

## HÔTEL LE BOURGEOIS\*\*\*

Vous êtes réceptionniste à l'Hôtel « Le Bourgeois », établissement indépendant classé 3 étoiles, situé à Calais dans la région Nord Pas de Calais.

Cet hôtel a ouvert ses portes en juin 2012 à l'occasion des Jeux Olympiques de Londres. Il est géré par Mme Jossart et se situe à proximité d'un complexe sportif. Il a été bâti conformément aux normes environnementales et a obtenu la certification HQE (Haute Qualité Environnementale).

Au cours de la journée du 5 juillet 2014, durant votre service du matin de 7h00 à 15h00, vous êtes confronté(e) à différentes situations.

Annexe A	FICHE SIGNALÉTIQUE DE L'HÔTEL
Annexe B	TARIFS DE L'HÔTEL
Annexe C	LISTE D'ENGAGEMENTS ENVIRONNEMENTAUX NORMES HQE
Annexe D	COURRIER DE DEMANDE DE SÉJOUR
Document 1	FEUILLE EN-TÊTE HÔTEL (Feuille en-tête hôtel.doc ou .odt)
Dossier	Images Brochure
Dossier	Images Environnement

## **PARTIE 1 : ACTIVITÉS COMMERCIALES (10 points)**

*L'hôtel a reçu, pendant les Jeux Olympiques de Londres, une clientèle composée de clubs sportifs. Souhaitant développer son activité avec ce type de clientèle, Madame Jossart a besoin de créer une brochure attractive qu'elle enverra aux clubs de tennis, football, basket et badminton.*

**Travail à faire :**

**1.1 Concevoir une brochure commerciale visant à attirer la clientèle sportive, à l'aide de l'ANNEXE A « Fiche signalétique de l'Hôtel » et de l'ANNEXE B « Tarifs de l'hôtel », ainsi que des images mises à disposition (Dossier « Images »).**

**Consignes de présentation :**

- Texteur, tableur, grapheur et PAO autorisés.
- Format A4, recto/verso, disposition paysage, trois colonnes avec séparations type « fantaisies ».
- Utilisation de titres type « fantaisies », insertion d'images, utilisation de puces et caractères spéciaux.

**1.2 Imprimer le document type (à rendre avec la copie).**

## **PARTIE 2 : MISE EN PLACE D'UNE PROCÉDURE ENVIRONNEMENTALE (12 points)**

*Mme Jossart vous informe que l'hôtel a été construit selon les normes HQE, elle vous sensibilise souvent à la dimension environnementale et souhaiterait présenter cet engagement de l'hôtel auprès de la clientèle. Elle vous demande de lui soumettre une charte environnementale qui serait affichée dans des lieux stratégiques de l'hôtel (ascenseur, hall...).*

**Travail à faire :**

**2.1 Créer la charte environnementale en sélectionnant 10 points de cette liste qui vous paraissent les plus appropriés.**

**Vous utiliserez l'annexe C « Liste d'engagements environnementaux normes HQE » ainsi que le dossier « Images ».**

**Consignes de présentation :**

- Texteur, tableur, grapheur et PAO autorisés,
- Feuille A4, recto uniquement, disposition portrait,
- Insertion d'images.

**2.2 Imprimer cette charte (à rendre avec la copie).**

## **PARTIE 3 : RÉALISATION D'UN QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION (21 points)**

*Après un an d'exploitation et compte tenu de l'important segment de clientèle anglaise accueillie, la direction souhaite mesurer la satisfaction des clients concernant le service de réception et le confort des chambres. Un questionnaire portant sur 8 items au minimum (rubriques + questions ouvertes et fermées) sera rédigé en français et en anglais pour être diffusé à tous les clients de l'hôtel.*

**Travail à faire :**

**3.1 Préparer le questionnaire bilingue.**

**Consignes de présentation :**

- Texteur, tableur, grapheur et PAO autorisés,
- Feuille A4, recto uniquement, disposition libre.

**3.2 Imprimer le questionnaire (à rendre avec la copie).**

#### **PARTIE 4 : ACTIVITÉS DE RÉCEPTION (17 points)**

*Vous recevez le courrier de M. BIANCA, du Rennes Tennis Club (ANNEXE D - Courrier de demande de séjour) qui vous sollicite pour un séjour sportif au mois de septembre prochain. Vous y répondez favorablement par courrier accompagné de la facture pro forma correspondante.*

##### **Travail à faire :**

**4.1 Préparer, à l'aide du tableur, la facture pro forma correspondant à la demande du client.**

**4.2 Imprimer le document (à rendre avec la copie).**

**4.3 Imprimer (pour contrôle) ce même document en faisant apparaître les formules de calcul (à rendre avec la copie).**

**4.4 Proposer et saisir le courrier de réponse à M. BIANCA en utilisant le DOCUMENT 1 (Feuille en-tête hôtel.doc ou .odt).**

**4.5 Imprimer le document (à rendre avec la copie).**