

ALBRET HOTEL **

Vous êtes réceptionniste à l'Albret Hôtel **, adhérent à la chaîne volontaire « Hôtelcité », situé en centre-ville de la préfecture du Lot-et-Garonne (47). Cet établissement, dirigé par M. et Mme DUPOUY et situé dans un cadre moderne, offrant accueil, prestations et services de qualité, est un lieu de séjour privilégié pour la clientèle d'affaires qui représente 70 % de la segmentation. De par sa situation géographique, il permet de découvrir la richesse du patrimoine local.

Ses restaurants invitent à découvrir une cuisine inspirée des saveurs traditionnelles. Menus variés, buffet et carte sont proposés dans des salles climatisées.

Le 15 juin, en poste du matin vous êtes chargé(e) de réaliser différentes tâches liées à l'accueil et à la réception.

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

Annexe A	Fiche signalétique de l'hôtel
Annexe B	Demande de réservation pour un séminaire
Annexe C	Courrier Monsieur Parisse
Document 1	Note pro forma (fichier informatisé Proforma_Al Bret.xls ou .ods)

PARTIE 1 : ACTIVITÉS COMMERCIALES

*La direction souhaite élaborer un nouveau dépliant présentant l'hôtel. Ce document est destiné à la clientèle « Affaire » et « Groupe ». Il sera construit à partir de la fiche signalétique (**annexe A**)*

Travail à faire :

1.1 Proposer une maquette de ce document en tenant compte des consignes suivantes :

Mettre en forme de **préférence à l'aide du logiciel de PAO ou des fonctions PAO du texteur** :

- Feuille A4 recto, disposition paysage, présentation sur 3 colonnes,
- Outre les coordonnées de l'hôtel, présenter l'établissement et ses services,
- Utilisation de titres fantaisies,
- Insertion d'images, de puces et de caractères spéciaux.

1.2 Imprimer le document

PARTIE 2 : RÉSERVATION « SÉMINAIRE »

*Vous venez de recevoir le courrier de Mr Williams (**annexe B**). Après en avoir pris connaissance, vous organisez le travail de réservation qui en découle.*

Travail à faire :

2.1 Rédiger, en anglais, la réponse confirmant la mise à disposition du matériel demandé et donnant un descriptif des équipements de l'hôtel, à l'aide d'un texteur, avec une présentation libre conforme aux usages.

2.2 Présenter la note pro-forma correspondante (**document 1**) en utilisant le fichier informatisé fourni sur le micro-ordinateur (Proforma_Albret.xls ou ods).

2.3 Imprimer les deux documents.

PARTIE 3 : ORGANISATION DU TRAVAIL

De plus en plus de clients n'honorent pas leur réservation, et cela représente une perte importante pour l'hôtel. De plus, certains de vos collègues ont commis des erreurs entre les différentes garanties demandées et votre chef de réception souhaite clarifier la situation. Il vous charge de ce travail.

Travail à faire :

3.1 Rédiger une note de service à l'attention des réceptionnistes rappelant les règles et obligations réciproques (client et hôtel), concernant :

- les arrhes
- la caution
- l'acompte
- le pré-paiement

3.2 Imprimer ce document

PARTIE 4 : OBJETS TROUVÉS

*Vous recevez un courrier de Monsieur Parisse (**annexe C**). Après vérification, votre planning laisse apparaître une disponibilité pour cette date. Vous répondez favorablement à sa demande de réservation. Après vérification auprès de la gouvernante, Monsieur Delaval a effectivement oublié une sacoche lors de son précédent séjour et la gouvernante la tient à sa disposition.*

Travail à faire :

4.1 A l'aide du texteur, répondre par courrier à Monsieur Parisse, en respectant les usages professionnels,

4.2 Justifier la position face à l'objet oublié (sur la copie d'examen). Rappeler également la procédure à respecter dès qu'un objet est trouvé en chambre après le départ d'un client, jusqu'au moment de sa restitution.