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

SUJET

HOTEL LE PETIT MARAIS ★★★

Vous êtes réceptionniste au Boutique-hôtel « Le Petit Marais » dirigé par Mme LOUVET.

Un Boutique-hôtel se rapporte ici à tout hôtel de moins de 50 chambres. À l'origine, ce terme qualifiait de petits établissements très créatifs, dont les propriétaires, fins décorateurs et brocanteurs, laissaient à la vente les objets de décoration présents dans les chambres.

Le petit Marais est situé dans le 4^{ème} arrondissement de Paris entre la place des Vosges et le musée des Archives Nationales. L'hôtel reçoit une clientèle individuelle d'affaires et de loisirs.

Cet établissement anciennement classé 3 étoiles a été racheté par M. et Mme Louvet qui ont fait d'importants travaux durant ces deux dernières années et ont obtenu un classement en 4 étoiles pour une réouverture qui a eu lieu le 1^{er} janvier dernier.

Mme Louvet découvre l'hôtellerie après vingt ans passés à exercer le métier d'architecte d'intérieur. Nous sommes le 15 juin et elle vous demande de l'assister dans la prise en charge de certaines tâches.

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

Supports de travail (documents non imprimables, copier-coller possible)
Descriptif de l'hôtel et tarifs
Descriptif du week-end romantique
Commentaires clients
Dossier Images

Documents à joindre avec la copie
Budget Hôtel le Petit Marais (fichier .xls ou .odt)
modele-courriel (fichier .odt ou .doc)

LES DOCUMENTS CRÉÉS DEVRONT ÊTRE REMIS AVEC VOTRE COPIE ET NE DOIVENT PAS LAISSER APPARAÎTRE VOTRE NOM.

TOUTES ACADÉMIES	EXAMEN	Mention Complémentaire ACCUEIL-RÉCEPTION	E2 NC	2017
	ÉPREUVE	Étude d'une ou de situation(s) professionnelle(s)		
	Coefficient : 3		Durée : 3h00	
	Ce sujet comporte 3 feuilles			Feuille 1/ 3

PARTIE 1 : ACTIVITÉS DE RÉCEPTION (10 points)

Vous travaillez régulièrement avec les agences de voyages en ligne.

Ces derniers temps, il y a des erreurs de facturations récurrentes : double paiement, aucun paiement... car les réceptionnistes n'ont pas compris qu'il existait des différences de procédures en fonction des intermédiaires.

Afin de mieux organiser le travail en réception et d'éviter les erreurs, la directrice vous demande de préparer une note de service, à l'attention des réceptionnistes, faisant apparaître les modalités et les points de contrôle :

- de réservation
- de check-in
- de check-out.

Travail à faire :

1.1 Rédiger la note de service et la rendre avec la copie.

PARTIE 2 : SUIVI CLIENTÈLE (15 points)

Mme Louvet est très attentive aux commentaires de ses clients sur les différents sites internet. Elle vous demande de préparer la réponse à mettre en ligne par rapport à certains commentaires reçus ce jour. Cependant, elle vous rappelle que vos réponses seront visibles de tous et doivent donc être respectueuses, significatives sans toutefois laisser apparaître de contrepartie directe.

Travail à faire :

2.1 À l'aide des fichiers mis à disposition, rédiger sur texteur la réponse au commentaire d'Angela.

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

2.3 À l'aide des fichiers mis à disposition, rédiger sur texteur la réponse au commentaire de MaxTraveler.

2.4 Imprimer le document (à rendre avec la copie).

PARTIE 3 : ACTIVITÉS COMMERCIALES (20 points)

Mme Louvet s'est rendue compte que bon nombre de clients individuels loisirs français venaient sur Paris pour profiter de l'offre « week-end romantique ».

Elle souhaiterait faire connaître cette offre à d'autres segments de clientèle et notamment solliciter les clients nord-américains. Elle vous charge de ce projet et vous demande de réaliser une offre commerciale à envoyer aux agences de voyages québécoises, pour commencer.

Travail à faire :

3.1. À l'aide des fichiers mis à disposition, réaliser l'offre commerciale et la joindre à votre copie.

Consignes de présentation :

- **Format A5 paysage**
- **Nom attractif du package**
- **Document commercial**
- **Image en trame de fond**

TOUTES ACADÉMIES	EXAMEN	Mention Complémentaire ACCUEIL-RÉCEPTION	E2 NC	2017
	ÉPREUVE	Étude d'une ou de situation(s) professionnelle(s)		
	Coefficient : 3		Durée : 3h00	
	Ce sujet comporte 3 feuilles			Feuille 2/ 3

3.2 Réaliser le courrier électronique-type à envoyer aux agences québécoises, auquel vous joindrez l'offre créée précédemment.

PARTIE 4 : SUIVI DE L'ACTIVITÉ ET DES RÉSULTATS (15 points)

Mme Louvet a fait ses prévisions budgétaires pour l'année en cours, mais elle souhaite que vous lui réalisiez un document plus complet en faisant ressortir pour chaque mois (mois de mai compris) :

- *Le TO*
- *Le REVPAR*
- *Le PMC*
- *L'IF*
- *Les écarts pour chacun des 4 indicateurs entre le prévisionnel et le réel.*

Travail à faire :

4.1. À l'aide des documents mis à votre disposition, réaliser le tableau de synthèse et le joindre à votre copie.

4.2 Imprimer le même document en faisant apparaître les formules de calcul et le joindre à votre copie.

TOUTES ACADÉMIES	EXAMEN	Mention Complémentaire ACCUEIL-RÉCEPTION	E2 NC	2017
	ÉPREUVE	Étude d'une ou de situation(s) professionnelle(s)		
	Coefficient : 3		Durée : 3h00	
	Ce sujet comporte 3 feuilles			Feuille 3/ 3