

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

**SUJET**

<b>HÔTEL LACYDON ★★★</b>
--------------------------

Vous êtes réceptionniste à l'Hôtel Lacydon 3\*, situé sur le Vieux Port, en plein cœur de Marseille. Nous sommes le 12 juin.

Afin d'optimiser l'occupation de son hôtel, Mme Escafigue, la nouvelle gérante voudrait attirer une nouvelle clientèle loisirs, intéressée par la culture.

Surfant sur le succès de fréquentation touristique qu'a connu la cité phocéenne (Marseille ayant été Capitale Européenne de la Culture), elle souhaite proposer à ses clients un nouveau forfait « **À LA DÉCOUVERTE DE MARSEILLE** » qui comprendra :

- une nuit d'hôtel en chambre standard,
- un petit déjeuner (en buffet au restaurant),
- une entrée au musée des Civilisations de L'Europe et de la Méditerranée, le Mucem (billet coupe-file),
- une visite touristique en petit train (circuit 1 ou 2).

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
Dépliant du petit train de Marseille.pdf
Maquette du dépliant.pdf
Demande groupe Thomas Cook.txt
Dossier images

<b>Documents à joindre avec la copie</b>
Statistiques données client.xls (ou .ods)
Facture pro forma.xls (ou .ods)
Modèle courriel.doc (ou .odt)

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

TOUTES ACADÉMIES	EXAMEN	Mention Complémentaire ACCUEIL-RÉCEPTION	E2	<b>NC 2016</b>
	ÉPREUVE	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 DE COMMUNICATION (15 points)**

Mme Escafigue vous demande d'élaborer un dépliant de présentation de l'hôtel Lacydon incluant des informations sur le nouveau forfait « découverte de Marseille ». Elle souhaite un document attractif qui mette en avant les services proposés et le nouveau forfait comprenant des illustrations et un texte accrocheur.

### **Travail à faire :**

**1.1** À l'aide des fichiers mis à disposition, préparer le dépliant à soumettre à Mme Escafigue, gérante de l'hôtel, en respectant les consignes suivantes :

- maquette A4,
- insertion du logo de l'hôtel et d'une photo de l'hôtel (au choix),
- insertion de photos de Marseille (au choix),
- insertion de photos illustrant les prestations comprises dans le forfait « découverte ».

**1.2** Imprimer le dépliant sur deux pages (**à rendre avec la copie**).

## **PARTIE 2 : ANALYSE STATISTIQUE (15 points)**

La direction vous communique un tableau statistique « données clients » (fichier mis à votre disposition) et vous demande de faire apparaître :

- le chiffre d'affaires et sa répartition en pourcentage par origine géographique des clients,
- le T.O annuel (toute origine confondue),
- le REVPAR.

### **Travail à faire :**

**2.1** Réaliser les modifications nécessaires dans ce fichier

**2.2** Imprimer le tableau statistique mis à jour (**à rendre avec la copie**).

**2.3** Imprimer une version du document faisant apparaître les formules de calcul (**à rendre avec la copie**).

La direction souhaite disposer d'un graphique présentant l'évolution du chiffre d'affaires sur les trois dernières années (dans un document texte avec un titre).

### **Travail à faire :**

**2.4** À partir du même tableau statistique, réaliser ce graphique.

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

### **PARTIE 3 : ACTIVITÉS RELATION CLIENTÈLE ÉTRANGÈRE (15 points)**

Mme Escafigue souhaite développer son activité vers la république d'Irlande suite à la venue de quelques clients de Dublin, impressionnés par le nouveau visage de la ville.

Elle vous demande de promouvoir l'hôtel auprès des offices de tourisme de Galway, Dublin et Cork en leur adressant un courriel, en anglais, dans lequel vous présenterez la ville, l'hôtel et le produit « découverte culturelle de Marseille ».

Vous proposerez également d'adresser aux offices, par courrier postal à votre charge, quelques plaquettes promotionnelles et leur demanderez de préciser les quantités souhaitées ainsi que leur adresse postale.

A l'aide des ressources mises à votre disposition, vous préparez le mail que vous adresserez en copie cachée à : [info@corktourism.ie](mailto:info@corktourism.ie) ; [info@dublintourism.ie](mailto:info@dublintourism.ie) et [info@galwaytourism.ie](mailto:info@galwaytourism.ie).

#### **Travail à faire :**

**3.1** Rédiger le courriel.

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

### **PARTIE 4 : ACTIVITÉS DE RÉSERVATION (15 points)**

Le voyageur écossais Thomas Cook a été séduit par ce nouveau forfait « découverte » et souhaiterait réserver pour la rentrée prochaine.

Les détails de sa demande ont été rassemblés dans un bloc-notes mis à votre disposition. Votre direction vous demande de préparer la note pro forma qui lui sera prochainement envoyée.

#### **Travail à faire :**

**4.1** Établir la note pro forma à l'attention de Thomas Cook.

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