

RÉSIDENCE HÔTELIÈRE INTERNATIONALE UNIVERSITAIRE ★★★

Vous êtes réceptionniste depuis quelques années au sein de la Résidence Hôtelière Internationale Universitaire de Clermont-Ferrand.

Située au cœur du quartier des universités en centre ville de Clermont-Ferrand, la Résidence Hôtelière Internationale Universitaire est une résidence de type hôtelier de bon standing destinée à accueillir prioritairement les enseignants, les chercheurs et les personnels administratifs du monde universitaire.

Mme CARADES, la directrice de la résidence vous charge d'un certain nombre de tâches liées à l'accueil et à la réception à réaliser durant la journée du 17 juin 2011.

Liste des annexes et documents

Supports de travail	
ANNEXE A	Fiche signalétique de l'hôtel
ANNEXE B	Courrier électronique de Mr O'Donnel

Documents à joindre avec la copie

DOCUMENT 1	Listing des clients fidèles (fichier <i>listing-clients.xls</i> ou <i>.ods</i>)
DOCUMENT 2	Statistiques de fréquentation de l'hôtel (fichier <i>origine-clientele.xls</i> ou <i>.ods</i>)
DOCUMENT 3	Texte de la direction à intégrer (fichier <i>notes-direction.txt</i>)
DOCUMENT 4	Formulaire courrier électronique (fichier <i>modele-email.doc</i> ou <i>.odt</i>)
FICHIERS JOINTS	Dossier <i>images pour publipostage</i> (5 fichiers images)

PARTIE 1 : ACTIVITÉS COMMERCIALES (20 points)

Votre chef de réception vous informe que l'hôtel souhaite récompenser ses meilleurs clients. La direction a spécialement affecté à cet effet un budget de 3 000 €. Cette somme permettra d'accorder une réduction aux clients sélectionnés, réduction calculée proportionnellement au nombre de nuitées.

Le listing des clients fidèles est déjà partiellement constitué sous tableur (voir DOCUMENT 1 : fichier listing-clients.xls ou .ods). Ce fichier reprend les 50 clients ayant le plus séjourné à l'hôtel. Les cases grisées du tableau seront complétées ultérieurement, votre travail devra en tenir compte.

Travail à faire

1.1 En insérant une seule formule de calcul, répartir le montant de la réduction attribuée à chaque client (en euros entier, sans décimale).

1.2 Présenter le fichier client par ordre alphabétique.

1.3 Imprimer ce document sur une seule page.

1.4 Imprimer une version du document présentant les formules de calcul.

Un publipostage sera envoyé sous la forme d'un envoi publicitaire très attractif. Ce sera l'occasion de présenter à ces clients la formule de restauration « Boutique Gourmande », tout juste mise en place. Ce courrier annoncera à chaque client le montant de sa réduction, qu'il pourra utiliser lors de son prochain séjour, valable pour un séjour d'au moins trois nuits consécutives, avec réservation obligatoire.

Travail à faire

1.5 En utilisant le logo et les images mis à votre disposition (Dossier *images pour publipostage*), réaliser à l'aide d'un texteur le modèle de lettre-type qui servira au publipostage.

1.6 Imprimer le modèle du document incluant les champs insérés.

1.7 Imprimer les courriers provisoires à l'attention de la société VIDAL et de Mme LOPEZ.

PARTIE 2 : STATISTIQUES DE FRÉQUENTATION (19 points)

Votre chef de réception vous communique un document statistique de fréquentation de l'hôtel de l'an dernier, qui correspond à une édition de votre logiciel professionnel (DOCUMENT 2 : fichier origine-clientele.xls ou .ods). Il vous demande de remettre en forme le document en vue d'une réunion des chefs de service.

Vous devez mettre en forme le document, afin qu'y figurent :

- le total des provenances clients, par mois et sur l'année ;
- la répartition en pourcentage des provenances clients, par mois et sur l'année ;
- une représentation graphique de la répartition de la clientèle par zone géographique.

Travail à faire

2.1 Insérer les formules de calcul nécessaires.

2.2 Préparer le graphique de répartition attendu.

2.3 Imprimer ce document sur une seule page (en mode paysage), avec un titre en entête ainsi que la date et l'heure d'édition en pied de page.

En introduction à ce tableau, votre chef de réception vous demande de rédiger à l'aide d'un texteur, une note d'information à diffuser au personnel concerné, intégrant :

- le texte de la direction (DOCUMENT 3 : fichier notes-direction.txt) en corrigeant le texte et la mise en page si nécessaire,
- le graphique réalisé sous tableur, incluant légende et titre.
- l'extrait du tableau pour le dernier trimestre.

Travail à faire

2.4 Présenter le document attendu.

2.5 Imprimer ce document (à rendre avec la copie).

PARTIE 3 : ACTIVITÉS DE RÉSERVATION (15 points)

Vous recevez un courrier électronique de demande de réservation de Mr O'Donnel, client britannique (voir ANNEXE B).

Travail à faire

3.1 Rédiger en anglais le courrier électronique de réponse à ce client, en respectant les consignes de votre chef de réception (accusé de réception, rappel des conditions du séjour, demande de garantie). Utiliser le fichier « modele-email.doc ou .odt » (DOCUMENT 4) mis à votre disposition.

3.2 Imprimer ce document (à rendre avec la copie)

A la suite de votre réponse, votre collègue reçoit un appel téléphonique de Mr O'Donnel, vous communiquant son numéro de carte visa. Il souhaiterait déposer des traveller-chèques en livre sterling au coffre de l'hôtel à son arrivée, il souhaite les utiliser comme règlement et il a très peur qu'on lui les dérobe à l'hôtel.

Ce collègue étant débutant et ne parlant pas bien anglais, il n'a pas su répondre au client mais lui a précisé qu'un courrier électronique de confirmation lui serait envoyé dans la journée.

Travail à faire

3.3 Rédiger en anglais le courrier électronique de réponse à ce client, en respectant les consignes de votre chef de réception (garantie validée, sécurité des travellers-chèques, coffre en chambre, sécurisation de l'hôtel). Utiliser le fichier « modele-email.doc ou .odt » (DOCUMENT 4) mis à votre disposition.

3.4 Imprimer ce document (à rendre avec la copie)

PARTIE 4 : MISE EN PLACE DE PROCÉDURE DE TRAVAIL (6 points)

L'hôtel accueillant régulièrement des réceptionnistes en formation, de nombreuses erreurs sont commises dans l'utilisation des traveller-chèques.

La direction vous demande de réaliser une note de service à l'attention de tout le personnel chargé des encaissements en précisant :

- *le rappel du principe d'achat des traveller-chèques*
- *les garanties offertes pour le client détenteur*
- *les garanties offertes pour le commerçant*
- *la procédure d'encaissement pour les chèques en euros*
- *procédure d'encaissement pour les chèques en devises*

Travail à faire

4.1 Rédiger cette note de service à l'aide du texteur.

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