

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

SUJET

APPART'HÔTEL – RESIDENCE ARMOR ★★★★★

Vous êtes réceptionniste à l'Appart'Hôtel-Résidence ARMOR situé à LORIENT, dans le Morbihan (56).

Lorient est une commune française à la fois cité portuaire active et arsenal maritime. Elle est la troisième ville la plus importante de Bretagne.

L'hôtel situé dans le centre de Lorient a été inauguré il y a 5 ans, est d'allure contemporaine et propose le confort et les services attendus par la clientèle de ce type d'établissement.

Madame Le Goff gère cet établissement depuis son ouverture, et est salariée d'un investisseur hôtelier régional qui lui fait confiance pour son travail.

Vous êtes sollicité(e) pour réaliser quelques tâches de réception

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

Supports de travail (documents non imprimables, copier-coller possible)
Fiche signalétique.pdf
Sélection des mets du responsable de la restauration.pdf
Départs et encaissements.pdf
Descriptif Festival inter celtique de Lorient.pdf
Taux de change.pdf
Mémo de la direction « offre sérénité ».pdf
Dossier Photos

Documents à joindre avec la copie
Modèle courriel.doc (ou .odt)
Récapitulatif des encaissements.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 ADMINISTRATIVES (barème : 15 points)

L'équipe de réception remarque que les clients qui souhaitent réserver questionnent souvent sur les deux types d'hébergement proposés (chambre d'hôtel et appartement en résidence).

Votre chef de réception vous demande de rédiger une note de service rappelant la nécessité de bien mettre en avant les différences de ces deux hébergements lors des réservations.

Travail à faire :

1.1 Rédiger la note de service à l'attention de l'équipe de réception.

1.2 Imprimer le document et le rendre avec la copie.

PARTIE 2 : RELATION AVEC LES CLIENTS (barème : 20 points)

Au cours de l'été, du 5 au 15 août prochain, aura lieu le prestigieux « Festival interceltique » de Lorient.

A cette occasion, l'hôtel aimerait proposer, au tarif de 99 € par personne, une formule demi-pension en lien avec le festival, à ses clients habitués.

Les responsables de restauration et de réception ont sélectionné une liste de plats à mettre en avant, dans le cadre de la demi-pension.

Votre responsable vous demande de préparer un document attractif qui mettra en avant cette formule.

Consignes de travail :

- ⑩ format A4 paysage
- ⑩ insertion d'images

Travail à faire :

2.1 Rédiger et mettre en forme le document.

2.2 Imprimer le document (à joindre à la copie).

Vous devrez également promouvoir cette formule dans un courrier adressé à Monsieur et Madame Le Gonidec (m.legonidec@hotmail.fr), clients habitués de l'établissement, avec en pièce jointe le document créé précédemment.

2.3 Rédiger le courriel.

2.4 Imprimer le document (à joindre à la copie).

PARTIE 3 : CLÔTURE DE FIN DE JOURNÉE (barème : 10 points)

Comme chaque début d'après-midi, vous devez procéder à la clôture de la fin de journée (caisse). Votre collègue en poste le matin a commencé à créer un tableau récapitulatif des encaissements par rapport à la liste des encaissements du jour.

Vous constatez des différences entre les deux documents.

Travail à faire :

3.1 Rectifier et compléter le tableau récapitulatif des encaissements.

Consignes :

- ⑩ Les sommes en devises doivent être converties en euros.
- ⑩ La présentation du tableau récapitulatif des encaissements doit être finalisée.
- ⑩ Impression au format paysage
- ⑩ Utilisation obligatoire de formules de calcul dans le tableur

3.2 Imprimer le document récapitulatif des encaissements (à joindre à la copie).

3.3 Imprimer une version du document faisant apparaître les formules de calcul (à joindre à la copie).

PARTIE 4 : ANGLAIS (barème 15 points)

Votre chef de réception vous informe que de nombreux clients s'inquiètent des conditions d'accueil dans le cadre du contexte sanitaire mondial.

Afin de rassurer les clients étrangers, votre établissement a fait le choix de joindre à chaque confirmation de réservation en anglais, une information présentant « l'offre sérénité » mise en place cet été.

Un court mémo vous a été remis par la direction (fichier joint).

Travail à faire 4 :

4.1 Créer le support de présentation de l'offre sérénité.

4.2 Imprimer ce document (à rendre avec la copie).