

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

SUJET

Hôtel du Château ★★★★★

Vous êtes réceptionniste à l'Hôtel du Château, établissement indépendant 4 étoiles, situé au Touquet, au cœur de la Côte d'Opale.

Cet établissement, situé en front de mer appartient à Mme DETEVE, qui le dirige avec son époux. Ils mettent à la disposition de leurs clients un ensemble de 60 chambres, 2 salles de séminaires, un restaurant de 80 couverts ainsi qu'un bar.

Cet établissement n'adhère pour l'instant à aucune chaîne mais la direction étudie sérieusement différentes possibilités.

L'hôtel accueille une clientèle touristique durant la haute saison (mai à septembre), que vient compléter une clientèle d'affaires. L'établissement cherche également à attirer les curistes du centre de thalassothérapie voisin, en proposant des forfaits spécifiques.

Au cours de la journée du **16 juin**, durant vos horaires de travail de 7h30 à 15h30, vous êtes confronté(e) à différentes situations.

Afin de vous aider dans vos réponses, vous trouverez dans ce dossier les annexes et documents suivants :

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

Supports de travail
Fiche signalétique Hôtel du Château.pdf
Les locations.pdf
Demande de réservation Garrod.pdf
Dossier images
Documents à joindre avec la copie
Modèle courriel (.doc ou .odt)
Documents à créer et à imprimer, à joindre avec la copie
Note d'information
Flyer
Check-list

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

TOUTES ACADÉMIES	Mention complémentaire	2406-MC4 AR E2	E2	2024
	Accueil et réception	Étude d'une ou de situation(s) professionnelle(s)		
	Coefficient : 3	Durée : 3 h 00		Feuille 1/2
	Ce sujet comporte 2 feuille(s)			

PARTIE 1 : CONNAISSANCE DE L'ENTREPRISE HÔTELIÈRE (15 points)

Mme DETEVE désire développer son activité. Elle envisage deux options : adhérer à une chaîne volontaire ou signer un contrat de franchise.

Afin de préparer sa réunion avec les chefs de service, elle vous demande un document récapitulant les avantages et les inconvénients des deux options.

Travail à faire

1. Rédiger et imprimer une note d'information définissant chaque option, et présentant au moins trois avantages et trois inconvénients (dans un tableau) pour chacune d'elles.

PARTIE 2 : ACTIVITÉ COMMERCIALE (15 points)

Afin de satisfaire les besoins de la clientèle, Mme DETEVE a déjà investi l'an passé, dans des vélos à assistance électrique.

A partir du 1^{er} juillet prochain, elle souhaite élargir son offre en proposant trois nouveaux modes de déplacement à la location.

Afin de promouvoir ce service à l'hôtel, elle vous demande de créer un « flyer » précisant les conditions de location.

Consignes de présentation

- format A5
- recto uniquement

Travail à faire

2. Réaliser et imprimer le flyer à soumettre à Mme DETEVE, à l'aide des fichiers mis à disposition.

PARTIE 3 : SERVICE DES RÉSERVATIONS (15 points)

Vous recevez une demande de réservation de Mrs GARROD.

A l'aide des documents fournis, vous établissez le courriel à envoyer au client.

Travail à faire

3. Rédiger et imprimer le courriel en anglais.

PARTIE 4 : ACTIVITÉS DE RÉCEPTION (15 points)

Vous allez accueillir très prochainement un stagiaire à la réception.

Afin de l'aider dans l'organisation de son travail, Mme DETEVE vous demande de lui préparer la check-list du poste du matin (7h30-15h30).

Travail à faire

4. Réaliser et imprimer la check-list.