

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

SUJET

Écol'Hostel

Vous êtes réceptionniste à l'auberge Écol'hostel (Contraction de « écologie » et « hostel »).

Cet ancien hôtel situé à Boulogne-sur-Mer a été entièrement rénové dans le courant de l'année, et reconverti en auberge de jeunesse. Cet établissement propose à la clientèle une variété d'hébergement sous forme de dortoirs ou de chambres privées, des espaces de détente, un bar, un café-restaurant et des espaces privatisables qui permettent l'organisation de nombreux événements.

L'établissement est exploité depuis mai dernier par Madame BARITON.

Elle vous sollicite ce jour, le 1^{er} juin, afin de l'assister dans certains travaux relatifs à la réception.

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

Supports de travail (documents non imprimables, copier-coller possible)
Fiche signalétique de l'auberge de jeunesse.pdf
Extrait du site Internet.pdf
Extrait-fichier-agences-de-voyages-britanniques.xls (ou ods)
Courriel-demande-de-réservation.pdf

Documents à joindre avec la copie
Plaintes-clients.xls (ou .ods)
Papier-à-en-tête.doc (ou .odt)
Modèle-pro-forma.xls (ou .ods)
Modèle-courriel.doc (ou .odt)

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

PARTIE 1 : ACTIVITÉS COMMERCIALES (14 points)

Madame BARITON souhaite avoir un aperçu des plaintes les plus courantes dans son établissement afin d'apporter des actions correctives et ainsi améliorer la qualité globale de sa structure. Votre chef de réception vous sollicite afin d'effectuer un travail préparatoire.

Travail à faire :

- 1.1** Modifier le fichier « plaintes-clients.xls ou .ods » mis à disposition en tenant compte des consignes ci-dessous :
- Tableau faisant apparaître trois catégories de plaintes cumulées :
 - Réception-Accueil-Hall
 - Étages : confort/propreté
 - Restauration : petit déjeuner/bar/restaurant
 - Quantification des plaintes (total et par catégorie)
 - Présentation A4, disposition paysage
 - Tableau centré
- 1.2** Imprimer le document (à rendre avec la copie).
- 1.3** Réaliser un graphique avec l'évolution de l'ensemble des plaintes de janvier à mai.
- Consignes de présentation :
- Graphique en courbe
 - Étiquettes visibles pour chaque mois avec le nombre de plaintes
- 1.4** Réaliser un graphique avec l'évolution par mois des trois catégories de plaintes (de janvier à mai).
- Consignes de présentation :
- Graphique en histogramme
 - Légende pour chaque catégorie de plaintes
- 1.5** Réaliser, pour le mois de mai, un graphique faisant apparaître uniquement les plaintes liées à la catégorie « accueil-réception ».
- Consignes de présentation :
- Graphique en secteur
 - Étiquettes de données en nombre ou en pourcentage
- 1.6** Imprimer sur un seul document (A4, portrait) les trois graphiques (à rendre avec la copie).

PARTIE 2 : ACTIVITÉS EN RÉCEPTION (28 points)

Votre chef de réception souhaite vous confier davantage de responsabilités dans les semaines à venir. Une demande de devis vient de lui être adressée par courriel. Il vous demande d'y répondre.

Travail à faire :

- 2.1** À l'aide des fichiers mis à disposition, rédiger le courriel de réponse.
- 2.2** Imprimer le document (à rendre avec la copie).
- 2.3** À l'aide des fichiers mis à disposition, établir le devis à joindre au courriel.
- 2.4** Imprimer le document (à rendre avec la copie).
- 2.5** Imprimer une version du devis laissant apparaître les formules de calcul (à rendre avec la copie).

Pour la première année, votre direction a fait le choix d'accueillir deux stagiaires en réception pour la saison d'été. Votre chef de réception vous sollicite afin de créer certains documents professionnels utiles au quotidien.

Travail à faire :

- 2.6** Créer une fiche procédure « poste du matin » sous forme de « check list ».
- 2.7** Imprimer le document (à rendre avec la copie).

PARTIE 3 : ACTIVITÉS ADMINISTRATIVES (18 points)

Votre direction a signé lors de la réouverture de l'auberge, de nombreux contrats avec des intermédiaires dont certains avec des agences de voyages britanniques. Il est nécessaire de les prévenir de l'éco labellisation récemment obtenue. Votre chef de réception souhaite vous associer à cette campagne d'information des partenaires.

Travail à faire :

- 3.1** A l'aide des documents mis à votre disposition, rédiger sur papier à en-tête un courrier-type en anglais informant les partenaires britanniques de cette éco labellisation. Dans le courrier, mettez en avant trois actions liées à l'écolabel.
- 3.2** Après avoir formaté la base de données « Extrait-fichier-agences-de-voyages-britanniques » mise à votre disposition, insérer les champs de fusion nécessaires dans votre courrier-type.
- 3.3** Imprimer une version de votre courrier type laissant apparaître les champs insérés (à rendre avec la copie).
- 3.4** Fusionner votre courrier type avec votre base de données, et imprimer les courriers destinés aux agences situées à Oxford (à rendre avec la copie).