

Vous venez de recevoir une demande de réservation de M. et Mme Smith (document joint) pour un séjour en décembre prochain.

Travail à faire 4 :

4.1 Répondre aux clients, sur le papier à entête de l'hôtel, en utilisant tous les éléments suivants :

- Possibilité de réservation d'une chambre luxe pour 2 personnes avec vue sur le lagon au tarif de 350 € la nuit avec forfait B&B.
- Demander le complément d'information pour finaliser la réservation du client.
- Demander une garantie de réservation (arrhes ou carte bancaire).
- Proposer un forfait SPA à 120 € au lieu de 150 € à prendre au moment de la réservation.
- Se tenir à la disposition du client pour d'autres informations complémentaires.

4.2 Imprimer le courrier et le joindre à la copie.