

HÔTEL DES IMPRIMEURS****

Vous êtes réceptionniste à « l'hôtel des Imprimeurs » qui est dirigé par Madame Camille ROBERT. Cet établissement, classé 4 étoiles, est situé à Strasbourg en ALSACE, en plein centre ville et au bord de la rivière, l'Ill. La beauté de son cadre et la qualité de ses prestations lui donnent la possibilité d'accueillir différents types de clientèles "loisirs" et "affaires".

Au cours de la journée du 7 juillet, Mme ROBERT vous charge d'un certain nombre de tâches liées à l'accueil et la réception. Vous disposez des supports suivants :

Liste des annexes et des documents

Annexe A	Fiche signalétique de l'hôtel
Annexe B	Listing du personnel (fichier .xls ou .ods)
FICHER IMAGES	Images mises à la disposition du candidat
Document 1	Segmentation prévisionnelle 2014 (fichier .xls ou .ods)

PARTIE 1 : GESTION DE LA RELATION CLIENT (12 points)

Le contexte économique défavorable de l'année passée a entraîné une sérieuse dégradation des résultats de l'hôtel et la reprise se fait attendre. Madame Robert, à la recherche de solutions pour augmenter la fréquentation de l'hôtel, envisage de nouvelles perspectives.

Le site Internet de l'hôtel n'offre pas la possibilité de réserver en ligne et une première option semble s'imposer : adjoindre au site de « l'hôtel des Imprimeurs » un formulaire de réservation qui fournirait une interface permettant aux internautes de :

- ⤴ connaître les disponibilités de l'hôtel en temps réel,
- ⤴ réserver leur chambre pour un prochain séjour,
- ⤴ obtenir une confirmation rapide par courrier électronique, avec demande de garantie.

Il convient de sensibiliser les réceptionnistes sur cette innovation en insistant sur :

- ⤴ les avantages et les inconvénients de ce type de formulaire pour la clientèle,
- ⤴ les modifications induites dans les procédures de travail à la réception.

Travail à faire :

1.1 Rédiger la note d'information.

1.2 Imprimer ce document (à rendre avec votre copie).

Consignes de présentation :

Une page A4 format portrait, recto uniquement

PARTIE 2 : DÉMARCHE COMMERCIALE (17 points)

De nouvelles liaisons aériennes doivent être ouvertes par la compagnie australienne low cost "SKYLINE.com" au départ de l'aéroport d'Entzheim, près de Strasbourg. À compter du mois d'octobre, et chaque week-end, les villes desservies seront Copenhague, Berlin et Rome. La décision est prise de démarcher la compagnie « SKYLINE.com ».

Un courrier sera adressé au responsable de « SKYLINE.com » pour lui proposer de loger ses équipages. Vous veillerez à ce que cette lettre contienne :

- ⤴ une présentation rapide de l'hôtel,
- ⤴ la mise en avant de la qualité des prestations d'hébergement et de restauration,
- ⤴ la proposition d'un rendez-vous pour discuter des clauses d'un éventuel contrat.

Travail à faire :

2.1 Rédiger en anglais cette lettre en intégrant le logo de l'hôtel ainsi qu'une photo choisie (dossier « images » à votre disposition)

2.2 Imprimer ce document (à rendre avec la copie)

Consignes de présentation :

Une page A4 format portrait, recto uniquement

PARTIE 3 : REALISATION D'UN BUDGET PREVISIONNEL (16 points)

La direction prépare le budget prévisionnel pour 2014 avec deux orientations principales :

- ⤴ augmentation de la clientèle « groupe »,
- ⤴ développement de l'hébergement des équipages. Ce nouveau segment représenterait, chaque semaine et pour toute l'année 2014, un apport de 12 nuitées supplémentaires au tarif de 65 € par chambre.

Travail à faire :

À partir de la prévision de résultats pour 2014, présentée en document 1 (fichier segmentation prévisionnelle 2014.xls ou ods), vous devez :

3.1 Mettre à jour le budget 2014 en incluant la prestation « équipages ».

3.2 Ajouter à ce tableau de budget 2014 :

- la répartition des nuitées par segment (en pourcentage)
- le chiffre d'affaires prévisionnel de chaque segment (en euros).

3.3 Imprimer ce document en faisant apparaître les formules de calcul (à rendre avec la copie).

3.4 Faire apparaître sur la feuille de calcul les deux graphiques suivants :

- la répartition des nuitées par segment (en pourcentage),
- le chiffre d'affaires prévisionnel de chaque segment (en euros).

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

Consignes de présentation :

Une page A4 recto uniquement

PARTIE 4 : RELATIONS INTERPERSONNELLES (15 points)

Depuis quelques mois, de nouveaux employés ont été recrutés au sein de l'hôtel, dans tous les services. Certaines personnes changent de fonction et de nouveaux postes ont été créés. Le direction souhaite que l'organigramme hiérarchique de chaque service soit affiché dans les locaux du personnel.

Travail à faire

4.1 A l'aide du listing du personnel (Annexe B), préparer un organigramme pour :

- △ la brigade de réception,
- △ la brigade des étages,
- △ la brigade de la conciergerie.

Consignes de présentation :

- △ une page A4 format paysage pour chaque organigramme,
- △ les prénoms des chefs de service ne doivent pas figurer dans l'organigramme.

4.2 Imprimer les trois organigrammes (à rendre avec la copie).