

SUJET N° 4

THÈME : INFORMATION CONCIERGERIE

Vous travaillez en qualité de chef de réception dans un hôtel gros porteur, 3 étoiles de Paris. Votre directeur a constaté que les demandes d'information sur les sorties culturelles sont de plus en plus fréquentes et diversifiées.

Il envisage de mettre en place une nouvelle borne automatique permettant de renseigner les clients, nouvel équipement dont il a eu la démonstration lors du dernier salon Equip'hôtel.

1. Avant de prendre sa décision il vous demande de faire la liste des tâches accomplies, en général, par la brigade dans le cadre de sa fonction « information et aide aux clients ». (7 points)
2. Quels sont actuellement les supports nécessaires au renseignement des clients au comptoir de réception ? (7 points)
3. Quels seraient les avantages de l'installation de cette borne dans votre établissement ? (6 points)