

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

SUJET

HÔTEL SMART LYON-BRON ★★★

Vous êtes réceptionniste à l'Hôtel Smart de Lyon-Bron.

Cet établissement trois étoiles, créé le 01/08/2020 au cœur du pôle d'affaires d'Eurexpo est le premier hôtel Smart Inside en Europe à proposer un parcours client 100 % connecté à travers une application dédiée.

Idéalement situé, l'hôtel accueille une clientèle d'affaires en semaine et loisir en week-end. Il fait aussi office de halte le week-end pour les vacanciers venant d'île de France, du Benelux et de la Grande Bretagne.

Outre l'hébergement, l'hôtel propose de la restauration ; son effectif oscille entre 15 à 19 salariés. Nous sommes le 8 juin et vous êtes sollicité(e) pour réaliser quelques tâches.

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

Supports de travail (documents non imprimables, copier-coller possible)
Fiche signalétique & Concept Smart Hotel.pdf
Programme de fidélité Welcomsport.pdf
Courrier électronique de Mr Brown.pdf
Consignes de la direction Mr Brown.txt (bloc-notes)
Dossier images

Documents à joindre avec la copie
Modèle de courriel à rédiger en anglais (.doc ou .ods)
Activité de l'hôtel de janvier à mai (.xls ou .ods)
Papier à en-tête (.doc ou .odt)

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

TOUTES ACADÉMIES	EXAMEN	Mention Complémentaire ACCUEIL-RÉCEPTION	E2	20..
	ÉPREUVE	Étude d'une ou de situation(s) professionnelle(s)		
	Coefficient : 3		Durée : 3 h 00	
	Ce sujet comporte 3 feuille(s)			Feuille 1/ 3

PARTIE 1 : ACTIVITÉ COMMERCIALE (15 points)

Pour répondre au mieux aux attentes et aux besoins des clients, l'hôtel vient d'être rénové en adoptant le concept de « Smart Hôtel » pour adapter son offre de services et se démarquer de la concurrence très forte sur l'agglomération de Lyon.

Afin d'informer les clients et les visiteurs des innovations proposées par votre hôtel Smart, le chef de réception vous remet une documentation pour vous permettre de réaliser un support de communication. Celui-ci sera affiché à l'entrée de l'hôtel et transmis aux entreprises partenaires qui nous recommandent à leurs clients.

Travail à faire :

1.1 Créer le document de communication (A4, orientation paysage).

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

Consignes de présentation :

- Format A4 paysage verso (1 seule page)
- Document de communication très attractif

PARTIE 2 : ACTIVITÉ DE RÉSERVATION (15 points)

Votre chef de réception vous informe que Mr Brown, un client britannique, a envoyé un courrier électronique pour une demande de réservation. Il vous communique les éléments de réponse sur un bloc-notes (à votre disposition).

Travail à faire :

2.1 Rédiger en anglais le courrier électronique de réponse à ce client (utiliser le fichier modèle mis à votre disposition).

2.2 Imprimer ce document **(à remettre avec la copie)**.

PARTIE 3 : ANALYSE DE L'ACTIVITÉ DE L'HÔTEL (15 points)

Le directeur souhaite disposer des indicateurs à jour pour analyser l'activité de l'hôtel depuis janvier jusqu'au 31 mai. Le chef de réception n'étant pas disponible, il vous demande de préparer rapidement cet état.

Travail à faire :

3.1 Compléter le tableau fourni (utiliser le fichier mis à votre disposition).

3.2 Imprimer le tableau sur une page **(à remettre avec la copie)**.

3.3 Imprimer une version du tableau laissant apparaître les formules de calcul.

3.4 Présenter l'évolution du RevPar sur les 5 mois sous forme de graphique.

3.5 Rédiger un commentaire de cette évolution sous le graphique.

3.6 Imprimer le graphique avec le commentaire **(à remettre avec la copie)**.

PARTIE 4 : ACTIVITÉ ADMINISTRATIVE (15 points)

Le directeur de l'hôtel souhaite attirer une clientèle sportive. Il vous demande de rédiger un courrier-type destiné à faire connaître le nouveau programme de fidélité Welcomsport, ainsi que les avantages proposés aux adhérents de ce programme.

Travail à faire :

4.1 A l'aide de la documentation mise à votre disposition, rédiger sur papier à en-tête un courrier-type informant les associations sportives et clubs sportifs de ce nouveau programme de fidélité Welcomsport.

Dans le courrier, vous mettez en avant les avantages proposés aux adhérents du programme fidélité.

4.2 Imprimer le courrier-type (**à remettre avec la copie**).