

HÔTEL KAOLIN ***

Vous êtes réceptionniste à l'Hôtel Kaolin. Cet hôtel de tourisme classé 3 étoiles est dirigé par Madame Dumaitre.

L'établissement est situé dans la périphérie de la ville de Limoges (87) et accueille essentiellement une clientèle d'affaires (65%). La clientèle de tourisme (35%) est majoritairement composée de personnes de passage qui séjournent seulement 1 nuit. La clientèle est française à 67% et internationale pour le reste.

Madame Dumaitre vient de racheter l'hôtel, elle n'a que très peu de connaissances du domaine hôtelier car son expérience professionnelle est davantage axée sur la restauration.

Nous sommes le 18 juin 2010 et elle vous demande de l'assister dans la prise en charge de certaines tâches.

Annexe A	Fiche signalétique de l'établissement
Annexe B	Tarifs
Annexe C	Facture Société Lecourt
Document 1	Tableau statistique : fichiers informatisés joints « TABLEAU STATISTIQUE.xls » ou « TABLEAU STATISTIQUE.ods »
Document 2	E-mail : fichiers informatisés joints « COURRIEL AGENCE.doc » ou « COURRIEL AGENCE.odt »
Dossier	Images (fichier informatisé joint)

PARTIE 1 : ACCUEIL PERSONNALISÉ DES ENFANTS

Pour augmenter l'activité de l'hôtel durant les week-ends et les périodes de vacances scolaires, Madame Dumaitre souhaite développer la clientèle de tourisme familial. Pour ce faire, elle souhaite mettre à disposition des enfants de 3 à 12 ans des équipements et services ludiques (payants et/ou gratuits).

Travail à faire :

1.1 Proposer 6 équipements ou services susceptibles d'intéresser les enfants de cette tranche d'âges. Rédiger la réponse sur votre copie d'examen.

Dans l'idée de personnaliser l'accueil des enfants, Madame Dumaitre désire qu'un document soit remis aux enfants à leur arrivée.

Travail à faire :

1.2 En utilisant une ou plusieurs images fournies dans le dossier « Images » à disposition sur votre ordinateur, concevoir une carte de bienvenue à destination des enfants, présentant l'ensemble des prestations que vous venez de proposer.

Consignes :

- Les texteur, tableur, grapheur et PAO sont autorisés.
- Feuille format A4 paysage recto pliée en 2.
- Le verso, non demandé, fait apparaître le nom de l'hôtel et un titre général « carte de bienvenue enfants ».

1.3 Imprimer le document (à rendre avec la copie).

PARTIE 2 : ANALYSE STATISTIQUE

Afin d'avoir une meilleure lisibilité de l'activité annuelle de l'établissement, Madame Dumaitre souhaite qu'un tableau récapitulant les indicateurs de base soit mis en place, et qu'il lui soit remis à chaque fin de mois.

Travail à faire :

À partir de l'ébauche de document proposé en **document 1**, fichier **TABLEAU STATISTIQUE.xls ou .ods** :

2.1 Insérer les formules permettant d'automatiser les calculs pour l'année en cours. Arrondir les résultats obtenus à deux décimales.

2.2 Imprimer le document (à rendre avec la copie).

2.3 Imprimer le document avec les formules de calcul (à rendre avec la copie).

Pour illustrer ces résultats, elle vous demande de les représenter sous forme de graphiques.

Travail à faire :

2.3 Préparer le graphique permettant de visualiser l'évolution du chiffre d'affaires « hébergement » des 5 premiers mois de l'année.

2.4 Imprimer le document (à rendre avec la copie).

2.5 À partir des 2 documents que vous venez de concevoir, Madame Dumaitre vous demande de lui commenter les résultats obtenus et de lui donner la définition de chaque ratio calculé. Rédiger la réponse sur la copie d'examen.

PARTIE 3 : ACTIVITÉS COMMERCIALES

Dans le but de promouvoir son établissement, Madame Dumaitre envisage d'envoyer un courriel aux agences de voyage britanniques. Elle souhaite leur présenter l'établissement et invite les responsables d'agence à venir y séjourner une nuit pour 2 personnes sur la base d'une demi-pension.

Travail à faire :

3.1 À l'aide de l'**Annexe A**, rédiger en anglais sur le **document 2**, fichier **COURRIEL AGENCE.doc ou .odt** le courriel à envoyer.

3.2 Imprimer le document (à rendre avec la copie).

PARTIE 4 : GESTION DES DÉBITEURS DIVERS

Dans le but de faire respecter les délais de règlement accordés aux débiteurs, Madame Dumaitre vous sollicite pour relancer systématiquement les clients en retard de paiement.

Travail à faire :

4.1 Préparer la lettre de relance, suite à l'envoi de la facture de la société LECOURT le 4 mai 2010 (**Annexe C**) et n'ayant fait jusqu'à présent l'objet d'aucune relance.

Consignes :

- Les texteur, tableur, grapheur et PAO sont autorisés. Feuille format A4.
- Respect des normes de courrier commercial.

4.2 Imprimer le document (à rendre avec la copie).