

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

SUJET

HÔTEL – VILLA DE LA PLAGES ★★★★★

Vous êtes réceptionniste à l'Hôtel-Villa de la Plage (quatre étoiles), situé à LA BAULE, en Loire-Atlantique (44).

La Baule est une station balnéaire réputée pour sa plage de sable fin longue de 8 kilomètres, située à environ une heure de Nantes. Fréquentée à la fois par les touristes de la région et des habitués parisiens, La Baule attire aussi les nombreuses entreprises du secteur pour l'organisation de séminaires, proposant bon nombre d'établissements hôteliers, des activités liées aux sports, aux soins et aux loisirs.

L'hôtel est conforme à l'image de La Baule : une belle villa imposante « Belle Époque » de 1912, face à la mer, entourée d'un joli parc bien entretenu pourvu d'une piscine chauffée.

M. et Mme Dupas gèrent cet établissement depuis vingt ans et souhaitant maintenir ce bien familial transmis de génération en génération, ils le rénovent et l'entretiennent parfaitement.

Nous sommes le 15 juin et vous êtes sollicité(e) pour réaliser quelques tâches de réception.

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

Supports de travail (documents non imprimables, copier-coller possible)
Fiche signalétique Hôtel villa de la Plage.pdf
Dossier images
Courrier électronique Mrs Metcalfe.pdf
Kardex VIP.xls (ou.ods)

Documents à joindre avec la copie
Chambres louées année N-1.xls (ou .ods)
CA année N-1.xls (ou .ods)
Modèle de courriel.doc (ou .odt)

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

PARTIE 1 : ACTIVITÉS ADMINISTRATIVES (11 points)

À ce jour, l'établissement est ouvert toute l'année. Votre chef de réception vous informe que la direction s'interroge sur l'éventuelle fermeture de l'hôtel sur certaines périodes, compte tenu des résultats de l'année passée. Vous disposez de deux tableaux statistiques de situation.

Travail à faire :

1.1 Compléter les tableaux fournis.

1.2 Imprimer les documents avec les résultats **(les joindre à la copie)**.

1.3 Imprimer une version des documents laissant apparaître les formules de calcul **(les joindre à la copie)**.

PARTIE 2 : RELATION COMMERCIALE AVEC LES CLIENTS (20 points)

Tous les ans, au mois de mai, se tient le jumping international de la Baule. À cette occasion, la direction de l'hôtel, pour mieux fidéliser ses clients VIP, veut mettre en place un « week-end privilège » (du vendredi au lundi matin).

Ce forfait comprendra :

- ⑩ l'hébergement en chambre « privilège » (1 ou 2 personnes) avec petit déjeuner pour 3 nuits
- ⑩ l'entrée au jumping international pour le samedi (offert)
- ⑩ une visite et/ou animation touristique pour la journée du dimanche (offerte, à choisir sur place)

Vous êtes chargé de réaliser le flyer de présentation du forfait, et le courrier postal d'envoi sous la forme d'un publipostage, envoyé aux clients fidèles du mois de mai.

Travail à faire :

2.1 À l'aide des fichiers fournis, réaliser le flyer.

2.2 Imprimer le flyer **(à joindre à la copie)**.

2.3 À l'aide des fichiers fournis, réaliser la lettre d'accompagnement pour le publipostage.

2.4 Imprimer le modèle de la lettre type en faisant apparaître les champs de fusion qui vous semblent nécessaires **(à joindre à la copie)**.

2.5 Pour vérification, imprimer la lettre destinée à Madame Gunot **(à joindre à la copie)**.

PARTIE 3 : SÉCURITÉ DES BIENS DES CLIENTS (14 points)

Votre direction vous informe du renouvellement prochain des coffres-forts individuels dans toutes les chambres.

Vous êtes chargé(e) de mettre en forme un document d'information destiné à la clientèle précisant :

- ⑩ les précautions à prendre pour l'utilisation du coffre-fort individuel en chambre
- ⑩ les modalités d'utilisation du coffre général de l'hôtel

Ce document sera posé près du coffre individuel (format chevalet, A4 plié en deux), à côté de la fiche technique fournie par le constructeur.

Votre direction souhaite également qu'une note de service soit diffusée à la brigade de réception pour rappeler les responsabilités de l'hôtelier dans les différentes situations (en chambre, au coffre général, au coffre individuel et sur le parking).

Travail à faire :

- 3.1** Rédiger le document à disposer en chambre.
- 3.2** Imprimer le document (**à joindre à la copie**).
- 3.3** Rédiger la note de service.
- 3.4** Imprimer la note de service (**à joindre à la copie**).

PARTIE 4 : RÉSERVATION (15 points)

Votre chef de réception vous informe que Mrs Metcalfe, cliente britannique, a envoyé un courriel pour une demande de réservation.

Travail à faire :

- 4.1** Rédiger en anglais le courrier électronique de réponse à ce client. Utiliser le fichier modèle mis à votre disposition.
- 4.2** Imprimer ce document (**à rendre avec la copie**).