

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

SUJET

HÔTEL L'ESTRAN ★★ ★★

Vous êtes réceptionniste polyvalent à l'Hôtel de L'Estran, hôtel de tourisme classé 4 étoiles au cœur de la Baie de Somme.

Monsieur Despierre, Directeur de l'Hôtel vous demande de le seconder dans ses tâches liées à l'accueil et à la réception pour la journée du 15 juin.

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

Supports de travail (documents non imprimables)
Fiche signalétique de l'hôtel.pdf
Tarifs.pdf
Hôtels partenaires.pdf
Courriel de Mme Livingston.pdf
Planning de réservations.pdf
Courriel de la Société Jeanneau.pdf
Dossier images
Dossier manifestations estivales

Documents à joindre avec la copie

Facture Pro Forma.xls (ou .ods)
Tableau de fréquentation.xls (ou .ods)
Tableau statistiques.xls (ou .ods)
Modèle courriel.doc (ou .odt)

LES DOCUMENTS REMIS avec VOTRE COPIE ne DOIVENT pas LAISSER APPARAÎTRE VOTRE NOM.

TOUTES ACADÉMIES	EXAMEN	Mention Complémentaire ACCUEIL-RÉCEPTION	E2	Sept 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 : ACTIVITES DE RESERVATION (24 points)

Vous recevez un courriel de Mme LIVINGSTON (voir fichier mis à votre disposition).

Travail à faire :

1.1 En utilisant les fichiers mis à disposition, rédiger en anglais le courriel de réponse.

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

Plus tard dans la journée, Mme Livingston vous rappelle pour vous confirmer qu'elle va décaler son séjour sur les nuits des 17, 18 et 19 juillet. Elle doit interrompre précipitamment la conversation téléphonique et vous demande de lui confirmer sa réservation par mail.

Travail à faire :

1.3 Rédiger ce second courriel en anglais.

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

Vous recevez une demande de M. DUBUISSON, de la Société JEANNEAU (voir fichier mis à votre disposition). Votre chef de réception vous demande de préparer la note pro-forma qui accompagnera la réponse au client.

Travail à faire :

1.5 Préparer la note pro forma.

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

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

PARTIE 2 : ANALYSE CLIENTELE (11 points)

Monsieur Despierre souhaite améliorer l'accueil de sa clientèle étrangère, pour cela il souhaite étudier précisément la fréquentation de l'hôtel. Il vous fournit le tableau de fréquentation (fichier mis à votre disposition) pour connaître la part de la clientèle par nationalité sur les 5 premiers mois de l'année.

Travail à faire :

2.1 Mettre en forme le tableau de fréquentation et insérer les formules de calcul nécessaires à l'automatisation des calculs.

2.2 Insérer sous le tableau un graphique faisant apparaître les différents types de clientèle (nationalités), en volume, ainsi que la répartition en pourcentages et le cumul des 5 premiers mois de l'année.

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

2.4 Imprimer le document faisant apparaître les différentes formules (**à rendre avec la copie**).

PARTIE 3 : ANALYSE DES RESULTATS (7 points)

Monsieur Despierre souhaite analyser la situation sur les 5 premiers mois de l'année. Il vous fournit un tableau de statistiques relatif aux résultats de l'hôtel (fichier mis à votre disposition) à finaliser, pour calculer :

- le taux d'occupation,
- l'Indice de Fréquentation,
- le Prix Moyen Chambre,
- le RevPar.

Travail à faire

3.1 Mettre en forme le tableau de statistiques fourni. Arrondir les résultats à deux décimales.

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

3.3 Imprimer le document faisant apparaître les différentes formules (**à rendre avec la copie**).

PARTIE 4 : CONCIERGERIE (18 points)

La direction souhaite mettre en place un document présentant, sous la forme d'un calendrier, les manifestations estivales durant le mois de juillet prochain dans les environs de l'hôtel.

Ce document sera affiché dans les ascenseurs au format A3, à la réception au format A4 et sera déposé dans les chambres au format A5.

Travail à faire :

4.1 A l'aide de la documentation mise à votre disposition, réaliser ce support en respectant les consignes suivantes :

- **format A4 (des copies seront réalisées en A3 et A5 ultérieurement à partir de votre modèle)**
- **recto**
- **paysage**
- **insertion d'images et de logos**
- **thème évoquant un calendrier**
- **détailler chaque manifestation (date, lieu, programme...)**
- **proposer l'assistance de la réception pour les clients (réservation, guidage...)**