

HÔTEL LES NOYERS ★★★

Vous êtes réceptionniste polyvalent à l'Hôtel « Les Noyers », établissement classé 3 étoiles. L'hôtel se situe à Obernai, cité historique blottie au pied des Vosges, à quelques kilomètres de la capitale alsacienne, Strasbourg.

Cette petite ville fleurie, entourée de vignobles, a conservé une partie de ses remparts et offre tout le charme et le pittoresque de la région à une clientèle recherchant une pause culturelle, gastronomique ou sportive. Monsieur et Madame Schmitt sont les nouveaux propriétaires de l'hôtel.

Depuis peu, l'hôtel « Les Noyers » a adhéré à la charte environnementale « Green hotel ».

Au cours de la journée du 15 juin 2012, vous êtes confronté(e) à différentes situations. Madame Schmitt vous demande de la seconder, du fait de votre bonne connaissance de l'établissement et de la ville. Afin de vous aider dans vos démarches, vous trouverez dans ce dossier les annexes et documents suivants.

Liste des annexes et documents

Supports de travail	
ANNEXE A	Fiche signalétique de l'hôtel
ANNEXE B	Tarifs
ANNEXE C	Groupe Environmental travelling
ANNEXE D	Charte « Green hôtel »

Documents à joindre avec la copie

DOCUMENT 1	<i>Fichier clients – fichier informatisé : fichier client.xls ou .ods</i>
DOCUMENT 2	<i>Feuille de situation du 14 juin – fichier informatisé : feuille de situation.xls ou .ods</i>
Dossier images mis à votre disposition	

PARTIE 1 : ACTIVITÉS COMMERCIALES (12 points)

Madame Schmitt souhaite que vous participiez à l'élaboration d'un questionnaire de satisfaction afin de répondre aux attentes des clients et d'améliorer la qualité des services. Ce questionnaire mettra plus particulièrement l'accent sur l'accueil à la réception et dans la chambre (salle de bains incluse). Il devra comporter maximum 15 questions et plusieurs choix de réponse.

Travail à faire :

1.1 Élaborer le questionnaire de satisfaction.

Consignes de présentation :

- Seuls les logiciels de traitement de texte et tableur sont autorisés. (Accès Internet interdit)
- Feuille : A4
- Disposition : paysage
- Présentation : sur 2 colonnes

Insérer un titre « fantaisie » pour le nom de l'hôtel, un titre attractif pour le questionnaire.

1.2 Imprimer le questionnaire de satisfaction (à rendre avec la copie).

PARTIE 2 : ACTIVITÉS DE RÉSERVATION (18 points)

Mme Schmitt vous demande de préparer un courrier en anglais destiné à la clientèle étrangère de l'hôtel pour, d'une part, présenter l'adhésion de l'hôtel « Les Noyers » à l'Association des « Green Hotels » et montrer comment il contribue ainsi à la préservation de l'environnement et, d'autre part, proposer au client de contribuer à l'effort environnemental de l'hôtel par différentes actions. Vous disposez de la charte environnementale (annexe D) et du fichier clients étrangers (Document 1).

Travail à faire :

2.1 Rédiger, à l'aide d'un texteur, un courrier d'information en anglais à l'aide de la charte environnementale (Annexe D) et des images mises à votre disposition dans le dossier images.

2.2 Rendre la liste des clients étrangers (Document 1) compatible au publipostage.

2.3 Imprimer le fichier (à rendre avec la copie).

2.4 Imprimer la lettre-type laissant apparaître les variables (à rendre avec la copie).

2.5 Réaliser la fusion.

2.6 Imprimer le courrier personnalisé à envoyer à M. Vanderberg (à rendre avec la copie).

2.7 Imprimer le courrier personnalisé à envoyer à M. et Mme McCain (à rendre avec la copie).

PARTIE 3 : ACTIVITÉS DE RÉCEPTION (18 points)

Afin de s'assurer que les procédures concernant les groupes loisirs soient respectées, la directrice vous sollicite pour la préparation d'une check-list reprenant les informations essentielles à la réservation et à la préparation de l'accueil d'un groupe loisirs.

Travail à faire :

3.1 Réaliser, à l'aide d'un logiciel de traitement de texte, la check-list sous forme d'une liste chronologique des tâches de la réservation à l'arrivée des clients.

3.2 Imprimer le document (à rendre avec la copie)

Le groupe « Environmental Travelling » a réservé un séjour dans l'hôtel pour la période du 30 octobre au 2 novembre, Mme Schmitt vous demande d'en assurer le suivi.

Travail à faire :

3.3 Établir la note pro forma relative au séjour du groupe « Environmental Travelling », à l'aide d'un tableur, à partir des informations du groupe (Annexes B et C).

3.4 Imprimer la note pro forma (à rendre avec la copie).

3.5 Imprimer le document en faisant apparaître les formules de calcul (à rendre avec la copie).

PARTIE 4 : ANALYSE DES RÉSULTATS (12 points)

Madame Schmitt souhaite affiner l'analyse des résultats et la typologie de la clientèle groupe. La feuille de situation actuelle ne lui convient plus (document 2 : fichier feuille de situation.xls ou .ods). Elle vous demande de proposer des améliorations.

Travail à faire :

4.1 Modifier la feuille de situation (Document 2 : fichier feuille de situation.xls ou .ods) afin de calculer le chiffre d'affaires et de comptabiliser le nombre de chambres par segment de clientèle. Vous tiendrez compte des éléments suivants :

	CA 14/06	Cumul Mois au 13/06
Chiffre d'affaires « Groupes »	810	2830
Nombre de chambres « Groupes »	10	30

4.2 Insérer deux indicateurs supplémentaires permettant d'affiner la feuille de situation actuelle, à savoir l'indice de fréquentation et le RevPAR (Document 2 - fichier : feuille de situation.xls ou ods).

4.3 Imprimer le document (à rendre avec la copie).

4.4 Imprimer le document en faisant apparaître les formules de calcul (à rendre avec la copie).