

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

**SUJET**

<b>Camping « GREEN VILLAGE » ★★★★★</b>
----------------------------------------

Vous êtes réceptionniste au camping « Green Village » dirigé par Madame et Monsieur LEPRINCE.

Le camping accueille une clientèle "loisirs" dans un cadre unique et paradisiaque, à Fréjus et à proximité des plages de la Côte d'Azur. Les **600 emplacements** (dont 540 avec locatifs) connectés au wifi, sont aménagés en terrasse, à l'ombre d'une pinède de 15 hectares avec de très beaux points de vue sur les paysages de l'arrière-pays varois.

Outre son environnement naturel ponctué d'œuvres d'art contemporain et ses locations grand luxe, le camping « Green Village » propose une autre expérience des vacances grâce à des infrastructures de standing qui en font l'un des plus prestigieux camping & spa de la Côte d'Azur.

Pour donner aux vacances un goût de détente, le camping s'est doté en 2014 d'un très beau spa proposant toute une gamme de soins et de massages.

Au cours de la journée du **15 juin 2015**, Madame LEPRINCE vous charge de l'épauler dans diverses tâches liées à l'accueil-réception.

Liste des fichiers mis à la disposition du candidat sur ordinateur

<b>Supports de travail (documents non imprimables)</b>
Fiche signalétique du camping.pdf
Tarifs du camping.pdf
Carte du spa.pdf
Demande de devis de Mme Delmotte.pdf
Courrier de Mrs Newman.pdf
Dossier images

<b>Documents à joindre avec la copie</b>
proforma vierge camping greenvillage.xls (ou .ods)
soins spa 2014.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	2015
	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 : ACTIVITÉS DE RÉCEPTION (21 points)

Madame LEPRINCE a reçu ce matin plusieurs demandes de réservations pour cet été. Elle vous sollicite pour réaliser une note pro forma à envoyer.

### Travail à faire :

- 1.1 Établir, à l'aide des **supports de travail et fichiers mis à disposition**, la note pro forma correspondant à la demande de réservation de Mme Delmotte.
- 1.2 Imprimer la note pro forma (**à rendre avec la copie**).
- 1.3 Rédiger le courrier de réponse à adresser à Mme Delmotte.

### Consignes de présentation :

- Une page A4.
- Format portrait.
- Recto uniquement.
- Note pro forma jointe au courrier.

- 1.4 Imprimer le courrier de réponse (**à rendre avec la copie**).

## PARTIE 2 : ACTIVITÉS COMMERCIALES (24 points)

La fréquentation du Spa durant la saison dernière n'a pas été à la hauteur des attentes de la direction. Pour pouvoir atteindre le chiffre d'affaires prévisionnel de cette année, Mme LEPRINCE vous sollicite afin de promouvoir ce nouveau service au sein de la structure. Elle souhaite, d'une part mettre en place un chevalet dans les cottages et d'autre part faire une analyse des ventes (de l'an passé) ciblée sur les soins d'une durée d'une heure.

### Travail à faire :

- 2.1 Créer un chevalet, à l'aide des **supports de travail mis à disposition**.

### Consignes de présentation :

- Feuille A4, disposition portrait, qui sera pliée en 2 pour obtenir un chevalet A5
- face 1 : présentation commerciale
- face 2 : présentation des tarifs



- 2.2 Imprimer le document (**à rendre avec la copie**).
- 2.3 A l'aide des **supports de travail et documents mis à disposition**, modifier le tableau de la fréquentation du spa en faisant apparaître :
  - le chiffre d'affaires de chaque soin du spa sur la période de juin à septembre de l'an dernier,
  - le chiffre d'affaires total sur la période de juin à septembre de l'an dernier.
- 2.4 Imprimer le document (**à rendre avec la copie**).

Madame LEPRINCE souhaite réaliser une étude sur les deux soins « visage » commercialisés à 55 €. Elle vous demande de concevoir un graphique comparatif du chiffre d'affaires réalisé pour chacun des deux soins, suivant la nationalité des résidents, sur la période.

**2.5** Réaliser ce travail.

**Consignes de présentation :**

- Présenter le tableau et le graphique sur un papier à entête.
- Graphique : faire apparaître les valeurs des étiquettes de données.

**2.6** Imprimer le document (**à rendre avec la copie**).

**PARTIE 3 : RÉCLAMATION CLIENT (15 points)**

Madame LEPRINCE vient de prendre connaissance du courrier du jour. Parmi les lettres reçues figure celle de Madame NEWMAN qui fait part de son mécontentement suite à son dernier séjour.

Au regard de vos capacités linguistiques, votre supérieure vous demande de lui préparer une réponse en anglais qu'elle signera.

**Travail à faire :**

**3.1** À l'aide des **supports de travail mis à disposition**, rédiger le courrier de réponse en anglais.

**3.2** Imprimer le document.