

BTS RESPONSABLE DE L'HÉBERGEMENT À RÉFÉRENTIEL COMMUN EUROPÉEN

ANALYSE ET RÉOLUTION DE SITUATIONS PROFESSIONNELLES EN 3 LANGUES VIVANTES

U1

SESSION 2015

Durée : 4 heures
Coefficient : 5

Matériel autorisé :

- Toutes les calculatrices de poche y compris les calculatrices programmables, alphanumériques ou à écran graphique à condition que leur fonctionnement soit autonome et qu'il ne soit pas fait usage d'imprimante (circulaire n° 99-186 du 16/11/1999)

Tout autre matériel est interdit.

**LES CANDIDATS VEILLERONT À COMPOSER LEURS RÉPONSES EN
FRANÇAIS, EN ANGLAIS, EN ALLEMAND, EN ESPAGNOL OU EN
ITALIEN SUR DES COPIES SÉPARÉES.
CHAQUE COPIE SERA ANONYMÉE PAR LE NUMÉRO DE CANDIDAT.**

Dès que le sujet est remis au candidat celui-ci s'assure qu'il est complet.
Le sujet se compose de 20 pages, numérotées de 1/20 à 20/20

**Pour toute question nécessitant une signature, le candidat remplacera celle-ci par
une croix.**

**Avertissement : si le texte du sujet, des questions ou le contenu des annexes vous
semblent nécessiter de formuler une ou plusieurs hypothèses, il vous est demandé
de les expliciter sur votre copie.**

BTS RESPONSABLE DE L'HÉBERGEMENT À RÉFÉRENTIEL COMMUN EUROPÉEN		Session 2015
Analyse et résolution de situations professionnelles en 3 langues vivantes	RHE1ARS	Page 1/20

ANALYSE ET RÉOLUTION DE SITUATIONS PROFESSIONNELLES
EN TROIS LANGUES VIVANTES

Durée : 4 heures

Coefficient : 5

HÔTEL LE MONT-BLANC *****

Ce sujet comporte 7 pages de texte numérotées de 1/20 à 7/20 et
13 pages d'annexes numérotées de 8/20 à 20/20.

Le travail à faire se compose de 4 dossiers qui peuvent être traités de manière indépendante.

Les dossiers

Dossiers	Thèmes	Barème / 100	Pages
Dossier 1	▪ La politique de surlocation et la gestion des délogements externes	26 points	Pages 3 et 4
Dossier 2	▪ Bearbeitung einer Gästebeschwerde ▪ Seguimiento de una queja de cliente ▪ Gestione di un reclamo cliente	20 points	Page 5
Dossier 3	▪ Answering an enquiry for a group booking	30 points	Page 6
Dossier 4	▪ La résolution d'un problème technique au service blanchisserie	24 points	Page 7

Les annexes

Annexe 1	Présentation de l'environnement de l'hôtel	Pages 8 et 9
Annexe 2	Extraits de la fiche signalétique de l'établissement	Page 10
Annexe 3	Données d'exploitation liées à la commercialisation	Page 11
Annexe 4	Relevé des situations consignées par la réception	Page 12
Annexe 5	Extraits des commentaires clients sur un site d'opinions	Page 13
Annexe 6	6A Brief Gast Freinquel 6B Carta cliente Freinquel 6C Lettera cliente Freinquel	Pages 14 à 16
Annexe 7	Informations salons et séminaires	Page 17
Annexe 8	Mail « Musicmakers »	Page 18
Annexe 9	Données d'exploitation liées aux prestations chambres	Page 19
Annexe 10	Données d'exploitation de la blanchisserie	Page 20

HÔTEL LE « MONT-BLANC »

L'hôtel « Le Mont Blanc » est situé à Annemasse en Haute-Savoie (74). Annemasse est une station prisée, implantée face à la ville de Genève, voir en annexe 1.

La fiche signalétique de l'établissement se trouve en annexe 2.

Depuis trois ans vous êtes le (ou la) responsable de l'hébergement de l'établissement et vous avez travaillé en étroite collaboration avec la directrice. Cette dernière a quitté l'établissement fin avril 2015 et en attendant la nomination de son successeur, vous assurez la transition.

Dans certaines situations, il vous est arrivé de solliciter l'avis de la propriétaire de l'hôtel, Madame LONGUEVILLE, qui réside dans la principauté de Monaco.

Dans le cadre de vos responsabilités, vous traitez les dossiers suivants :

- la politique de surlocation et l'organisation des délogements externes ;
- le suivi d'une réclamation d'un client ;
- la réponse à une demande de manifestation de groupe ;
- la résolution d'un problème technique au service blanchisserie.

DOSSIER 1 : LA POLITIQUE DE SURLOCATION ET LA GESTION DES DÉLOGEMENTS EXTERNES

Votre chef de réception vous a rendu compte des difficultés de la mise en place de la politique d'« overbooking » au sein de son service.

Sur la période fin avril à début mai, le service a dû gérer 7 jours d'activités en situation de surréservation (overbooking).

Vous trouverez les constats dans les annexes 3, 4 et 5.

Les membres de l'équipe de réception ont été contraints certains jours de procéder à des délogements externes auprès d'autres établissements hôteliers des environs. Certains clients affectés ont depuis manifesté leur mécontentement à travers des courriers ou en rédigeant des commentaires négatifs sur les sites de réservations.

La gestion maladroite des délogements externes et les plaintes des clients vous poussent à vous interroger sur le bien-fondé de maintenir l'objectif fixé précédemment par votre directrice d'accepter les réservations à l'avance à concurrence de 105 % de votre capacité d'accueil.

Dans ce contexte, vous faites le point sur la gestion des réservations et les procédures de délogement externe.

1.1. Vous **justifiez** de façon détaillée l'intérêt de la pratique de la surréservation.

1.2. Vous **exposez** les incidences sur la clientèle et les risques pour l'entreprise liés à cette pratique.

1.3. Vous **menez une analyse critique** des choix de prise en charge des sept situations et commentaires présentés en annexes 4 et 5 (caractéristiques du cas, incidences pour le client, conséquences pour l'hôtel).

1.4. Vous en **déduisez**

- a) Les segments prioritairement délogeables.
- b) Les précautions à prendre, les opérations et vérifications à effectuer par rapport à :
 - la gestion globale de la surréservation ;
 - la préparation des arrivées ;
 - l'accueil du client et son suivi.

Dans l'optique de l'amélioration constante de la relation client, vous souhaitez que votre chef de réception soit particulièrement vigilant par rapport à la réglementation concernant les réservations garanties par des arrhes ou des acomptes ou par un numéro de carte bancaire.

1.5. Vous **définissez** et **différenciez** de façon précise les termes arrhes et acompte et **rappelez** pour chaque cas les obligations de chacune des parties.

1.6. Vous **indiquez** les conditions dans lesquelles l'hôtelier est en droit d'encaisser une facture de « no-show » à partir du numéro de carte bancaire du client.

**DOSSIER 2 :
BEARBEITUNG EINER GÄSTEBESCHWERDE
SEGUIMIENTO DE UNA QUEJA DE CLIENTE
GESTIONE DI UN RECLAMO CLIENTE**

ALLEMAND :

Sie haben gerade einen Beschwerdebrief von Herrn Alberto FREINQUEL, Stammgast, erhalten (Anlage 6A). Sie finden andere Informationen in der Anlage 4.

2.1. Sie schreiben ihm die bestmögliche Antwort, in der Sie Erklärungen geben und eine Entschädigung vorschlagen (170 - 200 Wörter).

ESPAGNOL :

Acaba de recibir una carta de queja del Sr Alberto FREINQUEL, cliente habitual de su establecimiento (anexo 6B). Ud encontrará más información en el anexo 4.

2.1. Usted redacta la carta de respuesta a este cliente de la manera más adecuada, para darle explicaciones y proponerle una compensación (170 - 200 palabras).

ITALIEN :

Lei ha ricevuto una lettera di reclamo mandata dal sig. Alberto FREINQUEL (allegato 6C), cliente abituale del Suo stabilimento. Troverà informazioni complementari nell'allegato 4.

2.1. Rediga nel modo più adeguato una lettera di risposta nella quale darà delle spiegazioni e proporrà un risarcimento (170 - 200 parole).

DOSSIER 3 : ANSWERING AN ENQUIRY FOR A GROUP BOOKING

You receive an email from “Music Makers Ltd”, a company which organizes musical activities in the UK.

See appendix 8,

Create and fill in a quotation form

Using the information contained in appendix 7,

3.1 Create a quotation form using the format in common usage, and then **fill it in** with the information and prices corresponding to the event requested by Music Makers Ltd.

Write an email

3.2 Using the information in appendix 7, **write an email** with a full answer to “Music Makers Ltd”, detailing:

- a- the accommodation available in your hotel ;
- b- the conference facilities ;
- c- the booking conditions.

Emphasize the qualities of your hotel as the ideal conference venue and show that you can meet their requirements. Use full sentences.

DOSSIER 4 : LA RÉOLUTION D'UN PROBLÈME TECHNIQUE AU SERVICE BLANCHISSERIE

Au cours du week-end, un court-circuit électrique déclenchant un début d'incendie s'est produit dans une pièce attenante à la blanchisserie de l'hôtel. Une des quatre laveuses essoreuses a été endommagée et n'est plus en état de fonctionner.

Votre propriétaire, Mme LONGUEVILLE, vous a demandé de déclarer le sinistre à l'assureur. L'immobilisation de l'appareil est estimée à au moins cinq semaines.

Vous pouvez faire face pour la présente semaine. En revanche, l'état des réservations des quatre semaines suivantes, que vous avez consulté (annexe 9), vous oblige à chercher une solution en urgence.

Votre démarche va consister :

- dans un premier temps, à évaluer les quantités de linge d'hôtel à traiter pour chacune des semaines concernées ;
- dans un deuxième temps, à étudier différentes solutions pour couvrir tous les besoins durant l'immobilisation temporaire de cette machine, sans nuire à la satisfaction de votre clientèle.

Vous rédigez un rapport à destination de la propriétaire de l'établissement en vous aidant du plan ci-après.

Partie A : L'analyse de l'existant

Pour vos calculs, vous exploitez les informations utiles contenues dans les annexes 9 et 10.

4.1. Vous **évaluez** le poids du linge à traiter pour chacune des quatre semaines concernées.

4.2. Vous **calculez** la capacité de traitement par semaine des machines à laver en état de fonctionnement.

4.3. Vous en **déduisez** les écarts pour chacune des quatre prochaines semaines.

Partie B : La recherche des solutions

4.4 En vous appuyant sur l'annexe 10, vous **étudiez** la faisabilité des hypothèses présentées ci-dessous :

Hypothèse A : vous envisagez la possibilité de faire appel à un sous-traitant selon les conditions définies.

Hypothèse B : vous envisagez une solution d'organisation en interne liée au fonctionnement du service blanchisserie. Dans ce cas, **Proposez** les modifications à apporter.

Hypothèse C : vous envisagez la possibilité de limiter la fourniture de linge propre à votre clientèle (mesure temporaire) pour les quatre types de chambres.

4.5. Sélectionnez la solution qui retient votre préférence et **justifiez** votre choix.

BTS RESPONSABLE DE L'HÉBERGEMENT À RÉFÉRENTIEL COMMUN EUROPÉEN		Session 2015
Analyse et résolution de situations professionnelles en 3 langues vivantes	RHE1ARS	Page 7/20

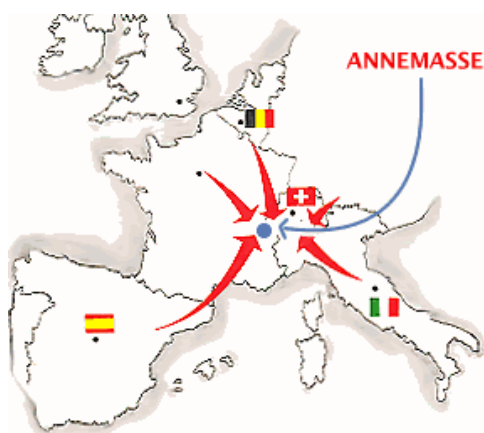
Annemasse, une ville d'accueil et d'échanges dans les Alpes du Nord



Située à 433 m d'altitude, d'une superficie de 498 ha, Annemasse est le centre de la deuxième agglomération de Haute-Savoie. Celle-ci, composée de douze communes et frontalière avec Genève, occupe une position géographique privilégiée au débouché des vallées alpines de la Haute-Savoie du Nord et au cœur du bassin lémanique. Annemasse compte aujourd'hui 30123 habitants et connaît depuis l'entre-deux guerres un développement exceptionnel qui l'a faite passer du rang de bourg à celui de deuxième pôle économique du département.

Dans le bassin lémanique, entre les Monts du Salève (1375 mètres) et les Voirons (1480 mètres), aux portes de Genève, Annemasse se situe au débouché naturel des vallées de la Haute-Savoie du Nord, des vallées de l'Arve et du Giffre. Elle est longée par la rivière Arve qui prend sa source dans le massif du Mont-Blanc pour se jeter dans le Rhône à Genève.

- Situation géographique d'Annemasse :**



Carte de localisation d'Annemasse au niveau européen



Carte de localisation d'Annemasse au niveau régional

Annemasse dispose d'un parc hôtelier performant (plus de 1 400 chambres), d'un casino (avec 150 machines à sous), d'un équipement commercial de qualité et compte environ 1 200 commerçants. L'industrie et l'artisanat comptent 400 PME/PMI dans divers secteurs. Au total, la ville regroupe près de 2 600 acteurs économiques toutes activités confondues.

- **À 10 km de Genève, ville de dimension internationale**

- organisation des Nations Unies (ONU) ;
- centre Européen de Recherche Nucléaire (CERN) ;
- place financière mondiale de la banque privée ;
- nombreuses sociétés et organismes internationaux ;
- universités, écoles d'ingénieurs ;
- 69 739 frontaliers hauts-savoyards salariés dans les entreprises suisses et internationales ;
- aéroport international de Genève.

- **Autoroutes vers :**

- la région Rhône-Alpes et Paris (Lyon 155 km, Paris 540 km) le sillon alpin (Annecy 50 km, Aix-les-Bains 80 km, Chambéry 100 km, Grenoble 150 km) ;
- l'Italie (Tunnel du Mont-Blanc 70 km, Turin 250 km) ;
- la Suisse, la région Est de la France et l'Allemagne (Berne 170 km, Mulhouse 410 km, Stuttgart 490 km).

- **Chemin de fer :**

- TGV vers Paris en gares de Genève et de Bellegarde ;
- TER vers Lyon et Grenoble en gare d'Annemasse ;
- vers la Suisse, l'Italie et l'Espagne en gare de Genève.

Source : <http://www.ville-annemasse.fr/La-ville/Decouvrir-Annemasse>

BTS RESPONSABLE DE L'HÉBERGEMENT À RÉFÉRENTIEL COMMUN EUROPÉEN		Session 2015
Analyse et résolution de situations professionnelles en 3 langues vivantes	RHE1ARS	Page 9/20

ANNEXE 2 : extrait de la fiche signalétique de l'établissement (extraits)

Hôtel du Mont-Blanc ****
Annemasse - France

**FIRST CLASS HOTELS &
RESORTS**



☐ Présentation du complexe hôtelier :

Coordonnées :

Hôtel du Mont-Blanc
Route de la Corniche
74100 - Annemasse

Tel :

+33 (0)4 50.37.05.20

Fax :

+33 (0)4 50.37.05.30
info@hotelmontblanc-
annemasse.fr
www.hotelmontblanc-
annemasse.fr



Hôtel du Mont-Blanc à Annemasse – Haute-Savoie – France

L'hôtel du Mont-Blanc **** à Annemasse bénéficie d'une situation centrale en ville. Il est implanté dans un parc de 15 ha et bénéficie d'une vue splendide sur le lac Léman, d'un côté, et d'une vue exceptionnelle sur le Mont-Blanc de l'autre.

Au sein de la propriété se trouvent un terrain de golf et un important centre de remise en forme avec piscines intérieures, hammam, sauna finlandais, salle de fitness. Les prestations hébergement sont d'un bon niveau 4 étoiles. L'hôtel propose deux restaurants haut de gamme, un bar lounge ainsi que des salles de réunions.

☐ Les prestations chambres :

L'hôtel du Mont-Blanc **** dispose de 96 chambres et appartements répartis comme suit :

- 42 chambres « Tradition » de 25 m² environ avec vue sur parc ;
- 38 chambres « Tradition » de 25 m² + balcon avec vue sur lac ;
- 8 appartements « Junior Suite » de 40 m² environ avec vue sur parc ;
- 8 appartements « Junior Suite » de 40 m² + loggia avec vue sur lac.



BTS RESPONSABLE DE L'HÉBERGEMENT À RÉFÉRENTIEL COMMUN EUROPÉEN		Session 2015
Analyse et résolution de situations professionnelles en 3 langues vivantes	RHE1ARS	Page 10/20

ANNEXE 3 : Données d'exploitation liées à la commercialisation

☐ Les tarifs des chambres :

Tarifs affichés 2015 (base TTC) en euros (€) (hors période d'événement international)	Basse Saison	Haute Saison 1 ^{er} juin au 30 sept
Chambre « Tradition » avec vue parc	145	185
Chambre « Tradition » avec vue lac	160	200
Appartement « Junior Suite » avec vue parc	240	270
Appartement « Junior Suite » avec vue lac	265	300

☐ L'activité hébergement :

	Situation cumulée Année 2015			
	Budget (au 31.03)	Réalisé (au 31.03)	Budget (au 31.04)	Réalisé (au 31.04)
Nombre chambres louées	5184	4804	7200	6854
TO en %	60 %	55.6 %	62.5 %	59.5 %
PMC en €	133.50 €	123.70 €	133.5 €	128.8 €
CA Hébergement TTC en €	692 064 €	594 255 €	961 200 €	882 795 €

☐ Les hôtels haut de gamme de la place et les tarifs affichés :

Établissements :	Le Chamois d'Or	L'Ermitage	Le Royal Prestige
Classements :	****	****	*****
Capacités :	68 chambres	115 chambres	172 chambres
Localisations :	à Thonon -les- Bains (à 30 kms)	à Thonon -les- Bains (à 30 kms)	à Genève (à 10 kms)
Tarifs chambres de base TTC	à partir de 165 €	à partir de 190 €	à partir de 260 €

☐ Contexte et politiques de réservation et d'accueil :

- La clientèle de la station d'Annemasse est en majorité internationale du fait de la proximité immédiate de plusieurs grands pays et villes.
- Les données d'exploitation de l'hôtel « LE MONT-BLANC », arrêtés au 31.03.2015, traduisent une baisse du nombre de chambres vendues d'environ -7 % par rapport au budget prévisionnel fixé à cette date.
- Début avril, au vu de ce constat, votre directrice vous a demandé d'honorer les demandes de réservations jusqu'à concurrence de 105 % de votre capacité d'accueil, ceci afin de tenter de combler la perte de chiffres d'affaires.
- Rapidement, des délogements externes sont intervenus. Ils ont eu lieu en soirée et ont principalement affecté les derniers clients en situation d'arrivée les jours concernés. Ils sont précisés dans les annexes 4 et 5.

ANNEXE 4 : Relevé des situations consignées par le service de la réception

☐ Situations journalières particulières et délogements pratiqués fin avril et début mai :

Dates	Occupation Prévisionnelle à midi en nombre de chambres	Annulations no-show (1)	Délogements effectués vers les autres hôtels			
			Heure	Segment Nom Chambre	Segment	Incidences
25.04	99	2 no-show	19 h	Agence PANINI TOUR (partenariat occasionnel) 1 ch.	INAG	→ Client italien mécontent délogement
27.04	98	1 annul.	21 h	Corpo/ SIEGWERK FRANCE 2 ch.	CORP	→ Délogement vers Hôtel Ermitage → Aucune prise en charge
01.05	99	0	20 h	Équipage Cie RYANAIR 3 ch.	CACR	→ Transfert Hôtel Ermitage : → Avec prise en charge : Taxi = 75 € & Suppl/ ch. = 3 x 105 €
04.05	99	2 annul.	22 h	Individuel affaires KARSBERG 1 ch.	INAF	→ Client quitte établissement furieux
05.05	99	2 annul.	23 h	Carte fidélité BELCOUR 1 ch.	INCF	→ Transfert Royal Prestige → Avec prise en charge : Suppl/ Appart. = 175 €
06.05	100	3 annul.	18 h	Client habitué P/Tarif FREINQUEL 1 ch.	INHA	→ Délogement Royal Prestige → Sans prise en charge
07.05	97	1 no-show	22 h	Client habitué SMIDTT 1 ch. x 2 nuits	INHA	→ Transfert Royal Prestige → Avec prise en charge → Offert : 1 boisson au bar = 8 €

(1) = Nombre d'annulations enregistrées en après-midi et en soirée et no-shows constatés au lendemain matin.

ANNEXE 5 : Extraits des commentaires clients sur un site d'opinions

j.karsberg Fribourg, Suisse  <i>Avis écrit le 06 mai 2015</i>	<u>“Cet hôtel pratique le surbooking ... à fuir”</u> Arrivé vers 22 h à cet hôtel après une journée de travail et un voyage de trois heures, le réceptionniste m’annonce : « il n’y plus de possibilité d’accueil pour vous ce soir ». Je lui montre la confirmation de ma réservation « cela ne change rien me dit-on » alors Je demande à traiter avec le directeur « désolé, il est parti à cette heure-ci ». Je n’ai pas mangé ; furieux, je décide de quitter cet établissement. Quel mépris pour le client de bonne foi que je suis ! Quel manque de professionnalisme ! À toutes et à tous qui liraient mon témoignage vous êtes maintenant prévenus.
Luigi R. Trévisse, Italy  <i>Avis écrit le 07 mai 2015</i>	<u>“Des vacances gâchées ... catastrophique”</u> Mon amie et moi avions réservé un circuit prépayé de 4 jours dans des hôtels sélects de haute Savoie et Genève. Le 25 avril dernier nous sommes arrivés à l’hôtel du Mont Blanc **** vers 19 heures. Nous avons présenté le voucher de l’agence PANINI Tour. On nous a demandé d’attendre car « notre dossier est en cours de traitement » et ceci plus de 20 minutes. Au final un responsable est venu nous dire : « qu’il y avait un problème la chambre prévue a été accidentellement inondée cet après-midi et ne peut donc pas être louée ». Nous demandons une autre chambre équivalente ou supérieure ... réponse : « tout est réservé pour ce soir et nos clients ont déjà pris possession de leur chambre ». « Nous allons bien sûr vous indiquer un hôtel de même catégorie. Nous réservons pour vous ». Nous nous sommes rendus alors à Thonon les bains. Le prix de la chambre réservée était à 270 €. Contrairement à notre plan initial nous avons dû régler la note d’hôtel le lendemain. C’est ainsi que notre budget loisirs a été amputé de plus de 300 € ce jour là. Ce n’est que le lundi suivant que nous avons pu joindre notre agence de voyage en Italie. Nous avons depuis constitué un dossier pour prétendre à un remboursement (environ 4 semaines). Nous en voulons vraiment à cet hôtel à l’origine de nos vacances gâchées.

ANNEXE 6A : Brief Gast FREINQUEL

Alberto FREINQUEL
Im Oberfeld 15
9490 Vaduz
LIECHTENSTEIN

z. Hd. Geschäftsleitung
Hôtel du Mont-Blanc
Route de la corniche
74100 Annemasse
Frankreich

Vaduz, den 07. Mai 2015

Sehr geehrte Damen und Herren,

hiermit möchte ich Ihnen meine Unzufriedenheit bezüglich der Probleme ausdrücken, die bei meiner Ankunft in Ihrem Hotel am 06. Mai 2015 vorgefallen sind.

Mich erwartete nämlich eine unangenehme Überraschung : meine Reservierung war nicht registriert und alle Zimmer in Ihrem Hotel waren belegt, obwohl ich 14 Tage im Voraus reserviert hatte.

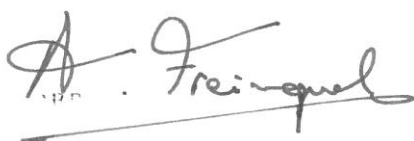
Ihr Rezeptionist (den ich zum ersten mal sah) schickte mich in das nächste Hotel, das Royal Prestige in Genf, wo die Zimmerpreise höher sind als in Ihrem Haus, und außerdem war ich gezwungen, das letzte freie Zimmer zu einem Preis von 335 € zu nehmen. Demzufolge ist ein Mehrpreis von 175 € für mich entstanden.

Da ich regelmäßig in Annemasse bin und immer in Ihrem Hotel absteige, erwarte ich von Ihnen als 4Sterne Hotel die Beachtung, die Sie normalerweise Ihren Stammgästen erweisen.

Ich erwarte von Ihnen eine Entschädigung, die meiner Enttäuschung entspricht. Anbei finden Sie eine Fotokopie der Rechnung des Hotels Royal Prestige.

In Erwartung einer schnellen Antwort Ihrerseits verbleibe ich

mit freundlichen Grüßen



Alberto Freinquel

BTS RESPONSABLE DE L'HÉBERGEMENT À RÉFÉRENTIEL COMMUN EUROPÉEN		Session 2015
Analyse et résolution de situations professionnelles en 3 langues vivantes	RHE1ARS	Page 14/20

Alberto FREINQUEL
Im Oberfeld 15
9490 Vaduz
LIECHTENSTEIN

Al cuidado de la Dirección del Hôtel du Mont-Blanc
Route de la corniche
74100 Annemasse

Vaduz, 07/05/2015

Estimado Señor, Estimada Señora :

Le mando esta carta para darle a conocer mi descontento por los problemas que tuve el día de mi llegada a su hotel, el 06 de mayo de 2015.

En efecto, ese día me esperaba una sorpresa muy desagradable: no habían registrado mi reserva y no quedaba ninguna habitación disponible. ¡Y eso a pesar de haber reservado quince días antes!

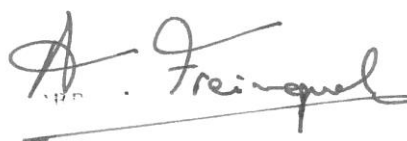
Su recepcionista (al que veía por primera vez) me mandó al establecimiento más cercano, el Royal Prestige de Ginebra, hotel más caro que el suyo, y tuve que aceptar la última habitación disponible, por 335 Euros, lo que me generó un gasto suplementario de 175 Euros.

Le recuerdo que viajo a menudo a Annemasse, y me alojo siempre en su hotel. Me parece que, como cliente habitual, puedo esperar de un hotel de cuatro estrellas la consideración reservada a los buenos clientes.

Por lo tanto, espero de su parte una compensación a la medida de mi decepción.

Le adjunto copia de la factura del hotel Royal Prestige.

Quedando a la espera de una respuesta rápida de su parte, atentamente se despide,



Alberto FREINQUEL

ANNEXE 6C: Lettera cliente FREINQUEL

Alberto FREINQUEL
Im Oberfeld 15
9490 Vaduz
LIECHTENSTEIN

Spettabile Hotel du Mont-Blanc
Route de la corniche
74100 Annemasse
Alla cortese attenzione della Direzione

Vaduz, 07 maggio 2015

Gentile signora, Egregio signore,

Le mando questa lettera per farLe conoscere la mia scontentezza riguardante i problemi che ho avuto nel Suo albergo, il 06 maggio 2015.

Infatti, ho avuto una sgradevolissima sorpresa: la mia prenotazione non era stata registrata e non c'era più nessuna camera disponibile. Eppure avevo prenotato 15 giorni in anticipo!

Il suo receptionist mi ha mandato nello stabilimento più vicino, il Royal Prestige a Ginevra, albergo più caro del Suo e mi sono trovato nell'obbligo di prendere l'ultima camera disponibile al prezzo di 335 euro, il che mi ha occasionato un sovraccosto di 175 euro.

Le ricordo che mi reco regolarmente ad Annemasse e scendo sempre nel Suo albergo. Mi sembra che, essendo un cliente fedele, io possa sperare da parte di uno stabilimento a quattro stelle la dovuta considerazione riservata ai buoni clienti.

Perciò, aspetto da parte Sua un risarcimento all'altezza della mia delusione.
Troverà in allegato una copia della mia fattura pagata all'hotel Royal Prestige.

Nell'attesa d'una Sua rapida risposta, La prego di ricevere i miei distinti saluti.

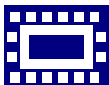
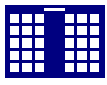
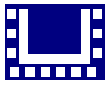
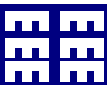
Alberto FREINQUEL



BTS RESPONSABLE DE L'HÉBERGEMENT À RÉFÉRENTIEL COMMUN EUROPÉEN		Session 2015
Analyse et résolution de situations professionnelles en 3 langues vivantes	RHE1ARS	Page 16/20

ANNEXE 7 : Informations salons et séminaires

☐ Capacités d'accueil :

Nom des salons	Surface	Réunion 	Théâtre 	U 	Classe 
Annemasse	25 m ²	12	20	12	12
Evian	30 m ²	15	24	15	15
Thonon les bains	30 m ²	15	24	15	15
Montreux	45 m ²	///	36	20	25
Genève	100 m ²	///	65	///	50

☐ Tarifs TTC 2015 :

- Journée d'étude par pers. par jour 80 €
- Séminaire semi-résidentiel :
 - en chambre single par pers. par jour..... 220 €
 - 2 pers. en chambre par pers. par jour..... 140 €
- Séminaire résidentiel :
 - en chambre single par pers. par jour..... 250 €
 - 2 pers. en chambre par pers. par jour..... 160 €
- Café d'accueil (possibilité d'offrir si manifestation de 2 jours consécutifs)
- Matériel spécifique à définir avec le client une semaine avant la manifestation
- Dîner « gastronomique » incluant 3 vins par pers..... 75 €
- Accueil VIP (mot d'accueil, cadeau, fleurs) 60 €
- Acompte 40 % à verser dès retour du devis et conditions générales de vente signées

☐ État des réservations des salons :

Nom des salons	Surface	Lundi 12.10.2015	Mardi 13.10.2015	Mercredi 14.10.2015	Jeudi 15.10.2015	Vendredi 16.10.2015
Annemasse	25 m ²	Valeo-Dav (10 pax)	(8 pax) Cuenod Thermtechnique			
Evian	30 m ²					
Thonon les B	30 m ²	Scaime SAS (8 pax)	Migros France SAS (12 pax)			
Montreux	45 m ²	Annemasse Agglomération (24 pax)		Annemasse Agglo (16 pax)		
Genève	100 m ²		Migros France SAS (42 pax)		Tuthill (48 pax)	

ANNEXE 8 : Mail « Musicmakers »
--

From: MUSIC-MAKERS LTD General Manager musicmakers@yahoo.uk

Sent: 10 May 2015

To: Rooms Division Manager

Subject: Re: a conference in France

Dear Sir/ Madam,

Our company, which specializes in music workshops for children across the United Kingdom, is currently looking for a venue in France which could welcome a three day convention next autumn, from Wednesday 14th October 2015 at 8.30 am to Friday 16th October 2015 at 6 pm.

Our requirements are:

- A large meeting room for plenary sessions (½ day at the beginning and ½ day at the end) with space for an exhibition of instruments and books,,
- Accommodation for 28 delegates based on 2 people sharing a twin room,
- Two single rooms with a specific welcome in room (1st day) for the Chairman and the Managing Director,
- Breakfast, lunch and dinner for 30 people,
- A gastronomic dinner menu on the second day,

Could you please let us know whether your hotel would be able to welcome our group and inform us about the hotel, facilities and conference rooms.

We will also need to know the total amount and the booking conditions.

We thank you in advance for your attention, and look forward to hearing from you in the near future.

Best regards

Anna SIMS-WILLIAMS I Managing Director I Music Makers Ltd I 95 Cleveland Park Avenue,
WALTHAMSTOW LONDON E17 7BP ☐ +44 (0) 208 521 6808 I ☐ musicmakers@yahoo.uk
I <http://www.musicmakers.com>

ANNEXE 9 : Données d'exploitation liées aux prestations chambres

☐ Répartition des chambres louables :

Catégorie	Grand Lit	2 Lits	Cumuls
Chambre « Tradition »	44	36	80
Appartement « Junior Suite »	8	8	16

☐ Tableau des dotations et poids de linge par unité chambre :

Pièce de linge	Tradition grand lit	Tradition 2 lits	Junior suite grand lit	Junior suite 2 lits
Drap	1 x 0.8 kg	2 x 0.6 kg	1 x 0.8 kg	2 x 0.6 kg
Housse de couette	1 x 1.1 kg	2 x 0.9 kg	1 x 1.1 kg	2 x 0.9 kg
Taie oreiller	2 x 0.125 kg	2 x 0.125 kg	4 x 0.125 kg	4 x 0.125 kg
Drap de bain	2 x 0.6 kg	2 x 0.6 kg	2 x 0.6 kg	2 x 0.6 kg
Serviette de toilette	2 x 0.3 kg	2 x 0.3 kg	2 x 0.3 kg	2 x 0.3 kg
Tapis de bain	1 x 0.4 kg	1 x 0.4 kg	2 x 0.4 kg	2 x 0.4 kg
Serviette fine	1 x 0.15 kg	1 x 0.15 kg	1 x 0.15 kg	1 x 0.15 kg
Barbouillette / carré	0	0	2 x 0.025 kg	2 x 0.025 kg
Poids total par chambre	4,5 kg	5,6 kg	5,2 kg	6,3 kg

☐ Précisions à prendre en compte pour déterminer la quantité de linge à traiter par semaine :

Pour réaliser votre étude :

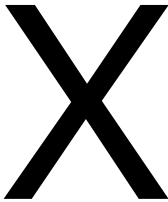
- vous prenez en compte le renouvellement total chaque jour des quantités de linge prévues dans chaque chambre ou appartement, qu'il soit en situation de « départ » ou de « recouche » ;
- vous excluez les alèses et les peignoirs pour votre étude ;
- vous ne prenez pas en compte l'indice de fréquentation.

☐ Les taux d'occupation (TO) prévisionnels moyens des semaines suivantes (tous types de chambres confondus) :

Sur 7 jours	Semaine 1	Semaine 2	Semaine 3	Semaine 4
TO moyen	65 %	80 %	80 %	65 %

ANNEXE 10 : Données d'exploitation de la blanchisserie

☐ Capacités de traitement des machines à laver de l'hôtel : (identique chaque semaine)

Laveuse essoreuse MG-617	Laveuse essoreuse MG-623	Laveuse essoreuse MG-623	Machine 4
			 Hors Service
Capacité 17 kg / h.	Capacité 23 kg / heure	Capacité 23 kg / heure	////////////////

☐ Tableau de service actuel : (identique chaque semaine)

Statut	Contrat	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi	Dimanche
▪ Chef lingère	169 h / mois	7 h- 15 h33	7 h- 15 h33	7 h- 15 h33	8 h- 16 h33	8 h- 16 h33	R	R
▪ Lingère	169 h / mois	7 h- 15 h33	7 h- 15 h33	7 h- 15 h33	8 h- 16 h33	8 h- 16 h33	R	R

☐ Précisions à prendre en compte pour l'étude :

- Actuellement le temps de fonctionnement net des machines est de 7h30 par jour sur 5 jours.
- L'effectif de personnel est de 2 postes à temps complet. Lorsqu'un personnel est absent, il est fait appel à un employé des étages pour assurer son service.

☐ Résultats des consultations téléphoniques auprès des entreprises sous-traitantes pour le blanchissage :

Sté Clean Hôtel Savoie :	Blanchissage tertiaire 74	Genève Super Hôtel
Deux conditions non négociables : - Pas de contrat de courte durée (minimum : 3 mois). - Prise en charge de la globalité du linge hôtel.	- Tarifs par article : + 50 % plus cher (en moyenne) par rapport à l'entreprise genevoise. - Références : cliniques, hôtels B&B, Belambra, Club Med, Balladins, Comfort Inn.	Trois conditions à respecter : - Minimum 100 kg par collecte. - Forfait transport : 150 € par jour. - Plage de livraison : 17 à 18 h.