

HÔTEL du GRAND SUD

L'hôtel du GRAND SUD est un hôtel-restaurant 4* saisonnier, situé sur l'île de Porquerolles.

L'établissement est ouvert du 1^{er} avril au 1^{er} novembre.

Vous travaillez comme réceptionniste de jour dans cet établissement.

Nous sommes le 20 avril 2004, la saison est en phase de lancement. Quelques aménagements et organisations sont encore à faire.

Afin de répondre aux questions qui vous sont posées, vous disposez des annexes et documents suivants :

Annexe A	Fiche signalétique : HÔTEL du GRAND SUD	
Annexe B	Courrier de Monsieur MIALON	
Annexe C	L'île de Porquerolles	
Annexe D	La sécurité à l'HÔTEL du GRAND SUD	
Annexe E	Relevé de compte de M. et Mme DETRET	
Document 1	Fiche de réservation	
Document 2	Tableau de calculs de tarification	
Document 3	Conduite à tenir en cas d'urgence	
Document 4	Facture vierge	

Après avoir lu l'annexe A, répondez aux questions suivantes (les 6 thèmes sont indépendants et peuvent être traités séparément) :

PARTIE 1 : LA RESERVATION

Dans votre activité journalière, la réservation compte pour une part importante à cette époque de l'année.

Travail à faire 1 :

1.1 Vous avez reçu le courrier figurant en annexe B. Votre directeur F. MILLET souhaite accorder une réduction de 5 % à M. MIALON.

Remplir la fiche de réservation correspondante (Document 1).

1.2 Calculer le montant total du séjour des demandes de réservations reçues aujourd'hui (Document 2).

PARTIE 2 : LA COMMUNICATION PROFESSIONNELLE

Travail à faire 2 :

2.1 Selon la demande du Directeur (voir intitulé partie 1), **préparer à l'aide de l'outil informatique la réponse à Monsieur MIALON (annexe B). Ajouter le détail chiffré de la prestation et les modalités de paiement, en pièce jointe, sous forme de tableau.**

Consignes :

- **Seuls les logiciels de traitement de texte et tableur sont autorisés (logiciel de P.A.O. exclu).**
- **Consignes de présentation :**
 - feuille A4,
 - en-tête du courrier : utiliser une police d'écriture se rapprochant le plus de celle de l'hôtel (annexe A).

PARTIE 3 : L'ARRIVEE DES CLIENTS

Monsieur et Madame RAOULT de Rennes arrivent à l'hôtel avec leurs enfants pour 5 nuits.
Un de leurs bagages a été égaré lors de leur transfert à l'aéroport Paris-Orly.
Ils vous demandent de faire le nécessaire pour récupérer leur bagage au plus vite.

Travail à faire 3 :

Répondez aux questions suivantes :

3.1 Que faites-vous pour satisfaire ces clients ? Quels renseignements vous sont nécessaires ?

3.2 En règle générale, quelle est la responsabilité de l'hôtel vis-à-vis des bagages des clients ?

PARTIE 4 : LE SEJOUR DES CLIENTS

Madame ANSELM, arrivée hier, vous interroge sur la sécurité sur l'île : elle craint que son mari n'ait un malaise comme cela lui arrive fréquemment. Vous pouvez vous référer aux annexes C et D pour répondre aux questions suivantes :

Travail à faire 4 :

4.1 Que doit faire Madame ANSELM si son mari a un malaise ? Que ferez-vous pour l'aider si cela se produit ?

4.2 Le cas de Madame ANSELM vous rappelle qu'il faut bien connaître la procédure à suivre en cas d'urgence (accident ou incendie).

Compléter le Document 3 correspondant à la procédure à suivre par les réceptionnistes en cas d'évacuation de l'hôtel. Cette procédure doit être la plus concise possible afin d'être utilisée lors de l'action.

PARTIE 5 : LE DEPART DES CLIENTS

Vous avez reçu M. et Mme DETRET depuis 14 jours. Lors de leur réservation, ils avaient demandé des prestations correspondant à une pension complète ; il était convenu qu'il leur serait facturé 1 forfait 10 jours et 1 forfait 5 jours + les déjeuners en « supplément repas pension ».

Or, Madame DETRET a été malade pendant 5 jours (les 15-16-17-18 et 19 avril). Elle n'a rien mangé les 3 premiers et n'a pu avaler qu'une soupe aux déjeuners et dîners (non comptabilisées sur le relevé) des 2 suivants.

A titre exceptionnel, le directeur vous demande de lui faire une proposition de réaménagement de leur facture avant leur départ demain matin, en étant au plus juste de leurs consommations. Vous disposez de leur relevé de compte en annexe E.

Travail à faire 5 :

5.1 Compléter la proposition de facture (Document 4).

PARTIE 6 : APRES LE DEPART

Le directeur a constaté, depuis 2 ou 3 ans, une baisse des ventes sur la clientèle étrangère ; et plus particulièrement sur les clients habitués. Afin de connaître les raisons de cette baisse, il vous demande de mettre en place, cette année, un questionnaire de satisfaction pour la clientèle étrangère.

Travail à faire 6 :

6.1 Rédiger, de façon manuscrite, un questionnaire de satisfaction en anglais, questionnaire qui sera fourni aux clients étrangers lors de leur arrivée.

- Ce questionnaire devra permettre d'évaluer la satisfaction de la clientèle par rapport à l'hôtel : sa situation, ses services, ses équipements, les diverses performances de son personnel et ses tarifs.

Il ne devra pas dépasser 15 questions ou items.