

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

**SUJET**

<b>HOTEL LE VAL DE LOIRE ★★★★★</b>
------------------------------------

Vous êtes réceptionniste à l'Hôtel LE VAL DE LOIRE. Lové dans un écrin de verdure et à seulement 1h30 de Paris, il se situe dans un ancien relais de chasse datant du XVII<sup>e</sup> siècle, dont le propriétaire est une grande figure de l'activité ardoisière en Anjou. Ces bâtiments, chargés d'histoire, jouxtent le complexe hôtelier.

La Loire, patrimoine mondial de l'UNESCO, est une vallée très visitée par la clientèle touristique, tant individuelle que groupe, française ou étrangère.

Au cours de votre service du matin, de 7 h à 15 h, vous êtes confronté(e) à différentes situations.

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

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
Tarifs de l'hôtel.pdf
Procédures éco-environnementales.pdf
Dossier images

<b>Documents à joindre avec la copie</b>
Base de données entreprises (fichier .xls ou .ods)
Statistiques de location des salles de séminaire (fichier .xls ou .ods)

**LES DOCUMENTS CRÉÉS DEVRONT ÊTRE REMIS AVEC VOTRE COPIE ET NE DOIVENT PAS LAISSER APPARAÎTRE VOTRE NOM.**

<b>TOUTES ACADÉMIES</b>	<b>EXAMEN</b>	Mention Complémentaire ACCUEIL-RÉCEPTION	E2	<b>2021</b>	
	<b>ÉPREUVE</b>	Étude d'une ou de situation(s) professionnelle(s)		AP2106-MC4 AR E2	
	Coefficient : 3		Durée : 3h00		Feuille 1/3
	Ce sujet comporte 3 feuilles				

## PARTIE 1 : ACTIVITÉS COMMERCIALES (17 points)

Vous souhaitez attirer une nouvelle clientèle, la clientèle sportive, car vous disposez d'un espace remise en forme et d'une salle de sports à 15 minutes de l'hôtel (L'Arena Loire)... Toutes les infrastructures conditionnent la possibilité d'accueillir ce segment de clientèle.

Pour ce faire, la direction vous demande de réaliser un flyer à destination de la clientèle sportive (association, club).

### Travail à faire :

1.1 Réaliser un flyer (A5 portrait) (**à rendre avec à la copie**).

Ce flyer sera joint à une lettre commerciale envoyée à la Fédération Française de Basket-ball (117, rue du Château des Rentiers, 75013 Paris) pour leur proposer de loger leurs équipes.

Ce courrier devra inclure :

- La présentation de l'hôtel,
- La mise en avant de la qualité des prestations,
- La possibilité de négociation pour la signature d'un contrat.

### Travail à faire :

1.2 Rédiger une lettre commerciale (**à rendre avec à la copie**).

## PARTIE 2 : MISE EN PLACE D'UNE PROCÉDURE ENVIRONNEMENTALE (8 points)

La direction organise une réunion sur les procédures à suivre dans le cadre du développement durable. L'objectif est d'inciter chaque membre du personnel à adopter une démarche écologique.

### Travail à faire :

2. À l'aide de la documentation mise à disposition, établir une note de service à diffuser auprès de l'ensemble du personnel (**à rendre avec à la copie**).

## PARTIE 3 : STATISTIQUES DE LOCATION DE SALLES (10 points)

Votre chef de réception vous transmet un document statistique des contrats de location des salles de séminaire sur l'année dernière, qui correspond à une édition de votre logiciel professionnel. Il vous demande de le remettre en forme en vue d'une réunion avec le chargé de commercialisation événementiel de l'établissement.

Vous devez présenter le document afin de faire apparaître clairement :

- Le total des origines clients, par mois et sur l'année.
- La répartition en pourcentage des origines clients, par mois et sur l'année.
- Une représentation graphique de la répartition des origines clients.

### Travail à faire :

3.1 Insérer les formules de calcul nécessaires.

3.2 Insérer sous le tableau, le graphique de répartition souhaité par la direction avec titre et légende.

3.3 Imprimer le document sur une seule page (en format paysage) (**à rendre avec à la copie**).

3.4 Imprimer une version du document laissant apparaître les formules de calculs (**à rendre avec à la copie**).

## **PARTIE 4 : ACTIVITÉS COMMERCIALES (25 points)**

À la suite de ce rendez-vous avec le chargé de commercialisation, votre direction souhaite qu'un courrier proposant une remise de 5 % sur la prochaine location (valable cette année uniquement) soit adressé aux entreprises ayant loué les salles plus de 5 fois durant l'année dernière.

### **Travail à faire :**

- 4.1 Rendre compatible la base de données des entreprises pour un publipostage et l'imprimer **(à rendre avec à la copie)**.
- 4.2 Rédiger le modèle lettre-type qui servira au publipostage.
- 4.3 Imprimer la lettre-type en incluant les champs de fusion **(à rendre avec à la copie)**.
- 4.4 Imprimer les courriers à l'attention des sociétés situées en France **(à rendre avec à la copie)**.

L'entreprise JACKSON'S WEDDING (organisateur d'événements, mariages...) pourra bénéficier des 5 % de remise sur leur prochaine location durant l'année en cours. La direction vous demande de préparer ce courrier en anglais.

### **Travail à faire :**

- 4.5 Préparer le courrier **(à rendre avec à la copie)**.