

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

SUJET

Résidence hôtelière du Brocanteur ★★★
--

Vous êtes réceptionniste à la résidence hôtelière du Brocanteur située à la confluence de trois départements (l'Indre et Loire, le Maine et Loire et la Sarthe) et de deux régions (la région Centre et des Pays de Loire), sur la petite commune de Broc.

La résidence s'inscrit dans le cadre du développement durable, en proposant un concept basé sur des équipements intérieurs modernes et fonctionnels recyclés et sur une sensibilisation à la transition écologique.

Il reçoit une clientèle majoritairement individuelle et de loisirs, mais aussi de groupes. La proximité de Tours, Angers et Le Mans permet d'accueillir également une clientèle individuelle affaires.

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
Développement durable et transition écologique.pdf
Commentaire Emma Howe.pdf
Consignes de la direction.txt
Extrait cahier des réservations.xls (ou.ods)
Demande de réservation MIREA.pdf
Dossier images

Documents à joindre avec la copie
Facture pro forma MIREA.xls (ou .ods)
Réponse au commentaire.doc (ou .odt)
Modèle courrier.doc (ou .odt)

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

TOUTES ACADÉMIES	EXAMEN	Mention Complémentaire ACCUEIL-RÉCEPTION	E2	2020
	ÉPREUVE	Étude d'une ou de situation(s) professionnelle(s)	2006-MC4 AR E2	
	Coefficient : 3		Durée : 3 h 00	
	Ce sujet comporte 3 feuille(s)			Feuille 1/ 3

PARTIE 1 : ACTIVITÉS COMMERCIALES (barème : 15 points)

Dans le cadre du développement durable et de la transition écologique, votre chef de réception vous demande de mettre en place un document qui sera mis dans les chambres et appartements afin de sensibiliser et d'informer la clientèle sur l'importance de la démarche et les modalités mises en œuvre par l'établissement à disposition de la clientèle. Inspiré par le « 21 Foch », l'ensemble des aménagements a été effectué dans l'objectif d'une éco labellisation.

Travail à faire :

1.1 Votre responsable vous remet des documents afin de vous permettre de réaliser votre support, dont le but principal est de favoriser la participation du client dans la démarche. Réaliser le dépliant à soumettre au chef de réception.

Consignes de présentation :

- Format A4 paysage, plié en deux
- Prévoir les 4 pages du dépliant
- Document très attractif

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

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

La satisfaction client est une priorité. Chaque jour vous suivez les commentaires mis en ligne. Celui de la famille Howe attire particulièrement votre attention. Vous apportez donc une réponse en anglais afin de la rassurer et de l'inciter à revenir.

Travail à faire :

2.1 À l'aide du fichier mis à disposition et des consignes de la direction, répondre en anglais à Mme Howe.

2.2 Imprimer la réponse (**à rendre avec la copie**).

PARTIE 3 : ACTIVITÉS DE BACK OFFICE (barème : 15 points)

Votre logiciel hôtelier ne vous permet pas de créer un fichier cardex à partir d'une réservation. Votre chef de réception vous remet une extraction de la base de données des réservations actuelles et vous demande de lui faire une proposition de fiche cardex qu'il pourra remettre au concepteur afin d'adapter le logiciel à nos besoins.

Travail à faire :

3.1 À partir de l'annexe « Extrait cahier des réservations », créer un modèle de fiche cardex permettant de retrouver les éléments utiles au suivi client.

3.2 Effectuer la fusion de la base de données.

3.3 Imprimer la fiche modèle avec les champs de fusion (**à rendre avec la copie**).

3.4 Imprimer les fiches cardex de la segmentation loisir famille (**à rendre avec la copie**).

PARTIE 4 : ACTIVITÉS COMMERCIALES (barème : 15 points)

Vous consultez le mail de la société MIREA, qui souhaiterait développer un partenariat avec la résidence.
Vous traitez la demande commerciale.

Travail à faire :

- 4.1 Établir le devis à l'aide du document « facture pro forma MIREA.xls (ou .ods) ».
- 4.2 Répondre au courrier électronique.
- 4.3 Imprimer les deux documents (**à rendre avec la copie**).