

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

SUJET

HÔTEL « EDEN ROCK » ★★★

Vous êtes réceptionniste polyvalent à l'hôtel « EDEN ROCK », établissement classé 3 étoiles. L'hôtel se situe à Bourail (Nouvelle Calédonie). Cette petite commune de brousse de 6 000 habitants se situe entre chaîne et lagon. Il est possible de profiter de la beauté des paysages, de pratiquer des randonnées ou de s'exercer au surf et autres activités nautiques sur le lagon classé patrimoine mondial de l'UNESCO.

L'établissement accueille une clientèle locale et étrangère. Les motifs de séjour sont principalement professionnels la semaine et loisirs le week-end.

Madame GEMILA est la directrice de l'hôtel « EDEN ROCK » de Bourail depuis 5 ans.

Nous sommes le 12 juin, Mme GEMILA vous demande de l'assister dans différentes tâches liées à la réception.

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

Supports de travail (documents non imprimables)
Fiche signalétique de l'hôtel.pdf
Tarifs de l'hôtel.pdf
Consignes Affiche promotionnelle « Spéciale Salon ».pdf
Bloc-notes Sté ADIVA.txt
Dossier Images

Documents à joindre avec la copie
Courriel responsable agence.doc (ou .odt)

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

TOUTES ACADÉMIES	EXAMEN	Mention Complémentaire ACCUEIL-RÉCEPTION	E2-NC	2015
	ÉPREUVE	Étude d'une ou de situation(s) professionnelle(s)		
	Coefficient : 3		Durée : 3 h 00	
	Ce sujet comporte 3 feuille(s)			

PARTIE 1 : ACTIVITES DE RESERVATION (15 points)

Une nouvelle ligne aérienne reliant la Nouvelle Calédonie à Melbourne (Australie) est proposée par la compagnie « Air Pacifik » depuis le 6 juin dernier.

Dans le but de promouvoir son établissement auprès de cette nouvelle clientèle potentielle, Madame GEMILA a envoyé un courriel d'invitation aux agences de voyages de cette ville australienne.

Mr BING James, responsable de l'agence « Easy Travel » (jbing@easytravel.com.au), a répondu favorablement à cette invitation de séjourner à l'hôtel du 27 juillet au 29 juillet prochain.

La directrice vous demande de répondre à Mr BING et de confirmer cette réservation en chambre « tradition » (pour 2 personnes) en demi-pension, à la charge de l'hôtel.

Pendant son séjour, elle souhaite lui faire découvrir les différentes activités possibles dans la région de Bourail. Elle vous demande de lui proposer un programme de 4 activités réparties sur les 2 jours.

Travail à faire :

1.1. A l'aide des fichiers mis à disposition, rédiger, en anglais, le courriel à envoyer à Mr BING.

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

PARTIE 2 : ACTIVITES COMMERCIALES (15 points)

Le prochain Salon du Tourisme aura lieu à la gare maritime de Nouméa le 25 et 26 juin. Madame GEMILA souhaite profiter de cette occasion pour proposer une offre à destination de la clientèle "senior" pour juillet et août.

Elle met en place deux promotions :

- Promotion 1 : Une nuit offerte pour 2 nuits payées ;
- Promotion 2 : Forfait comprenant 1 nuitée en chambre « supérieure », la pension complète et 1 activité au choix (d'une valeur de 60 € par personne) au prix exceptionnel de 190 € (en solo) ou de 280 € (en duo).

Afin de permettre aux réceptionnistes de proposer au mieux ces promotions, elle souhaite afficher en réception un mémo sous forme de tableau, présentant les détails des offres, et les principaux arguments commerciaux à donner aux clients.

La directrice souhaite également qu'une affiche soit présentée en réception, à destination de la clientèle.

Travail à faire :

2.1. Réaliser ce mémo.

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

2.3. En utilisant les fichiers mis à disposition, concevoir l'affiche à destination des clients.

Consignes :

- Feuille format A4 paysage recto.

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

PARTIE 3 : MISE EN PLACE DE PROCEDURES DE TRAVAIL (21 points)

Avec le développement minier, industriel et touristique sur le territoire, l'hôtel accueille, en semaine, une clientèle d'affaires de plus en plus nombreuse. Cette clientèle est pressée et se présente en un temps très court au desk pour effectuer son "check-out".

Mme GEMILA, la directrice, souhaite mettre en place une procédure de départ express. Vous êtes chargé d'en préciser les modalités dans les documents suivants :

- une note de service à l'attention du personnel de réception,
- une information client à déposer en chambre (chevalet A5, recto).

Travail à faire :

3.1. Réaliser la note de service

3.2 Préparer l'information client à déposer en chambre.

3.3. Imprimer ces documents (**à rendre avec la copie**).

Une demande par téléphone vient d'arriver de la Société ADIVA à la réception de l'hôtel, pour l'organisation d'un séminaire. Les détails de la demande sont récapitulés dans un bloc-notes mis à votre disposition. Avant d'expédier la réponse à la société Adiva, Mme Gemila vous demande de préparer une note pro-forma.

Travail à faire :

3.4. Réaliser cette proposition de note pro-forma.

3.5. Imprimer le document sur une seule page, en mode portrait (**à rendre avec la copie**).

PARTIE 4 : SEGMENTATION CLIENTELE (9 points)

La directrice vous communique ci-dessous la répartition de la clientèle de l'hôtel par nationalité pour l'année dernière. En vue d'une réunion de direction, elle vous demande de présenter ces données sous forme de graphique (centré sur une page, incluant pourcentages, légende et titre).

La clientèle de l'hôtel « Eden Rock » se composait des nationalités suivantes :

- 47% de la clientèle était une clientèle locale,
- 13% une clientèle japonaise,
- 18% une clientèle française,
- 12% une clientèle australienne,
- 10% une clientèle diverse (Italie, Brésil, Argentine, Corée, Allemagne, Nouvelle Zélande....).

Travail à faire :

4.1. Présenter le graphique de répartition de clientèle.

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