

## Situations à préparer pour l'ensemble des séries prévues au titre de l'épreuve E1

Nous sommes le jour J date valable pour tous les sujets de 1 à 8.

Prévoir une occupation de l'hôtel à 65 % et des disponibilités pour le jour J de plusieurs chambres dans chaque catégorie.

### Clients à prévoir dans l'hôtel

NOM	Type de #	Nbre de Pers.	Dates de séjour	Documents à mettre en place
Madame et Monsieur MALOT	GL	2	J-3 à J	Fiche de réservation Facture avec prestations : chambre + PDJ + restaurant + mini bar (2 bières)
Madame et Monsieur YORK	TW	2	J-3 à J	Fiche de réservation Voucher original + duplicata émis par une agence Havas, forfait ½ p pour 2 personnes et pour 3 nuits Factures : 1) Agence : ½ pension 2) Extras : Mini bar entre 15 et 20 euros
Madame et Monsieur MARTINAUD	GL	2	J-2 à J	Remarque : Même n° de chambre que Madame ou Monsieur RÉGNAULT, départ non réalisé, les clients libéreront la chambre vers midi.
Madame et Monsieur BROWN	TW	2	J-2 à J	Fiche de réservation, facture avec prestations Fiche de réservation Fiche de voyageur, client étranger britannique Facture avec prestations : chambre + PDJ + restaurant + garage
Madame et Monsieur DUFRAIGNE	GL ou TW	2	J-2 à J+2	Fiche de réservation, facture avec prestations
Madame et Monsieur STEEL	TW	2	J-2 à J+2	Fiche de réservation Fiche de voyageur, client étranger britannique Facture avec prestations : chambre + PDJ + restaurant + téléphone

## Clients à prévoir dans l'hôtel (suite)

NOM	Type de #	Nbre de Pers.	Dates de séjour	Documents à mettre en place
Madame et Monsieur PONTOIS	GL	2	J-2 à J+2	Fiche de réservation avec confirmation Facture avec prestations : chambre + PDJ + restaurant + garage Fiche de coffre générale de l'hôtel réalisée J-2 et au coffre : enveloppe de dépôt + dossier à l'intérieur
Madame et Monsieur DUNLOP	TW	2	J-1 à J	Fiche de réservation Fiche de voyageur, client étranger australien Facture soldée, chambre non libérée
Madame et Monsieur JENKINS	TW	2	J-1 à J+1	Fiche de réservation Fiche de voyageur, client étranger britannique Facture avec prestations : chambre + PDJ + garage
Madame et Monsieur CARON	GL	2	J-1 à J+1	Fiche de réservation Facture avec prestations : chambre + PDJ + restaurant + garage
Madame ou Monsieur PIANCASTELLI	GL	1	J-1 à J+2	Fiche de réservation Facture avec prestations : chambre + PDJ + téléphone
Madame et Monsieur RÉGNAULT	GL	2	J à J+1	Fiche de réservation, arrivée prévue à 14 h 00 Fiche CARDEX avec les renseignements suivants : <ul style="list-style-type: none"> <li>- client habitué</li> <li>- garanties bancaires à jour + date d'expiration</li> <li>- 3 séjours depuis janvier</li> <li>- n° de chambre habituelle (GL 2 pers., 2<sup>ème</sup> étage, au calme)</li> </ul>
Madame et Monsieur BARNES	GL ou TW	1	J à J+2	Dossier client : <ul style="list-style-type: none"> <li>- fiche de réservation</li> <li>- fax de prise en charge par la société EUROPA en B/B</li> <li>- fax adressé par la société EUROPA à l'hôtel du centre d'examen pour Mrs ou Mr BARNES en français : « Le rendez vous avec le directeur général, initialement prévu demain matin, est reporté à après demain matin à 10 h 00. »</li> </ul>

## Clients à prévoir dans l'hôtel (suite)

NOM	Type de #	Nbre de Pers.	Dates de séjour	Documents à mettre en place
Madame et Monsieur YOUNG	GL	2	Du 24/07 Au 27/07	Fiche de réservation, garantie par fax (adresse du client à Kidderminster)
Madame et Monsieur BLANCHARD				Fiche CARDEX : <ul style="list-style-type: none"> <li>- chambre GL habituelle</li> <li>- plusieurs séjours par an</li> <li>- garantie carte bancaire à jours (n° de CB et date d'expiration)</li> <li>- habitudes du client</li> </ul>
				CAHIER DES OBJETS OUBLIÉS : Madame ou Monsieur DELETOMBE en séjour à l'hôtel du centre d'examen de J-5 à J-2 : <ul style="list-style-type: none"> <li>- cadre photo famille en argent trouvé dans sa chambre à J-2 par Juliette (femme de chambre)</li> </ul> Noter sur le CARDEX au nom du client : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pas de précision d'adresse</li> <li>- Objet oublié J-2 (cadre photo famille en argent)</li> </ul>

## PRÉPARATION de la BANQUE de RÉCEPTION

**Remarque : Nous attirons votre attention sur la nécessité de mettre à disposition des candidats une réception la plus réaliste possible avec la plaquette complète de l'hôtel du centre d'examen comprenant notamment :**

- les prestations et tarifs VIP
- le descriptif détaillé de l'hôtel
- les prestations et les divers tarifs de l'hôtel
- les prestations et les tarifs du restaurant
- les prestations et tarifs des salons
- les prestations et les tarifs séminaires et groupes
- brochures et dépliants de l'hôtel du centre d'examen
- adresse email et adresse du site Web de l'hôtel du centre d'examen

### **et les éléments de conciergerie suivants :**

- annuaires téléphoniques pages blanches et jaunes
- guide du téléphone pour téléphoner en France et à l'étranger
- **minitel et accès à Internet**
- horaires des trains et des avions au départ de la gare et de l'aéroport les plus proches de l'hôtel du centre d'examen
- guides, revues, documents relatifs à la ville et à la région avec mention des spécialités, des restaurants, des attractions touristiques, culturelles et sportives
- plan de la ville et de la région
- cartes routières et autoroutières de la région
- les numéros des taxis de la ville
- le journal local du jour
- programmes de TV + câble + satellite
- les programmes de cinéma
- liste des médecins et pharmacies de garde et les plus proches
- bons de débours
- brochures diverses de location de voiture avec tarifs
- fiche de messages
- cahier de réservation du restaurant du centre d'examen
- cahier de consignes
- cahier des réparations, bons de travaux
- cahier ou fiche de réveil
- **cahier des objets oubliés**
- **note pro forma vierge**

## MOYENS DE RÈGLEMENT

- fac-similés de billets en euros pour régler diverses notes d'hôtel
- fac-similés de billets en livres sterling £ pour régler diverses notes d'hôtel
- fac-similés de billets en US \$ pour régler diverses notes d'hôtel
- fac-similés de travellers cheque en livres sterling £ pour régler diverses notes d'hôtel
- fac-similés de travellers cheque en US \$ en **100 \$** pour régler diverses notes d'hôtel
- **fonds de caisse en euros avec diverses coupures et pièces en quantité suffisante pour rendre la monnaie**
- **cartes bancaires et accreditives**
- **chéquier vierge**
- tableau de change affiché à la réception
- plusieurs bordereaux de change
- activité relative au(x) coffre(s)-fort(s) (fiches, enveloppes, reçus)

**Documents à prévoir pour les jurys**

<b>NOM</b>	<b>Type de #</b>	<b>Nbre de Pers.</b>	<b>Dates de séjour</b>	<b>Documents à mettre en place</b>
Madame ou Monsieur MALOT	GL	2	J-3 à J	Pièce d'identité au nom du client
Madame et Monsieur YORK	TW	2	J-3 à J	US Dollars (nombre de devises supérieur à la facture)
Madame et Monsieur SULLIVAN				Carte bancaire Passeport britannique
Madame ou Monsieur LEWIS				Carte AMEX Passeport britannique
Madame ou Monsieur PONTOIS				Reçu de dépôt au coffre pour une enveloppe déposée J-2
Madame ou Monsieur BROWN	TW	2	J-2 à J	Fiche mini bar : consommation 1 whisky Passeport britannique
Madame et Monsieur BARNES	GL ou TW	1	J à J+2	Passeport britannique Carte AMEX