

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

SUJET

HÔTEL LE LIBERTY ★★★★★

Vous êtes réceptionniste à l'Hôtel Le Liberty.

Cet établissement classé « 4 étoiles » est situé en bord de mer à Perros Guirec (22700) et fait partie de la chaîne hôtelière volontaire « BretagneHotel » regroupant 25 hôtels.

L'hôtel est tenu par M. et Mme Destin. L'établissement accueille une clientèle touristique française et étrangère (surtout anglaise).

Au début de la journée du 19 juin, plusieurs tâches vous sont confiées par vos responsables.

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

Supports de travail (documents non imprimables, copier-coller possible)
Présentation de l'hôtel.pdf
Fiche signalétique de l'hotel (fiche signalétique.pdf)
Tarifs de l'hôtel (tarifs.pdf)
Lettre de Mrs Andrews.pdf
Dossier images

Documents à joindre avec la copie
fichier listing clients.xls (ou .ods)
en-tête courrier.doc (ou .odt)
Feuille de situation journalière.xls (ou ods)

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

TOUTES ACADÉMIES	EXAMEN	Mention Complémentaire ACCUEIL-RÉCEPTION	E2	2022
	ÉPREUVE	Étude d'une ou de situation(s) professionnelle(s)		
	Coefficient : 3	Durée : 3 h 00		Feuille 1/3
	Ce sujet comporte 3 feuille(s)			

PARTIE 1 : ACTIVITÉS COMMERCIALES (barème : 20 points)

Votre chef de réception vous informe que l'hôtel Le Liberty souhaite relancer sa fréquentation estivale après une période d'activité difficile. Les responsables veulent lancer une campagne promotionnelle en offrant à leurs clients une réduction sur leur prochain séjour en demi-pension.

Pour cela, ils veulent débloquer 4000 € à attribuer aux meilleurs clients (au prorata des nuitées passées dans l'établissement). Le listing des clients fidèles est déjà réalisé sous tableur (Document « listing clients »). Ce fichier provisoire comprend les 25 clients ayant le plus séjourné à l'hôtel.

Travail à faire 1 :

1.1 Répartir le montant de la réduction attribuée aux 25 clients les plus fidèles (une seule formule de calcul, arrondi à deux décimales).

1.2 Présenter le fichier client par ordre alphabétique.

1.3 Imprimer ce document sur une seule page (**à rendre avec la copie**).

1.4 Imprimer les formules de calcul de ce document (**à rendre avec la copie**).

Un publipostage sera envoyé à la clientèle. Ce courrier annoncera à chaque client la réduction dont il pourra bénéficier à partir du mois de juillet prochain pour une réservation d'au moins 2 nuitées.

1.5 Réaliser une lettre type promotionnelle en utilisant le logo et l'en tête de l'établissement (Document « en-tête courrier » et « Dossier images ») qui servira au publipostage.

1.6 Imprimer le modèle du courrier en insérant les champs de fusion (**à rendre avec la copie**).

1.7 Imprimer deux courriers à l'attention de Mme Pierre et M. Durand (**à rendre avec la copie**).

PARTIE 2 : ACTIVITÉS DE RÉCEPTION (barème : 15 points)

Devant l'activité croissante des avis clients déposés en ligne, M. et Mme Destin souhaitent optimiser les réponses postées aux clients dans un délai le plus court possible.

Aussi, pour que chaque réceptionniste puisse apporter une réponse, la direction vous demande de préparer une note de service rappelant les différents points permettant de rédiger une réponse adaptée. Vous devrez également proposer une réponse-type à un commentaire négatif.

Travail à faire 2 :

2.1 Rédiger la note de service.

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

Consignes de présentation : une page A4 format portrait, recto uniquement.

PARTIE 3 : ACTIVITES DE RESERVATION (15 points)

Votre chef de réception vous informe que Mme ANDREWS a envoyé un courrier postal. Il vous demande de répondre à cette cliente.

Travail à faire 3 :

- 3.1 Rédiger le courrier de réponse en anglais.
- 3.2 Imprimer ce document (**à rendre avec la copie**).

PARTIE 4 : STATISTIQUES (barème : 10 points)

A partir de l'ébauche de document proposé, fichier « Feuille de situation journalière », effectuer le travail suivant à la date du 19 juin.

Travail à faire 4 :

- 4.1 Insérer les formules pour le calcul des différentes statistiques manquantes. Arrondir les résultats obtenus à 2 décimales.
- 4.2 En bas du document, donner une définition précise de chaque indicateur calculé, en expliquant l'intérêt concret du calcul pour l'hôtel.
- 4.3 Imprimer le document (**à rendre avec la copie**).
- 4.4 Imprimer une version du document laissant apparaître les formules de calculs (**à rendre avec la copie**).