

**HÉBERGEMENT**

**SUJET N° 5**

**THÈME : LE DÉPART DU CLIENT**

Vous êtes le chef de réception de l'hôtel Paradisio classé 3\* situé sur la croisette à Cannes. Votre directeur vous informe des résultats d'un audit externe réalisé sur la qualité de l'accueil à l'hôtel. Cet audit révèle notamment les dysfonctionnements suivants sur les départs matinaux :

- Erreurs de caisse fréquentes
- Temps moyen pour un départ beaucoup trop important
- File d'attente trop longue en tout début de matinée
- Clientèles différentes traitées de façon identique

**TRAVAIL À FAIRE :**

1. Citez les causes possibles de ces problèmes et proposez des solutions pour y remédier. *(8 points)*
2. La direction souhaite la mise en place d'une procédure de départ rapide. Expliquez le principe de son fonctionnement. *(6 points)*
3. Expliquez en quoi une procédure de départ réussie contribue à la satisfaction du client et de l'hôtelier. *(6 points)*