**MENTION COMPLÉMENTAIRE ACCUEIL-RÉCEPTION**

# E2 - ÉTUDE d'une ou de SITUATION(S) PROFESSIONNELLE(S)

**Épreuve pratique et écrite**

**Durée 3 h**

# SUJET

**GRAND HÔTEL DE LA DIGUE******

Vous êtes réceptionniste à l'Hôtel « Grand Hôtel de la Digue » qui est dirigé par Monsieur Serge LAMY.
Cet établissement est situé face à la mer, sur la digue de Cabourg, station balnéaire de la Côte Fleurie.
Il accueille une clientèle de loisirs et de curistes, française à 63 % et à 32 % anglaise.
Monsieur Lamy vient de finaliser son projet d'ouverture d'un « Spa »* dans l'hôtel.

*** Définition de « Spa » :**
Le terme Spa signifie « la santé par l'eau ». Il faut que l'hôtel comporte au moins une piscine et propose des massages et des soins de relaxation fait par un personnel qualifié et diplômé (masseur/esthéticienne). Les soins qui peuvent être proposés sont nombreux et diversifiés (aromathérapie, réflexologie, shiatsu, enveloppements, fangothérapie...).

En date du 19 juin 2009, M. LAMY vous charge d'un certain nombre de tâches liées à l'accueil et la réception. Vous disposez des supports suivants :

| | |
|---|---|
| Annexe A | Fiche signalétique de l'hôtel |
| Annexe B | Tarifs de l'hôtel |
| Annexe C | Extrait de la liste des clients de l'hôtel |
| Annexe D | Fax d'un client anglais |
| Annexe E | Note d'information du directeur |
| Annexe F | Éléments pour établir la note pro forma à la société Coffeetime |
| Annexe G | Départs et encaissements du 19 juin 2009 |
| | |
| **Document 1** | Formulaire de fax vierge de réponse au client anglais<br>**[fichier informatisé fax Fannagan.doc ou .odt]** |
| Document 2 | Fiche de réservation pour la société Coffee time |
| **Document 3** | Récapitulatif des encaissements<br>**[fichier informatisé recap encaissements.xls ou .ods]** |

**Les DOCUMENTS 1, 2 et 3 DEVRONT ÊTRE REMIS avec VOTRE COPIE et ne DOIVENT pas LAISSER APPARAÎTRE VOTRE NOM.**

**VOUS DEVEZ CLAIREMENT INDIQUER CHAQUE PARTIE du TRAVAIL sur la COPIE d'EXAMEN.**

**VOUS DEVEZ PRÉSENTER le TRAVAIL sur 2 COPIES d'EXAMEN SÉPARÉES :**

1. **Hébergement : parties 1.1et 1.3 – parties 2 et 3**
2. **Anglais : partie 1.2**

**Les DOCUMENTS IMPRIMÉS SONT À RENDRE avec VOTRE COPIE et ne DOIVENT pas LAISSER APPARAÎTRE VOTRE NOM.**

## PARTIE 1 : ACTIVITÉS COMMERCIALES

*Monsieur LAMY souhaite annoncer l'ouverture du « Spa » ce jour et faire bénéficier ses clients les plus fidèles d'une remise de 20 % sur les forfaits « Spa » à valoir sur la réservation d'un séjour entre le 15 et le 31 août 2009. Pour cela, il envisage de leur envoyer un courrier et vous demande, à cet effet, de réaliser un publipostage.*

**Travail à faire :**

1.1 À partir de l'extrait de la liste des clients de l'hôtel (***annexe C***) :
- 1.1.1 Créer le fichier « clients » à l'aide d'un tableur, puis l'imprimer.
- 1.1.2 Créer la lettre-type en français sur texteur, l'imprimer avec le nom des champs.
- 1.1.3 Effectuer la fusion et imprimer uniquement les lettres des clients parisiens.

**Consigne :**
- Feuille A4, disposition : portrait, présentation à la française, mise en valeur des informations importantes.

*Monsieur LAMY vous transmet un fax d'un client anglais (**annexe D**) ainsi que la note d'information (**annexe E**) relative à l'ouverture du « Spa ».*

**Travail à faire :**

1.2.1 Rédiger en anglais le fax de réponse sur le formulaire présenté dans le document 1 (fichier fax Fannagan.doc ou fax Fannagan.odt).
1.2.2 Imprimer le document.

*Lorsque l'hôtel est complet, l'usage est de déloger le client au Mercuria Hippodrome, qui dispose également d'un « Spa ». Monsieur Lamy vous demande de rappeler à vos collègues nouvellement intégrés dans la brigade la procédure utilisée pour un délogement externe.*

**Travail à faire :**

1.3 Préparer pour vos collègues une définition précise d'un délogement externe et expliquer la procédure à suivre pour ce type de délogement. Rédiger la réponse sur la copie d'examen.

## PARTIE 2 : ACTIVITÉS DE RÉCEPTION

*La société anglaise Coffeetime de Londres souhaite réserver un certain nombre de séjours pour ses dirigeants collaborateurs afin de les remercier des bons résultats obtenus au premier semestre 2009. Votre contact chez Coffeetime envisage qu'un accueil spécifique VIP soit réservé aux deux actionnaires principaux. A titre de premier séjour et afin de développer des relations commerciales suivies, Monsieur Lamy prévoit d'offrir ces deux prestations.*

**Travail à faire** :

2.1 Créer la note pro forma (présentation libre conforme aux usages) pour la société *Coffeetime,* à l'aide d'un tableur, à partir des informations fournies dans l'***annexe F*.**
2.2 Sous réserve d'acceptation, compléter la fiche de réservation pour cette société (**document 2**).
2.3 Noter sur la fiche de réservation en commentaire, les prestations à prévoir afin de matérialiser cet accueil VIP.

## PARTIE 3 : CLÔTURE DE FIN DE JOURNÉE

*Il est 14h30, vous devez clôturer les opérations de fin de service (caisse). Votre collègue en poste ce matin débutait dans cette activité et a créé une fiche récapitulative des encaissements (**document 3** : recap encaissements.xls ou .ods). Vous possédez aussi la liste des encaissements du jour (**annexe G**). Vous constatez que les documents ne concordent pas.*

**Travail à faire :**

3.1 Rectifier et compléter le récapitulatif des encaissements mis à disposition (fichier recap encaissements.xls ou .ods).
3.2 Imprimer le document.

# FICHE SIGNALÉTIQUE DE L'HÔTEL

**GRAND HOTEL DE LA DIGUE**
**2 avenue de la Digue**
**14390 Cabourg**
**Tél. : 02/31/24/XX/XX Fax : 02/31/24/XX/XX**

**CLASSEMENT de l'HÔTEL :** Chaîne volontaire, 4 étoiles.

**OUVERTURE :** Toute l'année

**SITUATION :** À Cabourg, station balnéaire de la Côte Fleurie (Calvados) ; sur la digue, face à la mer.

**CHAMBRES : 90 chambres, dont 10 suites, réparties sur 5 étages avec 2 vues : rue ou mer.**

- 50 chambres doubles (à grand lit, pour 1 ou 2 personnes), 30 chambres twins (à 2 lits séparés, pour 2 personnes). Les suites peuvent accueillir jusqu'à 5 personnes.
- Les chambres sont toutes aménagées de la même façon, seuls les coloris changent.
- Les chambres sont climatisées et certaines peuvent être communicantes.
- Elles disposent toutes d'un mini bar, d'une télévision satellite, d'un coffre fort.

**RESTAURATION :**

- Petit-déjeuner buffet servi entre 6 h 30 et 10 h 30 au restaurant « Michel d'Ornano ».
- Le restaurant « Michel d'Ornano », de type gastronomique, est ouvert tous les jours de 12 h 00 à 14 h 30 et de 19 h 00 à 22 h 30 (Possibilité de menu diététique).
- Le bar américain « Le Deauvillais » est ouvert 24 h sur 24.

**SALON :**

- 1 salon « Le Goëland » de 80 $m^2$.

**ACCUEIL :**

- Accueil 24h/24.
- Vitrines avec possibilité d'acheter des produits régionaux (cidre, calvados, caramel, vêtements marins…).
- Accueil spécifique de personnalités lors du Festival du film romantique de Cabourg.

**SERVICES à la CLIENTÈLE :**

- Room service 24h/24.
- Service pressing, bagagiste et conciergerie : 24h/24.
- Bureau de change.
- Service baby-sitting sur demande en réception.

**ACTIVITÉS ANNEXES :**

- Au sous-sol : piscine d'eau de mer chauffée, sauna, bronzage UV.
- Au rez-de-chaussée : « Spa » payant et uniquement ouvert à la clientèle de l'hôtel.
- Au 5ème étage : salle de remise en forme, billard et consoles de jeux.

**ANNEXE B**

## TARIFS DE L'HÔTEL

| | VUE MER | | VUE RUE | |
|---|---|---|---|---|
| | Basse saison | Haute saison | Basse saison | Haute saison |
| Chambre double | 150 € | 190 € | 130 € | 150 € |
| Chambre twin | 130 € | 160 € | 110 € | 130 € |
| Suite | 220 € | 250 € | | |
| Forfait curiste Demi-pension | 50 € | 70 € | 30 € | 50 € |
| Forfait curiste Pension complète | 40 € | 60 € | 20 € | 40 € |

Remarque :
les forfaits curistes ne comprennent pas l'accès au Spa et s'entendent en supplément par personne.

Basse saison : du 1/10 au 31/05
Haute saison : du 1/06 au 30/09

| | |
|---|---|
| Buffet petit déjeuner | 15 € |
| Forfait Spa 2 soins | 60 € par personne |
| Forfait Spa 4 soins | 90 € par personne |
| Taxe de séjour/jour/personne | 1 € |
| Baby-sitting | 15 € par tranche de 2 H/enfant |

**ANNEXE C**

## EXTRAIT DE LA LISTE DES CLIENTS DE L'HÔTEL

| | |
|---|---|
| Mademoiselle Émilie ROCHECHOY<br>14 rue Annam<br>75020 PARIS | Monsieur Albert SEMANTI<br>1 rue de la Plage<br>Résidence Les Soleillades<br>34250 PALAVAS LES FLOTS |
| Madame Sophie TEMANDRILLE<br>Directrice de la Société HENRIER<br>103 rue du Marché<br>59000 LILLE | Monsieur et Madame THIBERGHIEN<br>2 rue Gustave Colin<br>62000 ARRAS |
| Monsieur Jacques URBAIN<br>Président le l'association ADOT<br>54 rue de Bretagne<br>14000 CAEN | Monsieur Antoine VINIACK<br>3 rue RAMBUTEAU<br>75003 PARIS |

# FAX CLIENT ANGLAIS

**Reference**: information query
**Date**: 19/06/2009

**TO**: Grand Hôtel de la Digue

**FROM**: JAMES FANNAGAN
**Phone number**: (+44)203051XXXX
**Fax number**: (+44)203051XXXX

Dear Sir or Madam,
I'm planning to come and stay at your hotel with my wife and our two daughters on the night of 10th August.
I would like to know if you would have two connecting twin rooms available on that date. Could you also quote the corresponding rates?
We would also be interested in a babysitting service if you have one, and if so, what is the cost for this?

Yours faithfully

James Fannagan

*J. Fannagan*

# NOTE D'INFORMATION DU DIRECTEUR

GRAND HÔTEL DE LA DIGUE

Le Directeur, S. LAMY

À l'attention de l'ensemble du personnel de réception

Cabourg,
le 19 juin 2009

Objet :
Ouverture du Spa

NOTE D'INFORMATION

À compter de ce jour, il vous est demandé d'annoncer à tous les clients l'ouverture de notre Spa.

Merci de votre coopération.

Le Directeur

*S. Lamy*

S. LAMY

**ANNEXE F**

## ÉLÉMENTS POUR ÉTABLIR LA NOTE PRO FORMA DE LA SOCIÉTÉ COFFEETIME

| | |
|---|---|
| Coordonnées | Société Coffeetime<br>45, Kesley Road OX4 2 AD<br>London<br>Tél. : 0844 765 XXXX |
| Date de séjour | 4 au 9 août 2009, soient 5 nuits – 5 jours |
| Type de chambre | Chambres avec un grand lit, vue très agréable |
| Nombre de personnes | 10 (dont les deux actionnaires principaux) |
| Prestation demandée | Forfait curiste en pension complète avec l'accès au « Spa » 2 soins tous les jours |
| Facturation | Envoi de la facture globale à la société |

**ANNEXE G**

## DÉPARTS ET ENCAISSEMENTS DU 19 juin 2009

| N° de chambre | NOM DU CLIENT | TOTAL FACTURE | MODE DE PAIEMENT |
|---|---|---|---|
| 101 | CAUCHIE | 206 € | Carte bancaire |
| 202 | WRIGHT | 190 € | American Express |
| 420 | LUCAS | 425 € | Espèces |
| 326 | ATKINS | 1346 € | Devises £ changées |
| 324 | CASTRE | 587 € | Chèque bancaire |
| 502 | DUFINOIS | 985 € | Carte bancaire |
| 415 | BARIQUARD | 4289 € | Carte bancaire |
| 214 | BRANQUARD | 206 € | Espèces |
| 313 | JOLLIVOT | 252 € | Carte bancaire |
| 112 | BRISTONE | 980 € | 600 £ en espèces et le solde en euros |
| 117 | FEW | 458 € | Devises £ changées |
| 503 | CALIRA | 1346 € | Carte bancaire |
| 410 | GUARARD | 258 € | Espèces |
| 305 | HOLLY | 206 € | 4 Travellers Chèques de 20 £ et le solde en euros |
| 212 | PETIRE | 580 € | Chèque bancaire |
| 116 | BOULAT | 649 € | Diners Club |

Ce matin, vous avez reçu par courrier un chèque bancaire de 6 864 € en règlement d'une facture débitrice de l'agence Privas à Nice.

COURS DES DEVISES (Billet ou Traveler's chèque)

| | | |
|---|---|---|
| Etats Unis | 1 USD | 0.72 € |
| Japon | 100 Y | 0.70 € |
| Grande Bretagne | 1 £ | 1.23 € |

## FAX VIERGE DE RÉPONSE AU CLIENT ANGLAIS

**2 avenue de la Digue**
**14390 Cabourg**
Tél. : 02/31/24/XX/XX
Fax : 02/31/24/XX/XX

Grand Hôtel De la Digue

# Télécopie

À : De :

Télécopie : Pages :

Téléphone : Date :

Objet : Cc :

☐ Urgent ☐ Pour avis ☐ Commentaires ☐ Réponse

Utiliser le document informatisé mis à disposition sur le micro-ordinateur
(fichier fax Fannagan.doc ou .odt)

**DOCUMENT 2 (à rendre avec la copie)**

# FICHE DE RÉSERVATION

RÉSERVATION / *BOOKING* □ MODIFICATION / *ALTERATION* □ ANNULATION / *CANCELLATION* □

| | |
|---|---|
| Date arrivée / *Arrival date :* | Heure arrivée / *Arrival time :* |
| Date départ / *Departure date :* | Nombre de nuits / *Number of nights :* |
| Nombre de personnes / *Number of guests :* | Adultes / *Adults :* Enfants / *Children :* |

| | | |
|---|---|---|
| Nombre de chambres : *Number of rooms :* | Twin / *Twin* | |
| | Double / *Double* | |
| | Suite / *Suite* | |
| Vue / *View* | Mer / *Sea* | Rue / *Street* |
| Prix convenu / *Agreed price* | | |
| Arrangement / *Type of board* | | |

NOM CLIENT / *GUEST'S NAME* : ……..
Prénom / *First name :* ……..
TYPE CLIENT / *BOOKED BY :* ……..

Chambre réservée par
*Room booked by*

| CLIENT *GUEST* | AGENCE *AGENCY* | SOCIÉTE *COMPANY* | TIERS *OTHER* |
|---|---|---|---|

Contact : ……

Prise en charge
*Paid by*

| CLIENT *GUEST* | AGENCE *AGENCY* | SOCIÉTE *COMPANY* | TIERS *OTHER* |
|---|---|---|---|

Adresse / *Address :* …….....
……
Code postal / *Post code :* …….. Ville / *Town :* ……..
Pays / *Country :* …….
Tél. : ……. Fax : …….E-mail : ……..

| CONFIRMATION DEMANDÉE *CONFIRMATION ASKED FOR* | OUI *YES* | NON *NO* | Par / *By :* |
|---|---|---|---|
| N° Carte bancaire *Credit card Nr* | | | |
| Arrhes / *Deposit* | Somme demandée *Amount paid* | ..... | Recu le / *Received on :* …… |

Date / *Date :* Nom et signature / *Name and signature :*

Remarques/ *Comments :* .....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

# Récapitulatif des encaissements du 19 juin 2009

| # | NOM DU CLIENT | ESPECES | CHEQUE BANCAIRE | CARTE BANCAIRE | AMEX | DINERS | DEVISES Chèque | DEVISES Espèces |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 101 | CAUCHIE | | | 206 | | | | |
| 112 | BRISTONE | 242,00 € | | | | | | 738 |
| 116 | BOULAT | | | | | 649 | | |
| 117 | FEW | | | | | | | 458 |
| 202 | WRIGHT | | | | 190 | | | |
| 212 | PETIRE | | | | 580 | | | |
| 214 | BRANQUARD | 206,00 € | | | | | | |
| 313 | JOLLIVOT | | | 252 | | | | |
| 324 | CASTRE | | 587 | | | | | |
| 326 | ATKINS | 1 346,00 € | | | | | | |
| 410 | GUARARD | | | 258 | | | | |
| 415 | BARIQUARD | | | | | 4289 | | |
| 420 | LUCAS | | | | | | | |
| 502 | DUFINOIS | | | 985 | | | | |
| 503 | CALIRA | | | 1346 | | | | |
| | Agence Privas | | | | 6864 | | | |
| | | | | | | | | |
| TOTAL | | | | | | | | |

**Utiliser le document informatisé mis à disposition sur le micro-ordinateur (fichier recap encaissements.xls ou .ods)**