

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

**SUJET**

<b>HÔTEL LES COMTES D'ALBI ★★★</b>
------------------------------------

Vous êtes réceptionniste à l'Hôtel Restaurant « Les Comtes d'Albi ».

Albi est une jolie ville typique du sud-ouest de la France, traversée par la rivière Tarn qui a donné son nom au département. La Cité Episcopale fortifiée par les évêques au Moyen-Âge, ainsi que les quartiers de la Vieille Ville qui l'entourent ont été inscrits sur la liste du patrimoine mondial de l'UNESCO en 2010. Son riche patrimoine historique, architectural et culturel fait d'Albi un site touristique majeur fréquenté par plus de 800 000 visiteurs.

L'hôtel s'inscrit parfaitement dans ce cadre historique, tout en proposant des équipements intérieurs modernes et fonctionnels. Il reçoit une clientèle majoritairement individuelle et de loisirs, mais aussi de groupes en avant et post-saison d'été. La proximité de Rodez, Montauban, Gaillac, Castres et Toulouse permet d'accueillir également une clientèle individuelle affaires.

L'établissement est exploité depuis 2 ans par Monsieur et Madame BONNET. Cette dernière est plus particulièrement en charge de la partie hébergement. Afin de respecter son agenda pour cette journée du 17 juin, elle vous sollicite pour l'assister dans certains travaux relatifs à la réception.

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
Courrier de Mr et Mrs McArthur.pdf
Descriptif de la visite guidée.txt
Documents touristiques : Cité Episcopale d'Albi.pdf , Cathédrale Sainte-Cécile.pdf , Collégiale Saint-Salvi et son Cloître.pdf , Musée Toulouse Lautrec.pdf , Plan du Centre Ville d'Albi.jpg
Dossier images

<b>Documents à joindre avec la copie</b>
En-tête de courrier <i>papier entete.odt ou .doc</i>
Résultats mensuels collectés par stagiaire <i>resultats.ods ou .xls</i>

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

<b>TOUTES ACADÉMIES</b>	<b>EXAMEN</b>	Mention Complémentaire ACCUEIL-RÉCEPTION	E2	2016
	<b>ÉPREUVE</b>	Étude d'une ou de situation(s) professionnelle(s)		
	Coefficient : 3		Durée : 3 h 00	
	Ce sujet comporte 3 feuille(s)			Feuille 1/ 3

## **PARTIE 1 : ACTIVITÉS COMMERCIALES (18 points)**

Madame BONNET souhaite organiser, vendredi prochain, une visite guidée d'Albi pour les clients qui le désirent. L'idée est de tester une première fois cette animation, avant de l'inclure dans certains forfaits.

Elle vous demande de réaliser un flyer pour annoncer et présenter la visite aux clients. Elle souhaite limiter le groupe à 16 personnes maximum. La visite sera gratuite. Seuls le repas et certaines entrées seront payants.

### **Travail à faire :**

**1.1** À l'aide des fichiers mis à disposition, réaliser le flyer à soumettre à Mme Bonnet.

Consignes de présentation :

- Format A4 paysage, plié en deux
- Disposition portrait sur chacune des faces
- Prévoir le recto et le verso
- Document très attractif

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

## **PARTIE 2 : ACTIVITÉS DE RÉSERVATION - VENTE (15 points)**

Madame BONNET vous charge de répondre au courrier de Mr et Mrs McArthur, clients britanniques.

### **Travail à faire :**

**2.1** À l'aide des fichiers mis à disposition, rédiger le courrier de réponse en anglais.

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

## **PARTIE 3 : ACTIVITÉS DE RÉCEPTION (17 points)**

Actuellement, tant à la réception qu'au niveau du back-office, on peut constater un bon nombre d'objets, dépourvus d'emballage, en attente de restitution. Il s'agit de bagages, paquets ou colis en dépôt non portés en bagagerie. On trouve également de petits articles oubliés ou perdus dans le hall de l'hôtel ou au restaurant.

Les articles ou effets trouvés en chambre, sont eux bien identifiés dans le registre correspondant et rangés dans un meuble avec serrure situé au back-office.

Afin de remettre un peu d'ordre dans les procédures, votre responsable vous charge de préparer une note de service à l'intention du personnel de réception.

### **Travail à faire :**

**3.1** Rédiger la note de service à soumettre à Madame BONNET.

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

## PARTIE 4 : SUIVI DE L'ACTIVITÉ ET DES RÉSULTATS (10 points)

Peu satisfaite de la présentation des résultats obtenue par le logiciel d'exploitation, Madame BONNET souhaite se doter d'un document regroupant les principaux résultats et indicateurs d'activité. Elle a déjà demandé au jeune stagiaire présent en réception de récapituler les informations prioritaires. Elle vous demande de compléter ce travail préliminaire, afin d'obtenir les indicateurs attendus.

### Travail à faire :

4.1 À l'aide des fichiers mis à disposition, rédiger le document de synthèse.

Consignes de présentation du tableau :

Pour chaque mois et sur l'année en cours :

- Taux d'occupation
- Prix moyen chambre
- Indice de fréquentation
- Taux de captage petit-déjeuner
- Pourcentage de chiffre d'affaires hébergement par rapport au CA total
- REVPAR

4.2 Imprimer le document avec les résultats chiffrés (**à rendre avec la copie**).

4.3 Imprimer le document faisant apparaître les formules de calcul (**à rendre avec la copie**).