

## 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
<b>Document 1</b>	Questionnaire de satisfaction (questionnaire_satisfaction.doc ou questionnaire_satisfaction.odt)
<b>Document 2</b>	Facture à compléter (facture_dupas.xls ou facture_dupas.ods)
Dossier	Images (fichiers informatiques joints)

## 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)