

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

SUJET

| |
|-----------------------------------|
| HÔTEL LES JONQUILLES ★★★★★ |
|-----------------------------------|

Vous êtes réceptionniste à l'Hôtel Restaurant et Spa Les Jonquilles à Munster, établissement 4 étoiles, dirigé par Monsieur Klein.

Situé à 15 km de Colmar, au milieu d'un parc arboré, l'Hôtel Restaurant & Spa Les Jonquilles accueille une clientèle d'affaires et de tourisme. Il est doté d'un restaurant gastronomique qui vient d'être rénové, Les Lys, ainsi que d'un spa. Il offre également une gamme variée de services pour les séminaires et réceptions.

Au cours de la journée, vous êtes confronté(e) à différentes situations.

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

| Supports de travail (documents non imprimables, copier-coller possible) |
|--|
| Fiche signalétique de l'hôtel.pdf |
| Offre séminaires.pdf |
| Séjour Bien-être.pdf |
| Dossier images |

| Documents à joindre avec la copie |
|--|
| Modèle-courriel.doc (ou .doc) |
| Statistiques mois de mai.xls (ou .ods) |

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 feuille(s) | | | Feuille 1/ 3 |

PARTIE 1 : ACTIVITÉS COMMERCIALES (30 points)

Pour promouvoir le nouveau Spa, le chef de réception vous demande de créer un flyer à destination de la clientèle française. Il présentera l'hôtel et ses services et mettra en avant l'offre séjour « Bien-Être » (voir document joint).

Travail à faire :

1.1 À l'aide des fichiers mis à disposition, créer le flyer en respectant les consignes suivantes :

- format A4 recto, présentation paysage ;
- trois colonnes avec lignes séparatrices ;
- utilisation de puces, caractères spéciaux, insertion d'images.

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

M. Klein a pour objectif de renforcer l'activité de l'hôtel avec les entreprises étrangères. Il décide de vous confier la rédaction d'un courrier en anglais, qui mettra en valeur les différents services liés aux séminaires et qui proposera une prise de contact avec l'hôtel.

1.3 À l'aide du modèle mis à disposition, préparer un courrier électronique.

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

PARTIE 2 : ACTIVITÉS DE RÉCEPTION (15 points)

Actuellement, aucune procédure de prise de réservation n'a clairement été définie au niveau du Front-Office. Afin d'obtenir une procédure standard, et d'éviter les no-shows, le chef de réception vous demande de réaliser une check-list concernant la prise de réservation téléphonique.

Travail à faire :

2.1 Réaliser la check-list (feuille A4, disposition portrait) avec un logiciel adapté.

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

PARTIE 3 : ANALYSE DES RÉSULTATS (15 points)

Aucune feuille de situation n'existe à ce jour dans l'hôtel. Le chef de réception vous demande d'en créer une, et de la compléter pour le mois de mai. Il vous demande également d'analyser les résultats obtenus.

Travail à faire :

3.1 À l'aide de l'outil informatique et des fichiers mis à disposition (Fréquentation et chiffre d'affaire HT de mai), créer la feuille de situation incluant les indicateurs suivants :

- le cumul du nombre de chambres louées ;
- le cumul du nombre de chambres louables ;
- le cumul du nombre de clients présents ;
- le cumul du chiffre d'affaires ;
- le taux d'occupation ;
- le prix moyen chambre ;
- l'indice de fréquentation ;
- le REVPAR.

3.2 À l'aide des fichiers mis à disposition, réaliser la feuille de situation pour le mois de mai. Arrondir les résultats à deux décimales.

3.3 Sur la même feuille, faire un commentaire rapide des résultats obtenus.

3.4 Imprimer la feuille de situation (**à rendre avec la copie**).

3.5 Imprimer une version de la feuille faisant apparaître les formules de calculs (**à rendre avec la copie**).