

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

**SUJET**

<b>HÔTEL KAOLIN ***</b>
-------------------------

Vous êtes réceptionniste à l'Hôtel Kaolin. Cet hôtel de tourisme classé 3 étoiles est dirigé par Madame Dumaitre.

L'établissement est situé dans la périphérie de la ville de Limoges (87) et accueille essentiellement une clientèle d'affaires (65%). La clientèle de tourisme (35%) est majoritairement composée de personnes de passage qui séjournent seulement 1 nuit. La clientèle est française à 67% et internationale pour le reste.

Madame Dumaitre vient de racheter l'hôtel, elle n'a que très peu de connaissances du domaine hôtelier car son expérience professionnelle est davantage axée sur la restauration.

Nous sommes le 18 juin 2010 et elle vous demande de l'assister dans la prise en charge de certaines tâches.

Annexe A	Fiche signalétique de l'établissement
Annexe B	Tarifs
Annexe C	Facture Société Lecourt
Document 1	Tableau statistique : <b>fichiers informatisés joints « TABLEAU STATISTIQUE.xls »</b> ou <b>« TABLEAU STATISTIQUE.ods »</b>
Document 2	E-mail : <b>fichiers informatisés joints « COURRIEL AGENCE.doc »</b> ou <b>« COURRIEL AGENCE.odt »</b>
Dossier	Images (fichier informatisé joint)

**LES DOCUMENTS 1 ET 2 AINSI QUE LES 4 DOCUMENTS CRÉÉS 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.**

<b>TOUTES ACADÉMIES</b>	<b>EXAMEN</b>	<b>Mention Complémentaire ACCUEIL-RÉCEPTION</b>	<b>E2</b>	<b>2010</b>
	<b>ÉPREUVE</b>	<b>Étude d'une ou de situation(s) professionnelle(s)</b>		
	<b>Coefficient : 3</b>		<b>Durée : 3 h 00</b>	
	<b>Ce sujet comporte 8 feuille(s)</b>			<b>Feuille 1/8</b>

## PARTIE 1 : ACCUEIL PERSONNALISÉ DES ENFANTS

*Pour augmenter l'activité de l'hôtel durant les week-ends et les périodes de vacances scolaires, Madame Dumaitre souhaite développer la clientèle de tourisme familial. Pour ce faire, elle souhaite mettre à disposition des enfants de 3 à 12 ans des équipements et services ludiques (payants et/ou gratuits).*

### Travail à faire :

**1.1** Proposer 6 équipements ou services susceptibles d'intéresser les enfants de cette tranche d'âges. Rédiger la réponse sur votre copie d'examen.

*Dans l'idée de personnaliser l'accueil des enfants, Madame Dumaitre désire qu'un document soit remis aux enfants à leur arrivée.*

### Travail à faire :

**1.2** En utilisant une ou plusieurs images fournies dans le dossier « Images » à disposition sur votre ordinateur, concevoir une carte de bienvenue à destination des enfants, présentant l'ensemble des prestations que vous venez de proposer.

### Consignes :

- Les texteur, tableur, grapheur et PAO sont autorisés.
- Feuille format A4 paysage recto pliée en 2.
- Le verso, non demandé, fait apparaître le nom de l'hôtel et un titre général « carte de bienvenue enfants ».

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

## PARTIE 2 : ANALYSE STATISTIQUE

*Afin d'avoir une meilleure lisibilité de l'activité annuelle de l'établissement, Madame Dumaitre souhaite qu'un tableau récapitulant les indicateurs de base soit mis en place, et qu'il lui soit remis à chaque fin de mois.*

### Travail à faire :

À partir de l'ébauche de document proposé en **document 1**, fichier **TABLEAU STATISTIQUE.xls ou .ods** :

**2.1** Insérer les formules permettant d'automatiser les calculs pour l'année en cours. Arrondir les résultats obtenus à deux décimales.

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

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

*Pour illustrer ces résultats, elle vous demande de les représenter sous forme de graphiques.*

### Travail à faire :

**2.3** Préparer le graphique permettant de visualiser l'évolution du chiffre d'affaires « hébergement » des 5 premiers mois de l'année.

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

**2.5** À partir des 2 documents que vous venez de concevoir, Madame Dumaitre vous demande de lui commenter les résultats obtenus et de lui donner la définition de chaque ratio calculé. Rédiger la réponse sur la copie d'examen.

### PARTIE 3 : ACTIVITÉS COMMERCIALES

*Dans le but de promouvoir son établissement, Madame Dumaitre envisage d'envoyer un courriel aux agences de voyage britanniques. Elle souhaite leur présenter l'établissement et invite les responsables d'agence à venir y séjourner une nuit pour 2 personnes sur la base d'une demi-pension.*

#### Travail à faire :

**3.1** À l'aide de l'**Annexe A**, rédiger en anglais sur le **document 2**, fichier **COURRIEL AGENCE.doc ou .odt** le courriel à envoyer.

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

### PARTIE 4 : GESTION DES DÉBITEURS DIVERS

*Dans le but de faire respecter les délais de règlement accordés aux débiteurs, Madame Dumaitre vous sollicite pour relancer systématiquement les clients en retard de paiement.*

#### Travail à faire :

**4.1** Préparer la lettre de relance, suite à l'envoi de la facture de la société LECOURT le 4 mai 2010 (**Annexe C**) et n'ayant fait jusqu'à présent l'objet d'aucune relance.

#### Consignes :

- Les texteur, tableur, grapheur et PAO sont autorisés. Feuille format A4.
- Respect des normes de courrier commercial.

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

<b>FICHE SIGNALÉTIQUE DE L'HÔTEL</b>
--------------------------------------

**HÔTEL KAOLIN\*\*\***

Z.I du Limousin  
87000 Limoges  
Tél : +33 (0)5 57 85 XX XX  
Fax : +33 (0) 5 57 85 XX XX  
Mail : contact@kaolin.com

**CLASSEMENT de l'HÔTEL :** Hôtel 3 étoiles**OUVERTURE :** À l'année

**SITUATION :** À 10 minutes du centre ville de Limoges et de la gare.  
À 15 minutes de l'aéroport International de Limoges.  
Au carrefour des grands axes routiers, dans la principale zone commerciale et industrielle limougeaude.

**CHAMBRES :** L'hôtel dispose de 80 chambres réparties en :  
 - 29 chambres de catégorie « confort » communicantes, dont 2 équipées pour accueillir des personnes à mobilité réduite ;  
 - 37 chambres de catégorie « supérieure » dont 1 équipée pour accueillir des personnes à mobilité réduite ;  
 - 14 junior suites dont 1 équipée pour accueillir des personnes à mobilité réduite.  
 Elles sont toutes équipées de minibar, téléviseur écran plat avec programme satellite, téléphone ligne directe, accès Internet WIFI, climatisation et coffre-fort individuel.

**RESTAURATION :** Le restaurant « La table du Kaolin » d'une capacité de 100 couverts propose une cuisine qui marie avec subtilité les produits du Limousin avec une cuisine créative, tous les jours de 12H00 à 14H00 et de 19H00 à 21H30.  
 Le bar «Le Bistrot limougeaud» est ouvert de 18H30 à 1 heure du matin.  
 Le room service est à la disposition des clients de 6H30 à 10H30, de 12H00 à 14H00 et de 19H00 à 21H30.

**SALON :** L'établissement propose 3 salles modulables et climatisées, d'une superficie totale de 215 m<sup>2</sup>.

**ACCUEIL :** Un service d'accueil et d'information 24 H/24.

**SERVICES à la CLIENTÈLE :** Espace « business center ». Situé dans le hall de l'hôtel, on y trouve 2 ordinateurs et une imprimante.

Prêt de lecteur DVD portable (moyennant caution)

Service extérieur de blanchisserie, nettoyage à sec, repassage disponible.

Réveil effectué par la réception ou programmable sur la télévision.

Le petit déjeuner est servi de 6H30 à 10H30 au restaurant sous forme de buffet ou en chambre.

Des journaux français et internationaux sont disponibles chaque matin en passant leur commande à la réception la veille.

**ACTIVITÉS ANNEXES :** Piscine chauffée ouverte du 1er mai au 30 septembre de 8H00 à 22H00.  
Terrain de tennis privé sur réservation auprès de la réception.

## TARIFS HÉBERGEMENT

CHAMBRES ET SUITES	TARIFS Week-end	TARIFS Basse saison	TARIFS Haute saison
<b>Chambre confort 1 ou 2 personnes</b>	76 €	95 €	105 €
<b>Chambre supérieure 1 ou 2 personnes</b>	84 €	105 €	118 €
<b>Chambre supérieure 3 personnes</b>	99 €	120 €	133 €
<b>Junior Suite 1 ou 2 personnes</b>	132 €	165 €	191 €
<b>Junior Suite 3 personnes</b>	147 €	180 €	206 €
<b>Junior Suite 4 personnes</b>	162 €	195 €	221 €
<b>Petit déjeuner buffet ou continental en chambre</b>	8 €		
<b>Petit déjeuner enfant (de 4 à 12 ans)</b>	5 €		
<b>Supplément animal</b>	5 €		

Pour les sociétés avec contrat, il sera accordé une remise de 15% sur le prix de la chambre uniquement (tarif valable toute l'année).

Lit bébé à disposition gratuitement dans toutes les catégories de chambres (jusqu'à l'âge de 4 ans).

Hébergement gratuit pour les enfants jusqu'à l'âge de 12 ans à condition de partager la même chambre que les parents (l'ajout d'un lit supplémentaire n'est pas possible en chambre confort).



## ANALYSE DE L'ACTIVITÉ

Année 2010	Nombre de jours	Nombre de chambres louables	Nombre de clients présents	Nombre de chambres louées	CA Hébergement	Indice de Fréquentation	Prix Moyen Chambre	Taux d'Occupation	Revenue Per Available Room
Janvier	31		1 910	1 736	164 920 €				
Février	28		1 932	1 680	159 600 €				
Mars	31		2 075	1 922	201 810 €				
Avril	30		2 970	1 980	207 900 €				
Mai	31		3 145	2 170	271 250 €				
Juin									
Juillet			Utiliser le document informatisé mis à votre disposition sur votre ordinateur (fichier TABLEAU STATISTIQUE.xls ou .ods)						
Août									
Septembre									
Octobre									
Novembre									
Décembre									
<b>Cumuls</b>									



De :

Date :

A :

Cc :

Cci :

Objet :

**Utiliser le document informatisé mis à votre disposition sur votre ordinateur  
(fichier COURRIEL AGENCE.doc ou.odt)**