

HÔTEL « LA VILLA EUGENIE » ***

Vous êtes réceptionniste à l'hôtel « La Villa Eugénie »*** qui est dirigé par Mme LEROY.

Cet établissement indépendant est situé à Biarritz, sur le front de mer. Il accueille essentiellement une clientèle de touristes français et étrangers de juin à septembre, ainsi qu'une clientèle d'affaires principalement en séminaire le reste du temps.

Au cours de la journée du 19 juin 2009, vous êtes confronté(e) à différentes situations.

Afin de vous aider dans vos réponses, vous trouverez dans ce dossier les annexes et documents suivants :

Annexe A	Fiche signalétique de l'hôtel « La villa Eugénie »
Annexe B	Descriptif du projet d'offre promotionnelle « Initiation au Golf en Pays Basque »
Annexe C	Courriel de l'agence Shandon Travel
Annexe D	Informations concernant le séjour de Mr et Mme GAUTHIER
Annexe E	Relevé des consommations de la chambre 109
Document 1	Formulaire de réponse par courrier électronique (fichier informatisé courriel Agence.doc ou .odt)
Document 2	Facture client et facture agence (fichier informatisé facture Gauthier.xls ou .ods)

PARTIE 1 : ACTIVITÉS COMMERCIALES

Conformément à la législation en vigueur (loi du 13 juillet 1992), les hôteliers ont la possibilité de créer des forfaits touristiques. Afin de dynamiser l'activité de l'hôtel le week-end en basse saison, Mme LEROY souhaite développer l'offre promotionnelle suivante : « Initiation Golf en Pays Basque ».

Elle vous demande de réaliser la maquette du dépliant commercial qui sera proposé. Vous disposez pour cela en annexe B des éléments de cette offre.

Travail à faire :

1.1 Rédiger le document à l'aide des informations consignées en **annexes A et B**.

Mettre en forme, **impérativement à l'aide du logiciel de PAO**, en respectant les consignes de présentation ci-dessous :

- Format A4 recto, présentation paysage, trois colonnes asymétriques avec lignes séparatrices fantaisies.
- Utilisation de titres fantaisies, insertion d'images, sous-titres encadrés avec trame de fond.
- Utilisation de puces et de caractères spéciaux.

1.2 Imprimer le document.

*L'agence de voyage « Shandon Travel » Cork City – Ireland souhaite commercialiser prochainement ce nouveau forfait. Cette agence vous envoie régulièrement des clients qui voyagent en individuel. Vous avez reçu un courriel envoyé par Kathy Barron (**annexe C**).*

Travail à faire :

1.3 Rédiger la réponse en anglais dans le document informatisé mis à disposition sur le micro-ordinateur (**document 1** : fichier courriel agence.doc ou courriel agence.odt).

1.4 Imprimer le document.

PARTIE 2 : ACTIVITÉS EN RÉCEPTION

Afin de faciliter le travail des nouveaux réceptionnistes, votre directeur a demandé au chef de réception de concevoir une fiche de procédure sur l'accueil des groupes. Vous êtes chargé d'établir ce document.

Travail à faire :

2.1 Réaliser, à l'aide de l'outil informatique, un tableau intitulé « Accueil des groupes à l'hôtel : mode d'emploi » dans lequel seront listées les tâches à effectuer par le réceptionniste avant l'arrivée, et au moment de l'arrivée du groupe, en justifiant celles-ci.

2.2 Imprimer le document.

Vous préparez l'arrivée du groupe « Mariage DELPIERRE ». Vous remarquez qu'une mise en place VIP est à prévoir dans la suite.

Travail à faire :

2.3 Indiquer à la première femme de chambre (la gouvernante étant absente) les éléments nécessaires à la mise en place VIP dans la chambre des mariés. (Lister ces éléments sur la copie d'examen).

PARTIE 3 : CAISSE

Dans l'obligation de quitter rapidement l'hôtel demain matin, M. et Mme GAUTHIER vous demandent de préparer leur facture dès cet après-midi. Ils vous informent qu'ils prendront bien leur petit-déjeuner demain matin avant le départ. Le logiciel hôtelier est en maintenance pour l'après midi.

Travail à faire :

3.1 En se référant aux **annexes D et E**, utiliser le fichier informatisé joint (**document 2** : facture Gauthier.xls ou .ods) pour préparer la facture N°12345.

3.2 Imprimer le document.

M. et Mme GAUTHIER vous demandent des explications concernant leur voucher.

Travail à faire :

3.3 Préciser à M. et Mme GAUTHIER quelle est la nature de ce voucher et sa valeur.

Le montant de la commission négociée par contrat spécifique, avec l'agence Rev'Voyages est de 10% sur le montant TTC des prestations réservées.

Travail à faire :

3.4 Calculer et justifier le montant de la commission à reverser à l'agence de voyages.