

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

SUJET

HÔTEL LE BOURGEOIS***

Vous êtes réceptionniste à l'Hôtel « Le Bourgeois », établissement indépendant classé 3 étoiles, situé à Calais dans la région Nord Pas de Calais.

Cet hôtel a ouvert ses portes en juin 2012 à l'occasion des Jeux Olympiques de Londres. Il est géré par Mme Jossart et se situe à proximité d'un complexe sportif. Il a été bâti conformément aux normes environnementales et a obtenu la certification HQE (Haute Qualité Environnementale).

Au cours de la journée du 5 juillet 2014, durant votre service du matin de 7h00 à 15h00, vous êtes confronté(e) à différentes situations.

Annexe A	FICHE SIGNALÉTIQUE DE L'HÔTEL
Annexe B	TARIFS DE L'HÔTEL
Annexe C	LISTE D'ENGAGEMENTS ENVIRONNEMENTAUX NORMES HQE
Annexe D	COURRIER DE DEMANDE DE SÉJOUR
Document 1	FEUILLE EN-TÊTE HÔTEL (Feuille en-tête hôtel.doc ou .odt)
Dossier	Images Brochure
Dossier	Images Environnement

Le DOCUMENT 1 AINSI QUE 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	2014
	ÉPREUVE	Étude d'une ou de situation(s) professionnelle(s)		
	Coefficient : 3		Durée : 3 h 00	
	Ce sujet comporte 8 feuille(s)			Feuille 1/ 8

PARTIE 1 : ACTIVITÉS COMMERCIALES (10 points)

L'hôtel a reçu, pendant les Jeux Olympiques de Londres, une clientèle composée de clubs sportifs. Souhaitant développer son activité avec ce type de clientèle, Madame Jossart a besoin de créer une brochure attractive qu'elle enverra aux clubs de tennis, football, basket et badminton.

Travail à faire :

1.1 Concevoir une brochure commerciale visant à attirer la clientèle sportive, à l'aide de l'ANNEXE A « Fiche signalétique de l'Hôtel » et de l'ANNEXE B « Tarifs de l'hôtel », ainsi que des images mises à disposition (Dossier « Images »).

Consignes de présentation :

- Texteur, tableur, grapheur et PAO autorisés.
- Format A4, recto/verso, disposition paysage, trois colonnes avec séparations type « fantaisies ».
- Utilisation de titres type « fantaisies », insertion d'images, utilisation de puces et caractères spéciaux.

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

PARTIE 2 : MISE EN PLACE D'UNE PROCÉDURE ENVIRONNEMENTALE (12 points)

Mme Jossart vous informe que l'hôtel a été construit selon les normes HQE, elle vous sensibilise souvent à la dimension environnementale et souhaiterait présenter cet engagement de l'hôtel auprès de la clientèle. Elle vous demande de lui soumettre une charte environnementale qui serait affichée dans des lieux stratégiques de l'hôtel (ascenseur, hall...).

Travail à faire :

2.1 Créer la charte environnementale en sélectionnant 10 points de cette liste qui vous paraissent les plus appropriés.

Vous utiliserez l'annexe C « Liste d'engagements environnementaux normes HQE » ainsi que le dossier « Images ».

Consignes de présentation :

- Texteur, tableur, grapheur et PAO autorisés,
- Feuille A4, recto uniquement, disposition portrait,
- Insertion d'images.

2.2 Imprimer cette charte (à rendre avec la copie).

PARTIE 3 : RÉALISATION D'UN QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION (21 points)

Après un an d'exploitation et compte tenu de l'important segment de clientèle anglaise accueillie, la direction souhaite mesurer la satisfaction des clients concernant le service de réception et le confort des chambres. Un questionnaire portant sur 8 items au minimum (rubriques + questions ouvertes et fermées) sera rédigé en français et en anglais pour être diffusé à tous les clients de l'hôtel.

Travail à faire :

3.1 Préparer le questionnaire bilingue.

Consignes de présentation :

- Texteur, tableur, grapheur et PAO autorisés,
- Feuille A4, recto uniquement, disposition libre.

3.2 Imprimer le questionnaire (à rendre avec la copie).

PARTIE 4 : ACTIVITÉS DE RÉCEPTION (17 points)

Vous recevez le courrier de M. BIANCA, du Rennes Tennis Club (ANNEXE D - Courrier de demande de séjour) qui vous sollicite pour un séjour sportif au mois de septembre prochain. Vous y répondez favorablement par courrier accompagné de la facture pro forma correspondante.

Travail à faire :

4.1 Préparer, à l'aide du tableur, la facture pro forma correspondant à la demande du client.

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

4.3 Imprimer (pour contrôle) ce même document en faisant apparaître les formules de calcul (à rendre avec la copie).

4.4 Proposer et saisir le courrier de réponse à M. BIANCA en utilisant le DOCUMENT 1 (Feuille en-tête hôtel.doc ou .odt).

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

FICHE SIGNALÉTIQUE DE L'HÔTEL

HÔTEL LE BOURGEOIS***
16 avenue du Parc de l'Europe
62100 Calais
03/22/xx/xx/xx
03/22/xx/xx/xx
Site : www.lebourgeois.com
Mail : contact@lebourgeois.com

CLASSEMENT de l'HÔTEL	Hôtel 3 étoiles, HQE, établissement indépendant
OUVERTURE	Toute l'année. A ouvert ses portes en juin 2012
SITUATION	10 min du centre ville 5 min du grand centre commercial Calais Coquelles 5 min de la gare TGV Calais Fréthun 5 min du départ du tunnel sous la Manche Situé au sein du grand complexe sportif construit comme base arrière d'entraînement des JO de Londres 2012
CHAMBRES	90 chambres standardisées, équipement moderne dont : • 30 chambres twins • 35 chambres à grand lit • 20 chambres triples (1 grand lit, 1 lit de 1 personne) • 5 suites Elles offrent 2 vues : terrains de tennis ou vaste parc.
RESTAURATION	1 restaurant type brasserie de 50 couverts « Le chti Bourgeois » 1 restaurant diététique de 40 couverts « Le St Pierre », horaires adaptés aux journées de compétitions sportives et entraînements 1 bar américain ouvert 24h/24 « Le Calaisais »
SALON	5 salles de séminaires
ACCUEIL	Réception ouverte 24h/24 Personnel parlant l'anglais, l'allemand, l'espagnol, le russe Bureau de change
SERVICES à la CLIENTÈLE	Service blanchisserie Parking fermé, surveillé et gratuit, emplacement pour 3 bus Navette gratuite jusqu'à la gare de Calais Fréthun sur réservation Local pour ranger les équipements sportifs sur demande Salle de remise en forme avec appareils de musculation et vélos d'entraînement Spa avec possibilités de massage relaxant, fangothérapie (enveloppement avec des boues thermales), aromathérapie TV écran plat avec chaînes sportives
ACTIVITÉS ANNEXES	5 terrains de tennis couverts en terre battue 10 terrains de tennis découverts 1 terrain de football 1 complexe multi sport avec 1000 places assises en tribune : terrains marqués au sol pour badminton, volley et basket, mur d'escalade 1 immense parc verdoyant avec une piste de 5 km en revêtement bitumé

TARIFS DE L'HÔTEL

CLIENTS INDIVIDUELS

	HAUTE SAISON du 1 ^{er} mai au 30 septembre	BASSE SAISON du 1 ^{er} octobre au 30 avril
Chambre twin vue Parc	100 €	90 €
Chambre twin vue Tennis	100 €	90 €
Chambre grand lit vue Parc	125 €	115 €
Chambre grand lit vue Tennis	125 €	115 €
Suite vue Parc	180 €	150 €
Chambre triple vue Parc	115 €	110 €
Chambre triple vue Tennis	115 €	110 €
Petit déjeuner Buffet	12 €	12 €

CLIENTS GROUPES (*) ET AGENCES

	HAUTE SAISON du 1 ^{er} mai au 30 septembre	BASSE SAISON du 1 ^{er} octobre au 30 avril
Chambre twin	-10%	-14%
Chambre grand lit	-12%	-15%
Suite	-5%	-14%
Chambre triple	-10%	-5%
Petit déjeuner Buffet	9 €	9 €

(*) On considère qu'un groupe est constitué d'au minimum 20 personnes.
On accorde ½ gratuité sur la chambre uniquement pour 20 personnes payantes.

Supplément repas (déjeuner ou dîner) : 20 € par personne et par repas.

La taxe de séjour est de 1,10 € par jour et par personne.

LISTE D'ENGAGEMENTS ENVIRONNEMENTAUX NORMES HQE

- 1- Organiser la collecte sélective des papiers de réception, journaux et magazines pour qu'ils soient recyclés.
- 2- Organiser la collecte sélective du carton pour qu'il soit recyclé.
- 3- Organiser la collecte sélective des cartouches d'encre des imprimantes pour qu'elles soient recyclées.
- 4- Utiliser en priorité du papier recyclé.
- 5- Conserver la certification HQE.
- 6- Organiser la collecte sélective des huiles de frites usagées pour qu'elles soient recyclées.
- 7- Réaliser un autocontrôle des consommations d'eau.
- 8- Réaliser un autocontrôle des consommations d'énergie.
- 9- Entretenir et mettre en valeur les espaces verts dans l'hôtel avec des méthodes et des produits respectant l'environnement.
- 10- Planter chaque année au moins un arbre aux abords de l'hôtel.
- 11- Utiliser des lessives naturelles « bio ».
- 12- Mettre des produits d'accueil « bio » dans la salle de bain.
- 13- Utiliser des ampoules à basse consommation d'énergie.
- 14- Utiliser un véhicule électrique (navette).
- 15- Proposer au client la réutilisation de certains linges éponges.
- 16- Proposer des distributeurs de produits d'accueil issus du commerce équitable.
- 17- Informer la clientèle des actions menées en faveur de la prise en compte de l'environnement dans l'hôtel.

COURRIER DE DEMANDE DE SÉJOUR

RENNES TENNIS CLUB
Avenue du stade Delacroix
35000 Rennes
02/35/XX/XX/XX

Hôtel « Le Bourgeois »
Rennes, le 3 juillet 2014

Objet : Demande de réservation + devis

Madame, Monsieur,

Responsable du club de tennis « Rennes tennis club », je vous informe que nous souhaitons venir séjourner dans votre hôtel au mois de septembre prochain dans le cadre d'un entraînement national « interclubs ». Nous avons réservé auprès de votre municipalité les terrains de tennis. L'implantation géographique de votre hôtel nous intéresse fortement.

Nous serions 30 personnes, plus 2 chauffeurs. Nous souhaiterions des chambres à deux lits séparés pour la période du dimanche 14 au vendredi 19 septembre prochain, le départ étant fixé à 15h00 le vendredi. Nous arriverions le dimanche vers 17h00. Avez-vous un parking pour stationner notre bus ?

Nous avons vu sur votre site que vous aviez des forfaits en pension complète, nous serions également intéressés par cette formule.

Pourriez-vous me faire parvenir votre proposition au plus vite afin que nous puissions nous organiser ?

Je vous remercie de votre collaboration.
Sincères salutations.

M. BIANCA Maurice
Responsable du club



HÔTEL LE BOURGEOIS ***

16 avenue du Parc de l'Europe
62100 CALAIS
Tél : 03.22.XX.XX.XX – Fax : 03.22.XX.XX.XX

(Utiliser le document Feuille en-tête hôtel.doc ou .odt)