

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

SUJET

HÔTEL DES PAPES ★★★

Vous êtes réceptionniste à l'Hôtel des Papes à Avignon.

Avignon est une ville d'histoire et de spectacle, reconnaissable par son pont et ses remparts historiques, connue à l'international pour son célèbre festival de théâtre et son Palais des Papes.

L'hôtel se situe au centre-ville, un emplacement idéal pour visiter la ville à pied. Son concept cosy et élégant correspond à une clientèle désirant découvrir les secrets de cette ville portée par son histoire et ses spectacles.

L'établissement est exploité depuis 10 ans par Monsieur Bouanoquet. Il vous sollicite pour l'assister dans certains travaux relatifs à la réception.

Liste des fichiers mis à la disposition du candidat sur ordinateur :

Supports de travail (documents non imprimables, copier-coller possible)
Fiche signalétique Hôtel des Papes.pdf
Dossiers images
Mail client O'Collins.pdf

Documents à joindre avec la copie
Modèle 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	2022
	ÉPREUVE	Étude d'une ou de situation(s) professionnelle(s)		
	Coefficient : 3		Durée : 3 h 00	
	Ce sujet comporte 3 feuilles			Feuille 1/3

PARTIE 1 : ACTIVITÉS DE RÉCEPTION (20 points)

Suite à l'arrivée de nouveaux réceptionnistes, votre responsable vous demande de mettre en place une procédure de prise de réservation au téléphone. Veuillez présenter sous forme de tableau les différentes étapes et les points clefs de la prise de réservation par téléphone.

Travail à faire :

1.1 Créer la procédure de prise de réservation sous forme de tableau (A4 paysage).

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

Dans la continuité, votre responsable vous demande de réaliser une note de service, à destination des réceptionnistes, définissant les no-shows et rappelant les consignes à respecter pour les éviter.

Travail à faire :

1.3 Réaliser la note de service.

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

PARTIE 2 : LÉGISLATION (15 points)

La semaine dernière, s'est présenté à la réception de l'hôtel Monsieur Teddy BERNARD, âgé de 16 ans et non émancipé. Il souhaitait une chambre pour une personne pour deux nuits car il venait pour passer, dans le lycée hôtelier de la ville, les épreuves pratiques du CAP arts de la cuisine. Le réceptionniste présent ce jour-là a refusé de lui louer une chambre.

Votre responsable vous demande de préparer une note de service qu'il adressera à l'ensemble du personnel de réception et du personnel d'étage afin de rappeler la procédure pour louer une chambre à un mineur.

Travail à faire :

2.1 En réutilisant la trame de la précédente note, rédiger le projet de note de service à soumettre à votre responsable.

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

PARTIE 3 : RÉSERVATION (15 points)

Votre directeur vous informe que Mr O'Collins, client britannique, a envoyé un courriel pour une demande de réservation.

Travail à faire :

3.1 À l'aide du fichier mis à votre disposition, rédiger en anglais le courrier électronique de réponse à ce client.

3.2 Imprimer ce document (**à rendre avec la copie**)

PARTIE 4 : SEGMENTATION CLIENTÈLE (10 points)

Le Directeur Mr Bouanoquet vous communique ci-dessous la répartition de la clientèle de l'hôtel par nationalité pour l'année dernière.

Ce document sera utilisé lors d'une réunion de direction.

Pour l'année écoulée, la clientèle de l'hôtel des Papes se répartissait de la façon suivante : :

- ⑩ 4532 de la clientèle était une clientèle française,
- ⑩ 256 venaient du Royaume-Uni
- ⑩ 97 venaient d'Italie,
- ⑩ 234 venaient d'Allemagne,
- ⑩ 278 venaient de la zone Asie
- ⑩ 78 venaient de la zone Usa-Canada

Consignes :

Présenter ces données sous forme d'un graphique facilement compréhensible :

- ⑩ centré sur une page,
- ⑩ incluant les pourcentages,
- ⑩ incluant une légende et un titre.

Travail à faire :

4.1 Présenter les données dans un tableau adapté, et élaborer le graphique de la segmentation clientèle, laissant apparaître les pourcentages de chaque segment.

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