

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

SUJET

HÔTEL LES PORTES DE L'AUBRAC ★★★★★

Vous êtes réceptionniste à l'Hôtel Les Portes de l'Aubrac. Cet hôtel de tourisme classé 4 étoiles est dirigé par Monsieur Bianco, nouveau propriétaire de l'établissement depuis le mois de mars dernier.

L'établissement est situé à 5 minutes du centre-ville de Rodez (12), et accueille principalement une clientèle de tourisme (65%).

Au cours de la journée du 16 juin, Monsieur Bianco vous charge de différentes missions liées à l'accueil et à la 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
Tarifs de l'hôtel.pdf
Courrier électronique de M. Mc Hugh.pdf
Brochure touristique de Rodez.pdf
Dossier images

Documents à joindre avec la copie
modèle-email.doc (ou .odt)
comptes clients sociétés.xls (ou .ods)
feuille de situation 15 juin.xls (ou .ods)

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

TOUTES ACADÉMIES	EXAMEN	Mention Complémentaire ACCUEIL-RÉCEPTION	E2	2016
	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 COMMERCIALES (12 points)

En vue d'améliorer l'attractivité de l'établissement, Monsieur Bianco souhaite élaborer un dépliant de présentation des différents services de l'hôtel, ainsi que des activités de la ville, à déposer dans chaque chambre.

Travail à faire :

1.1 Concevoir ce support de communication.

Consignes de présentation :

- Une page format A4, disposition paysage, pliable en 3 volets.
- Recto : les services de l'hôtel.
- Verso : les activités de la ville de Rodez.

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

PARTIE 2 : GESTION DES OBJETS TROUVÉS (15 points)

Vous recevez un courrier électronique de M. Mc Hugh, client habitué de l'établissement (voir fichier à disposition). L'objet en question (une clé USB) a été retrouvé sur la table de chevet par la femme de chambre juste après le départ du client et l'hôtel va le renvoyer gratuitement à son propriétaire par courrier en recommandé avec accusé de réception.

Travail à faire :

2.1 Rédiger en anglais le courrier électronique de réponse à ce client. Utiliser le fichier mis à disposition.

2.2 Imprimer ce courriel (**à rendre avec la copie**).

PARTIE 3 : GESTION DES DEBITEURS DIVERS (18 points)

L'analyse de l'activité de l'année écoulée laisse apparaître un solde important de factures non réglées par les clients « débiteurs divers », notamment par les sociétés ayant un contrat d'hébergement avec l'hôtel Les Portes de L'Aubrac.

Monsieur Bianco souhaite sensibiliser son équipe de réceptionnistes à cette difficulté. Il vous demande de réaliser une note de service à l'attention de tout le personnel de réception en rappelant la procédure d'acceptation d'un client société « débiteurs divers » lors de la réservation et les spécificités relatives à l'accueil et au départ de ce type de client.

Travail à faire :

3.1 Rédiger et présenter cette note de service.

3.2 Imprimer le document (**à rendre avec la copie**) pour contrôle par M. Bianco.

Face au nombre important de factures en attente de règlement, Monsieur Bianco souhaite réaliser un courrier de relance des clients en retard de paiement. Ce courrier sera envoyé sous forme de publipostage pour tous les clients dont le solde n'est pas réglé à ce jour.

Le fichier « comptes clients sociétés », déjà constitué sous tableur, doit être remis en forme (voir fichier mis à disposition).

Travail à faire :

3.3 Réaliser à l'aide d'un texteur le modèle de lettre type de relance qui servira au publipostage.

3.4 Imprimer le modèle de lettre-type incluant les champs insérés (**à rendre avec la copie**).

3.5 Réaliser le publipostage et imprimer les courriers pour les clients dont le compte n'est pas soldé (**à rendre avec la copie**).

PARTIE 4 : CLOTURE DE FIN DE JOURNEE (15 points)

En l'absence du chef de réception, Monsieur Bianco vous sollicite pour mettre à jour les documents d'analyse de l'activité de l'hôtel.

La feuille de situation du 15 juin a été partiellement préparée (voir fichier mis à disposition).

Travail à faire :

4.1 Compléter la feuille de situation pour la journée du 15 juin, en insérant les formules permettant d'automatiser l'ensemble des calculs possibles.

Consignes de présentation :

- Une page A4, recto uniquement.
- Arrondir les résultats obtenus à deux décimales.
- Préciser si nécessaire les unités pour chaque ligne.

4.2 Imprimer la feuille de situation du 15 juin (**à rendre avec la copie**).

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