

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

SUJET

HÔTEL LE GRAND OUEST ★★★

Vous êtes réceptionniste à l'Hôtel « Le Grand Ouest » à Nantes, en proximité du centre-ville, dans la Loire-Atlantique (44).

L'hôtel est adhérent de la chaîne volontaire « Bords de Loire ».

Le chef de réception vous demande de l'assister dans les missions suivantes :

- la fidélisation de la clientèle,
- l'amélioration des pratiques de travail en réception,
- l'accueil et l'information des clients de l'établissement,
- les relations avec les partenaires.

Nous sommes le 12 juin 2015.

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

Supports de travail (documents non imprimables)
Fiche signalétique de l'hôtel.pdf
Tarifs des prestations et conditions de vente.pdf
Courrier électronique de M.GUILBERT – Autocars de France.pdf
Dossier images

Documents à joindre avec la copie
Pro forma vierge.xls ou .ods

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

TOUTES ACADÉMIES	EXAMEN	Mention Complémentaire ACCUEIL-RÉCEPTION	E2	PF - 2015
	ÉPREUVE	Étude d'une ou de situation(s) professionnelle(s)		
	Coefficient : 3		Durée : 3 h 00	Feuille 1/3
	Ce sujet comporte 3 feuille(s)			

PARTIE 1 : COMMERCIALISATION - FIDÉLISATION DE LA CLIENTÈLE (12 points)

La chaîne volontaire « Bords de Loire » vient de mettre en place une carte de fidélité remise gracieusement sur demande aux clients habitués, ayant séjourné au moins 5 nuits dans un hôtel de la chaîne.

Les détenteurs de cette carte bénéficieront d'une réduction sur l'hébergement sous la forme d'une dixième nuit gratuite.

Un publipostage sera réalisé et envoyé aux clients fidèles, afin de les inciter à demander cette carte.

Travail à faire :

1.1 Préparer le courrier-type à soumettre à votre chef de réception.

Consignes de travail

- feuille A4 recto,
- coupon-réponse détachable en bas de page (taille : 1/3 du document),
- insertion obligatoire du logo de la chaîne, et d'une photo de l'hôtel (au choix),
- matérialisation des champs de publipostage entre crochets.

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

PARTIE 2 : PROCÉDURES DE TRAVAIL (12 points)

Le chef de réception a relevé un certain nombre d'oublis et de problèmes dans le travail de la réception au moment des départs : erreurs de tarification, oublis de prestations, non respect des consignes de prises en charge...

Afin d'y remédier, il vous demande de préparer une note de service qui sera diffusée à l'ensemble de la brigade de réception, afin de rappeler la procédure à respecter lors des « check-out » des clients individuels.

Cette note de service ne devra pas détailler les modalités d'encaissement (espèces, chèques, cartes bancaires, devises...).

Travail à faire :

2.1 Rédiger la note de service.

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

PARTIE 3 : ACCUEIL – INFORMATION CLIENTS (23 points)

Un document d'accueil très incomplet est actuellement en place dans les chambres de l'hôtel. Il ne correspond pas aux nouvelles exigences de la chaîne « Bords de Loire ».

Vous êtes chargé(e) de proposer une fiche de présentation des services de l'hôtel (du type « room directory »), en insistant particulièrement sur l'accueil, le confort et la détente du client ainsi que les services offerts à la clientèle.

Vous introduirez cette fiche par un paragraphe dans lequel le directeur accueille chaleureusement les clients.

Consignes de travail :

- format A4 recto « portrait » (2 pages maximum),
- logo de la chaîne en filigrane,
- document bilingue français / anglais.

Travail à faire

3.1 Préparer la fiche de présentation des services de l'hôtel.

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

PARTIE 4 : RELATIONS AVEC LES PARTENAIRES (13 points)

L'hôtel a signé plusieurs contrats avec des autocaristes de Champagne et d'Alsace-Lorraine. Vous venez de recevoir un courrier électronique de la part des « autocars de France » (fichier mis à votre disposition). Ce courriel sollicite l'accueil d'un groupe référencé « Les Mirabelles ».

À l'aide des fichiers mis à votre disposition, il vous est demandé d'établir la note pro forma qui sera jointe au courriel de réponse.

Travail à faire

4.1 Préparer la note pro forma.

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

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