

ETUDE DE CAS BTS HOTELLERIE RESTAURATION.

« HOTEL EE'RBAN »

Ouvert depuis le 1^{er} septembre 2015 à Annecy, l'hôtel « EE'RBAN » constitue le fer de lance d'une nouvelle génération d'hôtels résolument contemporains. Concept urbain novateur, il est le troisième établissement d'une chaîne qui a l'ambition de devenir la référence dans sa catégorie, de casser les codes de l'hôtellerie traditionnelle et de devenir leader sur son marché, avec un objectif de 50 hôtels à l'horizon 2020.

Au 1^{er} mars 2016, après six mois d'ouverture, l'hôtel « EE'RBAN », toujours en phase de lancement, a besoin de faire les ajustements nécessaires, tant au plan de l'organisation que du management hôtelier.

Madame LAURENT, directrice de l'hôtel, vous a recruté(e) en qualité d'assistant(e) de direction pour apporter votre expertise dans les trois domaines suivants : hébergement,

Les annexes jointes comprennent la description du contexte professionnel ainsi que les documents à rendre avec la copie.

Fiche signalétique de l'établissement	Annexe 1	Pages 6 et 7
Commentaire d'un client, monsieur Morel, sur Tripadvisor	Annexe 2	Page 8
Extraits de l'audit interne	Annexe 3	Page 9

1. HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE (10 points)

Madame LAURENT souhaite vous associer sur certains ajustements urgents et prioritaires liés au département hébergement. L'hôtel « EE'RBAN » étant encore en phase de lancement, elle estime que la gestion de la qualité et de la réputation numérique (« e-réputation ») sont prioritaires.

TRAVAIL À FAIRE

Rédiger l'ensemble des éléments de réponse des questions suivantes sous forme d'un rapport.

- 1.1 Vous travaillez, dans un premier temps, sur le bilan de l'activité des six premiers mois d'ouverture.
 - 1.1.1 Calculer les principaux indicateurs d'activité ainsi que les variations entre le réalisé et le prévisionnel (**annexe A à rendre avec la copie d'hébergement**).
 - 1.1.2 Commenter la situation de l'hôtel au regard de la prévision et de la concurrence (en 10 lignes).
- 1.2 La gestion de la réputation numérique, notamment sur le web 2.0 et les réseaux sociaux, constitue une priorité absolue pour madame LAURENT durant cette phase de lancement de l'hôtel « EE'RBAN ». Ainsi, elle envisage le recrutement d'un gestionnaire de communauté (« community manager ») qui pourrait partager son temps au profit des trois hôtels déjà ouverts.
 - 1.2.1 Préparer la réponse aux commentaires du client, monsieur MOREL, à poster sur Tripadvisor (annexe 2).
 - 1.2.2 Justifier le recrutement en détaillant les tâches qui pourraient être confiées au « community manager » dans le cadre de la communication numérique.
- 1.3 Madame LAURENT vous sollicite également à propos du plan de formation du service hébergement. Elle vous demande d'optimiser la formation du personnel du service des étages, en collaboration avec la gouvernante générale. Vous disposez de l'extrait d'un audit interne (annexe 3).
 - 1.3.1 Dresser un bilan détaillé du niveau de compétences et de l'investissement du personnel du service des étages.
 - 1.3.2 Proposer, en vous appuyant sur ce bilan, et en les hiérarchisant, trois séances de formation à réaliser rapidement. Justifier leur classement.

L'ANNEXE A EST À RENDRE AVEC LA COPIE D'HÉBERGEMENT.

ANNEXE 1



FICHE SIGNALÉTIQUE DE L'ÉTABLISSEMENT

EE'RBAN ****

6, boulevard du Lac 74000 ANNECY

Tél. : 04-50-28-20-22 Fax : 04-50-22-88-22 - www.EE'RBAN.com

Courriel : EE'RBAN_annecy@EE'RBAN.com

L'accès

L'hôtel « EE'RBAN » est idéalement situé au centre d'Annecy, sur les bords du Lac. L'accès est simple et rapide depuis les principaux points d'accès (autoroute A43, aéroports d'Annecy, de Lyon Saint-Exupéry et de Genève, Gare d'Annecy).

Le Club

Il propose aux clients un espace forme, un espace business corner, une bibliothèque, des salons en ilots et une salle à manger avec terrasse surplombant le lac d'Annecy. Les clients peuvent boire ou grignoter selon les moments de la journée.

Les chambres

L'hôtel « EE'RBAN » possède 135 chambres contemporaines. D'une surface de 18 m², avec une stylisme contemporaine, la chambre allie innovation technologique, esthétique et fonctionnalité.

Les tarifs

L'hôtel « EE'RBAN » propose une gamme étendue de services à un prix « accessible » et « tout inclus ». Le forfait « Club » comprend :

- la chambre pour une ou deux personnes ;
- le petit déjeuner ;
- un accès permanent au Club (bar, salle de sport, business-corer, bibliothèque, salons).

ANNEXE 1 (suite)

Forfait « Club » par jour (pour une ou deux personnes)

	Tarifs 2016
Chambre à grand lit ou à deux lits en semaine.	140 €
Chambre à grand lit ou à deux lits le week-end (nuits de vendredi, samedi et dimanche).	110 €

La restauration

Le « coin repas » est accessible librement et sans supplément. Entièrement « connecté », il propose de quoi se désaltérer (hors boissons alcoolisées qui sont facturées en supplément) et des en-cas à toute heure.

Un restaurant de 20 couverts permet aux clients qui le souhaitent un moment de convivialité et de partage. Sa cuisine sert de support pour la production des plats cuisinés distribués en restauration automatique.

Le petit déjeuner est servi en chambre ou au buffet de 7 h 00 à 10 h 00.

L'accueil

L'hôtel « EE'RBAN » est ouvert toute l'année et la réception disponible 24 h sur 24.

Le client est prévenu par SMS vers midi que son check-in a été effectué. Il reçoit également sur son téléphone portable sa « mobile key » : lien sonore qui déclenche l'ouverture de sa chambre ainsi que le contrôle d'accès au club. Au départ, le check-out s'effectue automatiquement. Le prix annoncé à la réservation, tout compris, est débité automatiquement sur la carte bancaire du client durant la nuit.

Les services à la clientèle

- Parking privé en sous-sol inclus dans le forfait
- Wifi gratuit accessible dans tout l'hôtel
- En chambre : mini-coffre, presse-pantalon, cafetière à dosettes, vidéo à la demande
- Espace forme : machines de cardio et sauna
- Boutique avec sélection de produits locaux et design

Les activités annexes à Annecy, « la Venise des Alpes »

- Au cœur de Savoie Mont-Blanc
- Visite du centre d'Annecy sur ses canaux
- Croisières sur le lac
- Visite du château du Comte de Savoie
- Jardin de l'Europe et Pont des amours

ANNEXE 2

Commentaire d'un client, monsieur MOREL, sur Tripadvisor

« Dans l'ensemble l'hôtel est agréable, j'aime ce côté contemporain et les forfaits tout compris. Enfin un hôtel qui sort de l'ordinaire et qui répond parfaitement à mes besoins d'homme d'affaires !!!

La chambre est neuve mais la moquette est tâchée. La pomme de douche est entartrée. Le parking privé est très mal indiqué (panneau caché par la végétation) et quand vous le trouvez, vous êtes coincé dans une descente et on vous indique qu'il faut un mot de passe (qu'il faut demander à la réception) pourquoi ne pas l'indiquer avant ???

Petit déjeuner très bien mais beaucoup d'attente avant d'avoir les boissons chaudes et pas assez de produits régionaux (quel dommage !). J'aurais aussi aimé pouvoir dîner sur place... »

F. Morel

ANNEXE 3**Extraits de l'audit interne**

Compétences	Camille	Luisa	Dominique	Renée	Pauline	Sandy
Ranger l'office en fin de service	+	+	-	?	+	?
Approvisionner le chariot d'étages	+	?	-	?	+	+
Faire le lit	+	-	+	?	+	+
Nettoyer la salle de bain	+	+	-	?	+	+
Réaliser l'entretien de la chambre à blanc	+	+	+	-	?	+
Réaliser l'entretien de la chambre en recouche	?	+	+	?	+	+
Répondre de façon adaptée aux demandes des clients	-	-	-	-	-	-
Appliquer les règles d'ergonomie	-	-	-	?	-	+
Utiliser les produits d'entretien à bon escient	+	+	+	-	+	+
Réaliser l'autocontrôle des chambres	-	-	-	?	-	-

Légende :**+ : sait faire et le fait bien****? : sait le faire mais ne le fait pas bien****- : ne sait pas le faire**

ANNEXE A - Indicateurs d'activité

INDICATEURS	Réalisé du 1 ^{er} /09/2015 au 31/03/2016	Prévisionnel du 1 ^{er} /09/2015 au 31/03/2016	Écarts
NOMBRE DE CHAMBRES LOUABLES PAR JOUR	135		
NOMBRE DE JOURS D'OUVERTURE SUR LA PÉRIODE CONSIDÉRÉE	181		
NOMBRE DE CHAMBRES LOUÉES	13 439	11 973
NOMBRE DE NUITÉES	18 546	16 403
CHIFFRE D'AFFAIRES HÉBERGEMENT TTC
TAUX D'OCCUPATION
PRIX MOYEN CHAMBRE TTC	115 €	110 €
REVPAR
INDICE DE FRÉQUENTATION

RÉSULTATS MOYENS SUR LA PÉRIODE DES HOTELS 4 ÉTOILES À ANNECY

Indicateurs	Résultats moyens hôtels 4 * Annecy sur la même période
Taux d'occupation	63 %
Prix moyen chambre TTC	108 €
Revpar
Indice de fréquentation	1,55

ANNEXE A - Indicateurs d'activité

INDICATEURS	Réalisé du 1 ^{er} /09/2015 au 31/03/2016	Prévisionnel du 1 ^{er} /09/2015 au 31/03/2016	Écarts
NOMBRE DE CHAMBRES LOUABLES PAR JOUR	135		
NOMBRE DE JOURS D'OUVERTURE SUR LA PÉRIODE CONSIDÉRÉE	181		
NOMBRE DE CHAMBRES LOUÉES	13 439	11 973
NOMBRE DE NUITÉES	18 546	16 403
CHIFFRE D'AFFAIRES HÉBERGEMENT TTC
TAUX D'OCCUPATION
PRIX MOYEN CHAMBRE TTC	115 €	110 €
REVPAR
INDICE DE FRÉQUENTATION

RÉSULTATS MOYENS SUR LA PÉRIODE DES HOTELS 4 ÉTOILES À ANNECY

Indicateurs	Résultats moyens hôtels 4 * Annecy sur la même période
Taux d'occupation	63 %
Prix moyen chambre TTC	108 €
Revpar
Indice de fréquentation	1,55