

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

SUJET

ALBRET HÔTEL ★★

Vous êtes réceptionniste à l'Albret Hôtel **, établissement indépendant depuis sa création en 2001, situé en centre-ville de la préfecture du Lot-et-Garonne (47), et dirigé par M. et Mme DUPOUY.

Situé dans un cadre moderne, offrant un accueil, des prestations et des services de qualité, c'est un lieu de séjour privilégié qui permet de découvrir la richesse du patrimoine local. La clientèle d'affaires représente 70 % de la segmentation.

Ses restaurants invitent à découvrir une cuisine inspirée des saveurs traditionnelles. Menus variés, buffet et carte sont proposés dans des salles climatisées.

Le 15 juin, durant le service du matin, vous êtes chargé(e) de traiter différentes tâches.

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 électronique Mme Martin.pdf
Courrier Société Levinson.pdf
Bloc notes.txt
Dossier Images

Documents à joindre avec la copie
Tableau statistiques <i>tableau de statistiques de l'hôtel.ods ou .xls</i>
En-tête de courrier électronique Albret Hôtel <i>modele-courriel.odt ou .doc</i>
Papier à entête Albret Hôtel <i>papier à entête.odt ou .doc</i>
Note pro forma <i>note pro forma.ods ou .xls</i>

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

TOUTES ACADÉMIES	EXAMEN	Mention Complémentaire ACCUEIL-RÉCEPTION	E2	2019
	ÉPREUVE	Étude d'une ou de situation(s) professionnelle(s)	AP1906-MC4 AR E2	
	Coefficient : 3		Durée : 3 h 00	
	Ce sujet comporte 3 feuille(s)			Feuille 1/ 3

PARTIE 1 : PROCÉDURES DE TRAVAIL DE LA BRIGADE (12 points)

Vous recevez un courrier électronique de Mme Martin (fichier mis à votre disposition) qui souhaite réserver une chambre pour un séjour à venir, et qui aura besoin de faire repasser un grand nombre de robes de mariées durant ce séjour. L'hôtel ne disposant pas d'un service pressing intégré, les services d'une entreprise partenaire seront proposés à la cliente dans le cadre d'un débours.

Travail à faire :

1.1 À l'aide des fichiers mis à disposition, rédiger le courrier électronique de réponse à Mme Martin.

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

D'autre part, le night-auditor de l'hôtel a récemment prélevé de l'argent sur son fonds de caisse pour le remettre à un client ne disposant pas d'argent liquide en euros, afin qu'il puisse acheter des magazines dans le kiosque de presse proche de l'hôtel. Ce n'est pas la première fois que la situation se présente et la direction souhaite que les bonnes pratiques soient rappelées à toute l'équipe.

Travail à faire :

1.3 À l'aide des fichiers mis à disposition, rédiger la note de service à soumettre à la signature de la direction.

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

PARTIE 2 : ACTIVITÉS COMMERCIALES ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE (12 points)

Dans le cadre d'un projet d'investissement, l'hôtel sera restructuré dans les prochains mois, et une demande d'affiliation à une chaîne volontaire est engagée. Le chef de réception vous informe que la direction souhaite élaborer une nouvelle brochure présentant l'hôtel, à destination de la clientèle d'affaires.

Consignes de rédaction :

- texteur, tableur, grapheur et PAO autorisés,
- feuille A4, 3 colonnes, recto, en paysage,
- illustrations (sélectionnées dans la base fournie) et nom de l'hôtel en filigrane.

Travail à faire :

2.1 Préparer la maquette de la brochure.

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

PARTIE 3 : RÉSERVATION « SÉMINAIRE » (21 points)

Le chef de réception vous informe qu'un courrier de la société Levinson (fichier mis à disposition) est à traiter, compte tenu des consignes suivantes :

- rappeler que la note pro forma est jointe au courrier,
- répondre aux requêtes du client,
- utiliser le papier à en-tête de l'hôtel.

Travail à faire (en anglais) :

3.1 À l'aide des fichiers mis à disposition, préparer le courrier de réponse en anglais.

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

La note pro forma, devant être validée par la direction avant envoi, sera d'abord rédigée en français, puis sera traduite ultérieurement par un de vos collègues.

Travail à faire (en français) :

3.3 À l'aide des fichiers mis à disposition, préparer la note pro forma correspondant à la réservation.

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

PARTIE 4 : ANALYSE DE L'ACTIVITÉ (15 points)

Votre chef de réception vous demande de l'aider à préparer une réunion des chefs de service de l'hôtel. Il vous remet un tableau de statistiques relatif à l'activité commerciale de l'hôtel (fichier mis à votre disposition) et un bloc-notes d'introduction sous forme de brouillon.

Il a besoin d'un document final (A4 recto) incluant :

- l'introduction définitive, rédigée et mise au propre,
- le tableau de statistiques complété et mis en forme,
- deux graphiques en bas de page :
 - un illustrant l'activité sur les 4 premiers mois des trois dernières années,
 - un illustrant la performance de l'hôtel sur les mêmes périodes.

Travail à faire :

4.1 Préparer le document à remettre à la direction.

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

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