

HOTEL DES GLENANS ***

Vous êtes réceptionniste à l'hôtel des GLÉNANS, établissement indépendant classé 3 étoiles, situé à Bénodet, en Bretagne dans le département du Finistère.

Cet établissement situé en front de mer appartient à M. Jean-Louis ABERS, qui le dirige avec l'aide de son épouse.

Ils mettent à la disposition de leur clientèle un ensemble de 60 chambres, 3 salles de séminaires, un restaurant de 80 couverts ainsi qu'un bar. Cette entreprise familiale n'adhère pour l'instant à aucune chaîne volontaire, mais étudie cette possibilité avec intérêt.

L'hôtel accueille une clientèle essentiellement touristique durant la haute saison (de juin à septembre), que vient compléter la clientèle d'affaires. L'établissement cherche également à attirer les curistes du centre de thalassothérapie voisin, en proposant des forfaits spécifiques.

Au cours de la journée du 4 juillet, durant vos horaires de travail de 7 h 30 à 15 h 30, vous êtes confronté(e) à différentes situations. Afin de vous aider dans vos réponses, vous trouverez dans ce dossier les annexes et documents suivants :

Annexe A	Fiche signalétique HÔTEL DES GLÉNANS
Annexe B	Tarifs
Annexe C	Statistiques de fréquentation de la clientèle étrangère de l'hôtel des GLÉNANS
Annexe D	Document Ariba Évasion
Annexe E	Courrier de Mme Chesterfield
Annexe F	Extrait du registre des objets trouvés
Document 1	Tableau d'analyse des besoins de la clientèle
Document 2	Facture à compléter
Document 3	Bordereau de change

PARTIE 1 : CONNAISSANCE de l'ENTREPRISE HÔTELIÈRE

Travail à faire 1

L'hôtel des GLÉNANS souhaite adhérer à une chaîne volontaire ou opter pour un contrat de franchise.

Répondre aux questions suivantes :

1.1 Comment se caractérise un contrat de franchise en hôtellerie ?

1.2 Qu'est-ce qu'une chaîne volontaire ? Citer 5 avantages pour l'hôtelier d'appartenir à une chaîne volontaire.

1.3 Citer 3 chaînes volontaires.

PARTIE 2 : ACTIVITÉS COMMERCIALES et COMMUNICATION PROFESSIONNELLE

Travail à faire 2

Avant d'effectuer une analyse de la fréquentation de la clientèle étrangère au niveau de la station, l'office du tourisme demande à tous les établissements hôteliers de lui faire parvenir ces statistiques pour les 6 premiers mois de l'année 2005.

2.1 A l'aide de l'outil informatique et à partir des données figurant en **annexe C**, élaborer un **tableau d'analyse** de la fréquentation de la clientèle étrangère dans votre établissement, en faisant apparaître :

- la répartition par nationalité des clients,
- le total des clients étrangers pour chaque mois,
- le total par nationalité pour la période,
- le nombre total de clients étrangers pour la période.

Imprimer deux tableaux :

- le premier avec les données chiffrées,
- le second avec les formules de calcul.

Présenter le **graphique en secteurs** (forme *camembert*), à partir du premier tableau. Ce graphique mettra en évidence la répartition totale de la clientèle étrangère par nationalité (faire figurer les étiquettes et les pourcentages).

Consignes de présentation :

- **Seuls les logiciels de traitement de texte et tableur sont autorisés (logiciel de P.A.O. exclu).**
- Feuille A4 (*dimensions*), disposition (*portrait ou paysage*).

Un soin particulier doit être apporté à la présentation. Toutefois, il ne sera pas tenu compte des couleurs ni des motifs pour le graphique.

2.2 M. ABERS souhaiterait optimiser les services offerts à la clientèle sportive. En utilisant l'**annexe A**, compléter le tableau d'analyse des besoins de cette clientèle (**document 1**).

Intégrer ce travail dans une note de service à destination des réceptionnistes.

PARTIE 3 : RELATIONS ENTRE HÔTELIER et AGENT de VOYAGE

Travail à faire 3

3.1 Identifier le document figurant en **annexe D**. Justifier la réponse.

3.2 Présenter sous forme de **schéma le circuit des bons** d'agence en faisant apparaître les obligations des trois intervenants (agence, client et hôtelier).

Intégrer ce travail dans une note de service à destination des réceptionnistes.

PARTIE 4 : CAISSE

Travail à faire 4

L'hôtel des GLÉNANS opte pour le change à sens unique.

L'hôtel pratique le taux de change suivant : 1 £ = 1,506 €.

4.1 A l'issue de son séjour, M. GRANT demande sa note. L'imprimante de la réception étant tombée en panne, vous préparez la facture manuscrite (**document 2**). Servez-vous des informations fournies dans les annexes pour facturer à M. GRANT les prestations suivantes :

- 1 petit déjeuner buffet chaque jour,
- Deux demi-journées de location de vélo (prix : 9,50 € la demi-journée).

4.2 M. GRANT présente deux chèques de voyages de 50 £ chacun, pour régler son séjour. Quelles précautions allez vous prendre pour accepter les travellers chèques de Monsieur GRANT ?

4.3 Procéder à l'encaissement.

4.4 Compléter le bordereau de change de Monsieur GRANT (**document 3**).

PARTIE 5 : INFORMATIONS aux CLIENTS

Travail à faire 5

*Vous recevez un courrier de Mrs CHESTERFIELD (**annexe E**), qui pense avoir oublié un de ses effets personnels lors d'un précédent séjour.*

5.1 D'après les informations du registre des objets trouvés (**annexe F**) et des besoins exprimés par la cliente, rédiger manuellement la réponse en anglais que vous lui adressez (présentation lettre à la française).

5.2 Décrire la procédure d'enregistrement des objets trouvés.