

**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 venez d'être embauché en qualité de réceptionniste, à l'HÔTEL DE LA PLAGE, établissement 4 étoiles, situé sur la côte sud du littoral breton à CONCARNEAU.

Cet établissement situé en front de mer, appartient à M. et Mme LEROUX, qui viennent de le racheter et de le rénover entièrement. Il a été fermé d'octobre à février.

L'hôtel accueille une clientèle essentiellement touristique et familiale durant la haute saison de juin à septembre, la direction souhaite compléter son activité grâce à la clientèle affaires, à travers notamment les prestations séminaires.

L'établissement cherche également à modifier son image en participant à la vie culturelle locale par l'accueil du jury du Festival du Film « Livre et Mer ». M. et Mme LEROUX souhaitent étudier la stratégie à mettre en œuvre, pour accueillir les membres de ce Festival dans le courant du mois d'avril prochain en tenant compte de celui de l'année en cours.

Ils aimeraient également dynamiser l'activité après la période estivale en étudiant la possibilité d'accueillir par exemple davantage le segment affaires.

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
Politique environnementale.pdf
Dossier images
Demande de séminaire Genavir.txt

<b>Documents de travail</b>
Indicateurs statistiques et répartition clientèle juin à octobre.xls ou .ods

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

<b>TOUTES ACADÉMIES</b>	<b>EXAMEN</b>	Mention Complémentaire ACCUEIL-RÉCEPTION	<b>E2</b>	<b>2019</b>	
	<b>ÉPREUVE</b>	Étude d'une ou de situation(s) professionnelle(s)		NC19SN-MC4 AR E2	
	Coefficient : 3		Durée : 3 h 00	Feuille 1/3	
	Ce sujet comporte 3 feuille(s)				

## PARTIE 1 : ACTIVITES DE RECEPTION (12 points)

Madame LEROUX souhaite accorder un traitement VIP aux membres du jury du festival « Livre et Mer ». Elle vous demande de préparer une note d'information relative à cette nouvelle procédure à l'attention de l'équipe de réception, incluant des éléments d'accueil privilégié (avant l'arrivée, à l'arrivée, pendant le séjour et au départ).

### Travail à faire :

- 1.1 Rédiger une note d'information au personnel de réception.
- 1.2 Imprimer ce document (**à rendre avec la copie**).

## PARTIE 2 : ACTIVITÉS COMMERCIALES (16 points)

D'autre part, M. LEROUX a reçu une demande d'organisation d'un séminaire pour l'entreprise concarnoise, GENAVIR. Il vous demande de réaliser la note pro forma correspondant à la demande de l'entreprise, ainsi que le courrier d'accompagnement.

### Travail à faire :

- 2.1 À l'aide des fichiers mis à disposition, créer la note pro forma.
- 2.2 Imprimer la note pro-forma (**à rendre avec la copie**).
- 2.3 Rédiger le courrier de réponse à adresser au secrétariat de l'entreprise.
- 2.4 Imprimer le courrier (**à rendre avec la copie**).

## PARTIE 3 : ACTIVITÉS ADMINISTRATIVES (17 points)

Votre directeur vous demande de réaliser un tableau récapitulatif pour la période de juin à octobre. Ce document permettra de décider des effectifs du personnel pour l'été prochain.

Il devra reprendre pour chaque mois :

- le taux d'occupation des chambres vue sur mer ;
- le taux d'occupation des suites ;
- le nombre de chambres louables sur le mois ;
- le nombre de suites louables sur le mois ;
- le nombre de chambres louées sur le mois ;
- le nombre de suites louées sur le mois ;
- un total de chaque élément sur la période.

**Travail à faire :**

3.1 À l'aide des fichiers mis à disposition, réaliser ce tableau à l'aide du tableur.

3.2 Réaliser l'impression du tableau en A4 paysage (**à rendre avec la copie**).

3.3 Réaliser une impression du tableau laissant apparaître les formules de calcul (**à rendre avec la copie**).

Votre directeur vous demande de réaliser un autre document comprenant des données et des graphiques, permettant de mettre en avant la très faible représentation du segment « agence », tout particulièrement durant les mois de juillet et août.

**Travail à faire :**

3.4 Réaliser ce document au format A4 paysage.

3.5 Réaliser l'impression du document (**à rendre avec la copie**).

**PARTIE 4 : COMMUNICATION CLIENT (15 points)**

Soucieux de l'environnement dans leur établissement, M. et Mme LEROUX vous demandent de rédiger une fiche de sensibilisation en anglais, déposée en chambre, destinée à la clientèle anglophone de l'hôtel afin de les inciter à adopter de bonnes pratiques environnementales.

Il s'agira de rappeler respectueusement à cette clientèle quelques mesures pratiques (3 minimum), afin d'éviter le gaspillage.

**Travail à faire :**

4.1 À l'aide des fichiers mis à disposition, réaliser cette fiche à déposer en chambre.

4.2 Réaliser l'impression de la fiche de bonnes pratiques (**à rendre avec la copie**).