

MENTION COMPLÉMENTAIRE ACCUEIL-RÉCEPTION
E2 - ÉTUDE d'une ou de SITUATION(S) PROFESSIONNELLE(S)
Épreuve pratique et écrite
Durée 3 h

SUJET

HÔTEL LE CHAMPENOIS ★★★★★

Vous êtes réceptionniste à l'Hôtel « Le Champenois », au centre ville de Reims (51), dans le Grand-Est.

L'hôtel est un hôtel indépendant, situé à deux pas de la cathédrale, un des monuments le plus visités de France.

La ville de Reims est historiquement connue pour être « la cité des rois ».

La région de Reims offre également un très fort attrait touristique du fait de ses nombreuses caves de Champagne.

L'hôtel reçoit principalement une clientèle individuelle de tourisme, mais également des groupes lors de la saison estivale.

Vous êtes sous les ordres de Madame Eloise PELLETIER, cheffe de réception. Elle vous sollicite ce jour afin de l'assister dans les divers travaux de réception.

Liste des fichiers mis à la disposition du candidat :

Supports de travail (documents non imprimables, copier-coller possible)
Fiche signalétique.pdf
Carte du bar.pdf
Courrier de Mr. and Mrs McGregor.pdf
Les critères obligatoires ecolabel.pdf
Dossier images

Documents à joindre avec la copie
Papier à entête.doc (ou .odt)
Résultats mensuels.xls (ou .ods)
Modèle de courriel.doc (ou .odt)

LES DOCUMENTS REMIS AVEC VOTRE COPIE NE DOIVENT PAS LAISSER APPARAÎTRE VOTRE NOM.

TOUTES ACADÉMIES	EXAMEN	Mention Complémentaire ACCUEIL-RÉCEPTION	E2	20..
	ÉPREUVE	Étude d'une ou de situation(s) professionnelle(s)		
	Coefficient : 3		Durée : 3 h 00	
	Ce sujet comporte 3 feuille(s)			Feuille 1/ 3

PARTIE 1 : ACTIVITÉS COMMERCIALES (18 points)

Suite à une baisse de l'activité du bar de l'hôtel, le propriétaire a réalisé des travaux d'embellissement de ce dernier afin qu'il soit plus au goût du jour. Sa réouverture est prévue dans un mois. Madame PELLETIER, votre cheffe de réception, souhaite réaliser une action commerciale afin de promouvoir cette réouverture.

Elle vous demande de préparer un flyer qui sera envoyé par courriel aux clients habitués de l'hôtel, mais également les partenaires commerciaux les plus proches (envoi groupé à carrex@hotelechampenois.com).

Vous aborderez :

- le changement d'ambiance, plus lounge et cosy
- la mise en place d'une petite restauration apéritive
- l'élargissement de l'offre des boissons
- la mise en place d'une offre de découverte : « une coupe de champagne offerte sur présentation du flyer »

Travail à faire 1 :

1.1 A l'aide des fichiers mis à disposition, réaliser le flyer très attractif à soumettre à Madame PELLETIER.

Consignes de présentation :

- Format A5
- Disposition portrait
- Uniquement recto
- Insertion d'image(s)

1.2 Imprimer le flyer (à rendre avec la copie).

1.3 A l'aide des documents fournis, préparer le courriel d'envoi du flyer à destination des clients habitués.

1.4 Imprimer le courriel (à joindre avec votre copie)

PARTIE 2 : ACTIVITÉ DE RÉSERVATION (15 points)

Votre cheffe de réception vous demande répondre au courrier de Mr McGregor, client anglophone.

Travail à faire 2 :

2.1 A l'aide des fichiers mis à disposition, rédiger le courrier de réponse en anglais.

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

PARTIE 3 : ACTIVITÉ DE RÉCEPTION – VENTE (17 points)

La direction de l'établissement, soucieuse de son environnement et de l'avenir de la planète, souhaite à son échelle, réaliser des actions écologiques.
Elle a décidé de faire certifier l'hôtel par l'« Ecolabel Européen » d'ici quelques mois.

Afin d'en informer toute l'équipe de l'établissement (étages, réception, bar...) votre cheffe de réception vous charge de préparer une note de service sur cette labellisation en sélectionnant les critères que le personnel se doit de suivre et respecter.

Travail à faire 3 :

3.1 Rédiger la note de service à soumettre à Madame PELLETIER.

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

PARTIE 4 : SUIVI DE L'ACTIVITÉ ET DES RÉSULTATS (10 points)

Souhaitant vous faire évoluer au poste d'assistant(e) chef(fe) de réception, Madame PELLETIER, vous a formé à l'étude des indicateurs de performance de l'hôtellerie.

Travail à faire 4 :

4.1 A l'aide **des supports de travail et fichiers mis à disposition**, préparer et rédiger le document de synthèse demandé par Madame PELLETIER.

Consignes de présentation :

Présenter sous forme de tableau faisant apparaître pour chaque mois et cumulés pour l'année en cours, avec un arrondi à deux décimales, les indicateurs suivants :

- Taux d'Occupation
- Prix moyen chambre
- Indice de Fréquentation
- Taux de Captage Petit-déjeuner
- Pourcentage de Chiffre d'Affaires Hébergement par rapport au CA Total
- REVPAR

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

4.3 Imprimer une version du document faisant apparaître les formules de calcul (**à rendre avec la copie**).