

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

SUJET

HÔTEL LES ALIZES ★★★

Vous êtes réceptionniste à l'Hôtel « Les Alizés », établissement indépendant, classé ***, situé à EVIAN LES BAINS en Haute Savoie.

Niché entre lac et montagnes, EVIAN bénéficie d'un environnement naturel exceptionnel, qui lui a donné sa renommée de station touristique internationale.

Situé au bord du Lac Léman, à deux pas de l'espace thermal d'Evian et du Casino Royal, cet établissement accueille des touristes français et étrangers ainsi qu'une clientèle de curistes.

En date du 26 juin 2010, vous êtes en charge d'un certain nombre de tâches liées à l'accueil et à la réception.

Vous disposez des supports suivants :

Annexe A	Fiche signalétique de l'hôtel
Annexe B	Tarifs de l'hôtel
Annexe C	Organisation de la soirée VIP
Annexe D	Fax de confirmation de la réservation de la société Coach SPIRAL
Document 1	Questionnaire de satisfaction (questionnaire_satisfaction.doc ou questionnaire_satisfaction.odt)
Document 2	Facture à compléter (facture_dupas.xls ou facture_dupas.ods)
Dossier	Images (fichiers informatiques joints)

Les DOCUMENTS 1 et 2 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.

TOUTES ACADÉMIES	EXAMEN	Mention Complémentaire ACCUEIL-RÉCEPTION	E2	NC 2010
	ÉPREUVE	Étude d'une ou de situation(s) professionnelle(s)		
	Coefficient : 3		Durée : 3 h 00	
	Ce sujet comporte 9 feuille(s)			
			Page 1/9	

PARTIE 1 : SATISFACTION CLIENTÈLE

Monsieur BRAUD, nouveau propriétaire de l'hôtel, vient de faire réaliser des travaux de rénovation et de modernisation afin de mieux satisfaire la clientèle de curistes et d'attirer et de développer la clientèle affaires. Afin de vérifier si le nouveau produit chambre est bien adapté à la clientèle, Monsieur Braud s'est procuré auprès d'un collègue une fiche de satisfaction clientèle qui ne lui convient pas. Il vous demande de retravailler ce support.

Travail à faire :

1.1 Adapter le document proposé (voir document 1 : fichier questionnaire_satisfaction.doc ou questionnaire_satisfaction.odt) afin de proposer une maquette de questionnaire de satisfaction (A4 recto seul en mode portrait), en mentionnant notamment :

- les coordonnées de l'hôtel,
- comment le client a connu l'hôtel,
- le rapport qualité-prix avec indication du numéro de chambre et du prix payé par le client,
- la qualité de la chambre, du service de petit déjeuner,
- son avis général sur l'hôtel,
- son avis sur un prochain séjour.

1.2 Imprimer le document (à remettre avec votre copie)

PARTIE 2 : ACTIVITÉS COMMERCIALES

Afin de proposer une plus large gamme de forfaits à sa clientèle, la direction vous demande de créer, à l'aide de l'outil informatique, une brochure « Evian aux trois visages », sur laquelle seront présentés les trois nouveaux forfaits disponibles à l'hôtel pour la saison d'été. Les détails de ces forfaits se trouvent en annexe A.

Travail à faire :

2.1 Créer l'intérieur d'un dépliant à trois volets destiné à promouvoir les forfaits.

Consignes de création et de présentation du document :

- Feuille A4, Recto uniquement, disposition paysage.
- Brochure en trois colonnes, faisant apparaître clairement les 3 forfaits.
- Utilisation d'une police en accord avec l'image commerciale de l'entreprise, insertion d'images mises à votre disposition.
- Le verso du document que vous ne devez pas réaliser, comprend un descriptif de l'établissement et de ses services ainsi que sa situation et ses coordonnées.

2.2 Imprimer le document (à remettre avec votre copie)

L'hôtel « Les Alizés » a récemment achevé de rénover son bar « Le Savoy ». La décoration basée sur le thème de l'eau, a été réalisée par un célèbre designer. La direction organise une soirée d'inauguration VIP (détails en annexe C) et vous demande de créer un courrier d'invitation qui sera envoyé à une centaine de clients et prospects anglophones.

Travail à faire :

2.3 Réaliser en anglais le courrier d'invitation (avec coupon réponse) qui sera envoyé aux convives étrangers.

Consignes de création et de présentation du document :

- Présentation du programme de la soirée.
- Feuille A4, disposition portrait.
- Coupon détachable en bas de page à retourner à l'hôtel pour confirmation de sa présence.
- Utilisation d'une police en accord avec l'image commerciale de l'entreprise, insertion d'images.

2.4 Imprimer le document (à remettre avec votre copie)

PARTIE 3 : ACTIVITÉS EN RÉCEPTION

Monsieur DUPAS, commercial à la société COACH SPIRAL, se présente à la réception pour effectuer son départ. La prise en charge d'une partie de sa facture était initialement prévue, mais rien n'a été préparé. Cette situation se renouvelle très souvent. La direction vous charge de rappeler les consignes claires en matière de prise en charge société.

Travail à faire :

3.1 Rédiger à l'aide d'un texteur une note de service à diffuser à tous les réceptionnistes rappelant les règles à respecter pour les prises en charge société de la réservation au départ du client. Ce document sera remis à votre direction pour signature.

3.2 Imprimer le document (à remettre avec votre copie).

3.3 A l'aide de la facture initialement prévue pour Monsieur DUPAS (Document 2 : fichier facture_dupas.xls ou facture_dupas.ods mis à votre disposition) et de l'annexe D, préparer :

- la facture société (prise en charge B&B seule),
- la facture d'extras.

Remarque : le fichier comprenant les formules de calcul a été égaré et vous ne disposez que d'une version sans formule (document 2 : fichier facture_dupas.xls ou facture_dupas.ods)

3.4 Imprimer ces 2 factures complètes à présenter au client (à remettre avec votre copie)

FICHE SIGNALÉTIQUE de l'HÔTEL

HÔTEL LES ALIZÉS – PLACE DU PORT -74500 ÉVIAN LES BAINS

TEL 04.50.75.XX.XX

FAX 04.50.75.XX.XX

MAIL contact@hotel-les-alizes.fr

CLASSEMENT de l'HÔTEL	Hôtel Indépendant*** Affilié à la chaîne volontaire « Châteaux et hôtels collections »
OUVERTURE	Du 1 ^{er} Février au 15 Novembre
SITUATION	À ÉVIAN LES BAINS, station thermale, face au lac Léman.
CHAMBRES	33 chambres climatisées dont 3 suites « Prestiges », 1 chambre pour personne à mobilité réduite. 18 singles ou doubles, 11 twins, TV, téléphone direct, Accès Internet, Coffre-fort. Mini Bar et sèche-cheveux dans les chambres.
RESTAURATION	Un restaurant « LE GRAND CAFE », cuisine traditionnelle, 70 couverts. Ouvert midi et soir. Bar « LE SAVOY », ouvert tous les jours de 11H00 à 2H00. Petit déjeuner : buffet entre 6H30 et 10H30 dans notre restaurant ou servi en chambre de 6H30 à 10H00.
SÉMINAIRE	2 salles de séminaires de 45 et 90 m ² de superficie.
ACCUEIL	Accueil 24h sur 24h. Vitrine avec possibilité d'acheter des produits régionaux.
SERVICES à la CLIENTÈLE	Parking privé gratuit. Room-service 24h sur 24h. Possibilité de réserver des forfaits remise en forme aux thermes d'Évian. 3 offres golf disponibles à ÉVIAN MASTERS GOLF CLUB. Plage privée avec transat sur les bords du lac. Hôtel situé à 2 minutes du plus grand casino à thème d'Europe.
ACTIVITÉS ANNEXES	Au sous sol, salle de remise en forme. Navette gratuite pour le MASTERS GOLF CLUB et le casino d'Évian.

FORFAITS CLIENTÈLE

« **Évian Bien Être** » en partenariat avec les Thermes : 1 soin (modelage relaxant à l'eau d'Évian ou détente aux huiles essentielles), accès libre au sauna, hammam, bain bouillonnant, aquafitness et aquarelaxation sur l'ensemble de la durée du séjour. Tarifs 150 € (prix par personne).

« **Evian Passion Golf** » en partenariat avec l'Évian Golf Masters Training Center : 2h de coaching par l'un des formateurs de l'Évian Golf Masters Training Center et accès libre au Green Fee 18 trous. Tarif : 220 € (prix par personne).

« **Evian Extrême** » en partenariat avec Takamaka : ½ journée de canyoning avec moniteur dans le canyon de Nyon (descente en rappel, sauts et cascades), ½ journée de descente du Bénant en Vélo Tout Terrain avec moniteur. Tarif : 250 € (prix par personne).

L'ensemble des 3 tarifs s'entend pour un séjour de deux nuits sur la base d'une chambre double en demi-pension. Offre valable du 1^{er} juin au 30 septembre 2010, hors week-end.

Tarifs Individuels	BASSE SAISON		HAUTE SAISON
	1er Février au 31 Mars 16 Septembre au 15 novembre		1er Avril au 15 Septembre
Chambre pour 1 ou 2 personnes	85,00 €		95,00 €
1/2 pension par personne	73,00 €		83,00 €
Pension complète par personne	83,00 €		93,00 €
Suite	185,00 €		195,00 €
Suite 1/2 pension par personne	123,00 €		133,00 €
Suite Pension complète par personne	133,00 €		143,00 €
Petit déjeuner buffet	13 € (service en chambre : supplément de 2 €)		

Taxe de Séjour 0,80 € par jour et par personne non incluse, boissons non comprises

Tarifs Groupes Compris 1 gratuité pour 20 payants - 1 apéritif d'accueil - Possibilité de Soirée Savoyarde ou Poisson du Lac sans supplément	BASSE SAISON		HAUTE SAISON
	1er Février au 31 Mars 16 Septembre au 15 novembre		1er Avril au 15 Septembre
Chambre pour 1 ou 2 personnes	65,00 €		70,00 €
Demi-pension par personne (chambre + petit-déjeuner + dîner compris)	57,00 €		67,00 €
Pension complète par personne (chambre + petit-déj. + lunch + dîner compris)	67,00 €		77,00 €
Supplément chambre seule en demi-pension ou pension	22,00 €		25,00 €
Petit déjeuner buffet	13 € (service en chambre : supplément de 2 €)		

Boissons non comprises. Café 2 € - Kir 3 € - Thé 3€

Forfait boisson (¼ de vin et 1 café par personne) : 4,50 €

Organisation de la soirée VIP

Le propriétaire de l'hôtel, M. Braud, décide d'organiser une soirée pour inaugurer ce nouvel espace design très moderne. À cette occasion, M. Flash, le designer présentera son nouveau « packaging » à l'effigie de l'hôtel. Cette pièce de collection en cristal a été créée en série limitée spécialement pour l'occasion.

Pour cet événement prévu le soir du 1er septembre à partir de 19H00, M. Braud a décidé d'inviter ses meilleurs clients VIP.

Programme de la soirée

19H00 : Discours d'ouverture par M. Braud et M. Flash.

19H45 : Banquet raffiné proposé par un chef étoilé. Pour l'occasion, une recette froide surprise spécialement conçue pour l'hôtel sera servie.

21H00 : Découverte de la nouvelle bouteille. Chaque convive recevra un exemplaire de cette pièce de collection en cadeau.

22H00 : Soirée dansante « mix *electro-jazz* » proposée par un Disc Jockey de réputation internationale.

TELECOPIE

Expéditeur : Société Coach SPIRAL Service commercial

Destinataire : Hôtel LES ALIZES, Evian les Bains Service Réception

Date : Le 15 Mars 2010

MESSAGE :

Suite à notre entretien téléphonique de ce jour, nous vous confirmons la réservation de notre commercial, Monsieur DUPAS, du 22 au 26 juin 2010, chambre et petit déjeuner buffet.

Prise en charge du séjour par la société en B/B.

Nous avons contracté un tarif préférentiel de 10% sur le prix de la chambre au tarif affiché.

Cordialement,

Le service commercial

E. Dubois

Société Coach SPIRAL
23, ZI du Toureil
55271 VARENNES EN ARGONNE

QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION

QU'EN PENSEZ-VOUS ?

Comment avez vous connu notre hôtel ?

Internet Bouche à oreille Relation Publicité Par hasard

Comment avez vous trouvé le rapport qualité-prix ?

Très bien Mauvais

Le prix de votre chambre :

La qualité de la chambre :

Très satisfaisant Médiocre

La qualité du petit déjeuner :

Très satisfaisant Médiocre

Votre avis général sur l'hôtel :

Bon

Moyen

Mauvais

Reviendrez-vous dans cet hôtel :

OUI

NON

Je ne sais pas

Observation générale :

.....
.....
.....
.....

fichier
questionnaire_satisfaction.doc ou questionnaire_satisfaction.odt
mis à votre disposition

FACTURE M. DUPAS

Hôtel Les Alizés ***

Date : 26/06/2010

Facture N°: XXXX

Adresse de facturation

Société CoachSPIRAL

23, ZI du Toureil

55271 VARENNES EN ARGONNE

Chambre : 205

Arrivée : 22 juin 2010

Départ : 26 juin 2010

Client : Mr DUPAS

QTE	ARTICLE	PU	Taux TVA	TTC
4	Chambres	95,00 €	1	
4	Petits déjeuners buffet	13,00 €	1	
4	Taxes de séjour	0,80 €	0	
4	Remise 10 % sur chambre	-9,50 €	1	
1	Restaurant	53,80 €	1	
1	Cave	18,50 €	2	
1	Cafeterie	7,60 €	1	

NET A PAYER

TVA	HT	Montant
Taux 0		
Taux 1		
Taux 2		

Nous espérons que votre séjour parmi nous vous a plu et nous espérons avoir le plaisir de vous revoir bientôt.

SNC au capital de 7500 €

RCS 248 469 710 TVA Intercommunautaire FR 70 469 557 129

NAF 551A – Siret : B 47605590124 00575

Prix nets / Service Compris

fichier
facture_dupas.xls ou facture_dupas.ods
mis à votre disposition