

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

**SUJET**

<b>LE CASTEL ***</b>
----------------------

Vous êtes réceptionniste à L'hôtel *Le CASTEL*, établissement indépendant classé 3 étoiles situé dans la ville de Blois en Val de Loire.

Blois, Ville de Culture, d'Art et d'Histoire, est la capitale du Loir-et-Cher, au cœur d'une région célèbre pour ses nombreux châteaux. Ce joyau architectural élevé à flanc de coteaux de la Loire résiste aux épreuves d'une histoire millénaire.

L'hôtel à l'esprit contemporain, la décoration cossue et l'ambiance décontractée, bénéficie d'une situation idéale au cœur de la ville.

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

<b>Supports de travail (documents non imprimables, copier-coller possible)</b>
Fiche signalétique.pdf
Blois, Ville de Culture, d'Art et d'Histoire.pdf
Contrat d'hébergement.pdf
Courriel Mrs Shelley.pdf
Banque d'images

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

**LES DOCUMENTS CRÉÉS DEVRONT ÊTRE REMIS AVEC VOTRE COPIE ET 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)		NC20SN-MC4 AR E2
	Coefficient : 3		Durée : 3 h 00	
	Ce sujet comporte 3 feuille(s)			Feuille 1/ 3

## PARTIE 1 : ACTIVITÉS COMMERCIALES (15 points)

De nombreux évènements culturels ont lieu toute l'année à Blois (théâtre, expositions, concerts classiques ou jazz en plein air)

Afin de développer son activité estivale, grâce au potentiel que lui offrent ces évènements, la direction de l'hôtel souhaite créer un flyer mis à disposition à l'hôtel, à l'office du tourisme et au musée historique de la ville.

Votre direction vous demande de concevoir un flyer attractif présentant un « forfait 3 nuits » incluant :

- une chambre double,
- les petits déjeuners,
- la visite guidée de la ville,
- la visite du château de Blois avec spectacle son et lumière,
- une invitation pour un concert donné dans le cadre du festival « Des Lyres d'été », les lundis, mercredis ou vendredis.

Le tarif de ce forfait est de 350 € pour deux personnes et est valable du 1<sup>er</sup> juin au 22 septembre.

### Consignes de présentation :

- Feuille : format A5
- Disposition : portrait
- Présentation :
  - Recto verso (impression en deux pages)
  - Faire apparaître clairement les différentes parties :
    - Présentation générale de l'hôtel (recto)
    - Descriptif du forfait (verso)
  - Insérer deux images minimum
  - Utiliser obligatoirement des puces, des formes et des encadrés

### Travail à faire :

1.1 Réaliser le flyer.

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

## PARTIE 2 : ACTIVITÉS DE RÉSERVATION (15 points)

Votre chef de réception vous a confié le traitement des demandes d'information et de réservation reçues par fax et courriel.

Vous devez alors traiter la demande de Mme Shelley reçue par mail ce jour.

### Travail à faire :

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

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

### **PARTIE 3 : ACTIVITÉS DE RÉCEPTION (18 points)**

Le Ministre de la Culture ainsi que ses collaborateurs sont attendus à l'hôtel, début août. La direction de l'hôtel, en collaboration avec la mairie, s'est occupée de tout le dispositif de sécurité et de la gestion de la presse. Votre chef de réception vous charge de préparer un courrier qui accompagnera le contrat d'hébergement, ainsi qu'une facture pro forma.

#### **Travail à faire :**

- 3.1 Établir un courrier d'accompagnement du contrat d'hébergement fourni, en respectant les usages professionnels.
- 3.2 A l'aide des éléments fournis dans le contrat d'hébergement, établir une facture pro-forma du séjour des clients.
- 3.3 Imprimer le document « courrier » **(à joindre à la copie)**.
- 3.4 Imprimer le document « facture pro-forma » **(à joindre à la copie)**.

### **PARTIE 4 : ANALYSE DES RÉSULTATS (12 points)**

La direction vous charge de compléter le tableau de statistiques des nationalités de ces deux dernières années. Pour illustrer ces résultats, elle vous demande de les représenter sous forme de graphiques.

#### **Travail à faire**

À partir de l'ébauche de document proposé (fichier fourni),

- 4.1 Insérer les formules permettant d'automatiser les calculs pour l'année en cours. Arrondir les résultats exprimés en pourcentages et en nombres entiers.
- 4.2 Imprimer le document laissant apparaître les formules de calcul **(à rendre avec la copie)**.
- 4.3 Concevoir le graphique permettant de visualiser les nuits réalisées cette année et l'an dernier, par nationalité. L'insérer à la suite du tableau.
- 4.4 À partir des deux documents qui viennent d'être conçus, la direction demande de proposer quatre commentaires sur les résultats obtenus. Rédiger la réponse en insérant une zone de texte à la suite du graphique réalisé.
- 4.5 Imprimer le document incluant le tableau, le graphique et la zone de commentaires **(à rendre avec la copie)**.