

**Concours Général 2012**  
« Technologies et Gestion Hôtelières »

**HÉBERGEMENT**

Durée totale de l'épreuve : 2 heures  
Préparation : 1 heure pour les deux ateliers  
Évaluation : 1 heure (30 minutes par atelier)

<b>ATELIER 1 : relations avec la clientèle</b>
--

**SUJET CANDIDAT**

Vous êtes réceptionniste à l'hôtel « La Sirène », hôtel classé 3 étoiles de 100 chambres situé à Thonon-les-Bains. Nous sommes le 29 mai.2012, il est 8 heures.

Vous prenez connaissance de la situation du jour à l'aide des documents annexés au sujet et/ou mis à votre disposition dans les ateliers.

<i>ANNEXE 1</i>	<i>ENVIRONNEMENT TOURISTIQUE</i>
<i>ANNEXE 2</i>	<i>FICHE SIGNALETIQUE</i>
<i>ANNEXE 3</i>	<i>TARIFS DE L'HOTEL ET EXTRAITS DES TARIFS DE LA RESTAURATION</i>

**Situation 1 :**

Il est 16 heures, un couple se présente à la réception.

Vous devez répondre le plus favorablement possible à sa ou ses demandes.

**Situation 2 :**

Votre chef de réception a décidé de mettre en place pendant la période estivale une nouvelle procédure à la réception : l'accompagnement des nouveaux clients dans la chambre.

Profitant de l'arrivée prochaine de plusieurs stagiaires d'école hôtelière pour effectuer leur stage dans le département hébergement, il souhaite les responsabiliser en leur confiant l'accompagnement des nouveaux clients en chambre.

Il vous charge de réaliser à l'aide du traitement de texte mis à disposition, une liste chronologique des tâches à effectuer à partir du moment où la procédure d'arrivée du client est effectuée et où le stagiaire s'adresse au client devant la banque de réception pour l'accompagner dans sa chambre.

Ce document sera remis au stagiaire après la formation sur la procédure d'accompagnement en chambre faite par l'équipe de réception.

Le chef de réception vous a convoqué ce jour pour lui présenter votre projet.