

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

**SUJET**

<b>HÔTEL DE LA PLAGE ★★★</b>
------------------------------

Vous êtes réceptionniste à l'Hôtel de la Plage, hôtel classé 4 étoiles et situé à Palavas-Les-Flots (34) en bord de mer.

Ce complexe hôtelier est dirigé par Mme et M. DUMAS, respectivement responsable de l'hôtel et responsable des restaurants.

La clientèle de l'hôtel est composée d'une clientèle individuelle affaires et loisirs française et étrangère ainsi qu'une clientèle groupe loisirs française et étrangère.

L'hôtel a été fermé tout l'hiver. Pendant cette période, les travaux nécessaires ont été réalisés afin d'obtenir le label « Tourisme et handicap ».

Les responsables en ont profité pour créer des salles de séminaire dans le but de développer un nouveau segment de clientèle : les groupes affaires français et étrangers.

Dans cette perspective, et pour aider Madame DUMAS, cette dernière vous charge, au cours de cette journée de réouverture, de réaliser diverses tâches.

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

<b>Supports de travail (documents non imprimables, copier-coller possible)</b>
Fiche signalétique de l'hôtel.pdf
Les personnes en situation de handicap.pdf
Dossier images

<b>Documents à joindre avec la copie</b>
Entête courriel.doc (ou .odt)
Statistiques.xls (ou .ods)

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

TOUTES ACADÉMIES	EXAMEN	Mention Complémentaire ACCUEIL-RÉCEPTION	E2	20xx
	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 : ACTIVITÉ DE RÉCEPTION (barème : 15 points)**

Suite à la rénovation et à la mise aux normes de l'hôtel et l'obtention du label « tourisme et handicap », huit chambres sont désormais équipées pour accueillir :

- des personnes à mobilité réduite
- des personnes ayant une déficience auditive
- des personnes ayant une déficience visuelle

En vous aidant du document « les personnes en situation de handicap.pdf », Mme DUMAS vous demande de rédiger une note de service rappelant les différents types de handicap que l'hôtel est susceptible de recevoir ainsi que les règles d'accueil à appliquer pour chacun d'entre eux.

### **Travail à faire :**

1.1 Rédigez la note de service

1.2 Imprimez la note de service et la joindre à votre copie

## **PARTIE 2 : ACTIVITÉS COMMERCIALES ET DE RÉSERVATION VENTE (barème : 25 points)**

Dans le but de développer le segment de clientèle groupe affaires français et étranger, Mme DUMAS souhaite contacter les Tours Opérateurs du Royaume-Uni dans un premier temps.

Mme DUMAS vous charge de réaliser un document commercial présentant l'établissement et tous les services spécifiques aux séminaires.

### **Travail à faire :**

2.1 À partir de la fiche signalétique de l'hôtel et du dossier images, réalisez un dépliant publicitaire complet et attractif, en français.

#### **Consignes de présentation :**

- Feuille A4, disposition paysage.
- Présentation 1 pli, 2 volets, recto-verso.
- Le verso fera apparaître le nom de l'hôtel, les coordonnées, le logo et un titre.

2.2 Imprimez le dépliant et le joindre à votre copie.

Mme DUMAS vous demande de rédiger le courriel qui sera envoyé aux tours opérateurs anglais pour présenter l'hôtel, les services et les forfaits séminaires.

### **Travail à faire :**

2.3 En utilisant le document « Entête courriel », rédigez en anglais le courriel à destination des tours opérateurs anglais.

2.4. Imprimez le courriel et le joindre à votre copie

### **PARTIE 3 : STATISTIQUES (barème : 20 points)**

Mme DUMAS souhaite que vous lui présentiez les résultats de l'année.

#### **Travail à faire :**

3.1 Complétez le fichier « Statistiques » mis à votre disposition afin de faire apparaître les données et indicateurs suivants pour chaque segment de clientèle, aussi bien pour le prévisionnel que pour le réel, les indicateurs suivants :

- Taux de répartition du nombre de chambres par segment
- IF
- PMC
- RevPAR, calculé seulement pour la ligne « total » du prévisionnel et du réel.

3.2 À la suite du tableau, réalisez, un graphique permettant de comparer le Taux de répartition du nombre de chambres prévisionnel et réel de chaque segment de clientèle.

Le graphique devra faire apparaître les étiquettes de données pour chaque segment.

3.3 Imprimez, au format paysage, sur une seule page, le tableau avec son graphique et le joindre à votre copie.

3.4 Imprimez, au format paysage, sur une seule page, seulement le tableau dans une version faisant apparaître les formules de calcul et le joindre à votre copie.