

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

**SUJET**

<b>HÔTEL BORDEAUX AÉROPORT ★★★</b>
------------------------------------

Vous êtes réceptionniste à l'Hôtel Bordeaux aéroport (33), établissement 3 étoiles dirigé par Monsieur Cassagne. Cet hôtel de 81 chambres propose également un bar, un restaurant, un espace séminaires et une zone extérieure agréable.

Sa situation à proximité immédiate de l'aéroport, des grands axes routiers et proche de Bordeaux est idéale. Par sa position stratégique, l'hôtel accueille une clientèle d'affaires pour l'essentiel en semaine, une clientèle individuelle et familiale le week-end.

Le chef de réception, au cours de la journée du 15 juin, vous confie plusieurs missions à réaliser.

**LISTE DES FICHIERS MIS A LA DISPOSITION DU CANDIDAT :**

<b>Supports de travail</b>
Présentation de l'hôtel.pdf
Grille des tarifs, équipements et services de l'hôtel.pdf
Courriel Mr Thomson.pdf
Courriel de la société Delta Drone.pdf
<b>Dossier</b> Photos/Images de l'hôtel

<b>Documents à joindre avec la copie</b>
Tableau d'analyse de l'activité.xls (ou .ods)
Modèle de courriel.doc (ou .odt)
Modèle pro forma.xls (ou .ods)

**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 (barème : 20 points)**

Votre chef de réception vous informe qu'il souhaiterait développer la clientèle familiale le week-end et durant les vacances scolaires. Il vous demande de réfléchir à améliorer l'accueil des familles et de proposer des activités, aménagement dédiés aux enfants âgés de 3 à 14 ans.

### **Travail à faire :**

1.1 Dans une note de service à destination des réceptionnistes, présenter la mise en place de 8 aménagements ou services à proposer aux enfants âgés de 3 à 14 ans.

1.2 Imprimer la note de service (à rendre avec la copie)

1.3 Réaliser un flyer (A4) à déposer dans les chambres mettant en avant ces aménagements.

1.4 Imprimer le flyer (à rendre avec la copie)

## **PARTIE 2 : ACTIVITÉS ADMINISTRATIVES (barème : 15 points)**

Votre chef de réception vous demande de rédiger une note d'information pour la prochaine réunion de direction.

Vous y insérerez le tableau d'analyse d'activités après l'avoir complété.

### **Travail à faire :**

2.1 Compléter le tableau des indicateurs d'activités fourni.

2.2 Imprimer le tableau avec les résultats obtenus (à rendre avec la copie).

2.3 Imprimer une version du tableau faisant apparaître les formules de calculs (à rendre avec la copie).

2.4 Réaliser la note d'information, comprenant :

- l'insertion du tableau d'analyse d'activités
- une définition pour chacun des indicateurs (indice de fréquentation, prix moyen chambre, taux d'occupation, RevPar)
- Un commentaire des résultats obtenus.

2.5 Imprimer la note d'information (à rendre avec la copie).

### **PARTIE 3 : ACTIVITÉ DE RÉSERVATION (barème : 15 points)**

Votre chef de réception vous demande de traiter un courriel de Mr et Mrs Thomson, clients venant de Londres en famille

**Travail à faire :**

**3.1** A l'aide du modèle fourni, rédiger la réponse à cette demande **en anglais**.

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

### **PARTIE 4 : FACTURATION (barème : 10 points)**

Votre chef de réception vous demande de réaliser une note pro forma, faisant suite au courriel de M. Durant, de la société DELTA DRONE.

**Travail à faire :**

**4.1** A l'aide du modèle fourni, établir la note pro forma.

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