

| |
|-----------------------------|
| HÔTEL LE CYCLISTE ★★ |
|-----------------------------|

Vous êtes réceptionniste nouvellement embauché à l'Hôtel Le Cycliste, qui vient d'ouvrir pour la saison d'été.

L'hôtel est situé dans une station touristique ouverte l'été et l'hiver. La ville la plus proche est connue pour ses thermes.

M. Lemoine, directeur, vous demande de l'assister dans quelques tâches liées à la réouverture afin de vous familiariser avec l'établissement et les pratiques de travail.

Nous sommes le (date de l'examen)....

Liste des annexes et documents

| Supports de travail | |
|---------------------|-------------------------------|
| ANNEXE A | Fiche signalétique de l'hôtel |
| ANNEXE B | Lettre de réclamation |

Documents à joindre avec la copie

| | |
|--|--|
| DOCUMENT 1 | Statistiques N-1 (fichier statistiques.xls ou odt) |
| DOCUMENT 2 | Listing clientèle (fichier fichier client.xls ou odt) |
| DOCUMENT 3 | Lettre commerciale (fichier lettre commerciale.doc ou odt) |
| DOCUMENT 4 | Mémo agences de voyage (fichier fichier memo <i>agences.doc ou odt</i>) |
| Dossier images mis à votre disposition | |

PARTIE 1 : ANALYSE DE L'ACTIVITÉ DE L'ÉTABLISSEMENT (14 points)

Le directeur souhaite faire une réunion concernant les résultats de la précédente saison. Il vous demande de mettre à jour les statistiques de fin de saison N-1.

Ce travail doit être réalisé à l'aide du document 1 (fichier : statistiques.xls ou odt, feuilles « septembre n-1 » et « statistiques saison n-1 »).

Travail à faire :

1.1 Compléter le tableau « septembre n-1 » contenu dans le document 1 (fichier : statistiques.xls ou odt) en implantant les formules de calcul permettant d'automatiser les calculs. Arrondir au centième, mettre les cellules en format pourcentage et monétaire quand nécessaire.

1.2 Imprimer le tableau en mode paysage (à rendre avec la copie).

1.3 Imprimer le tableau laissant apparaître les formules de calcul (à rendre avec la copie).

1.4 Transférer sur le tableau statistiques « saison n-1 » les statistiques de septembre. Compléter le tableau statistiques « saison n-1 » en implantant les formules nécessaires (fichier : statistiques.xls ou odt, feuille « statistiques saison n-1 »).

1.5 Imprimer ce tableau en mode paysage en faisant apparaître l'heure d'impression en pied de page (à rendre avec la copie).

1.6 Imprimer le tableau laissant apparaître les formules de calcul (à rendre avec la copie).

1.7 Représenter graphiquement l'évolution du taux d'occupation sur la saison n-1.

1.8 Représenter graphiquement l'évolution du prix moyen chambre sur la saison n-1.

1.9 Imprimer ces graphiques sur une page en mode portrait (à rendre avec la copie).

PARTIE 2 : ACTIVITÉS COMMERCIALES (15 points)

Votre directeur vous informe que cette année des forfaits touristiques seront mis en place avec des partenaires locaux : Thermoludisme & le Pic du Midi.

La direction a décidé que les clients ayant séjourné au moins 10 fois dans l'hôtel bénéficieront d'une réduction de 5 % sur les formules, les autres de 3 % de réduction.

Tous les clients du fichier seront informés de cette opportunité commerciale. Cette présentation doit être réalisée à l'aide du document 2 (fichier : Fichier client.xls ou odt) et du fichier contenant les images des partenaires locaux.

Travail à faire :

2.1 À partir du document 2 (fichier : Fichier client.xls ou odt), trier les clients par ordre alphabétique.

2.2 Dans le document 2 (fichier : Fichier client.xls ou odt), insérer la formule permettant de calculer le pourcentage de réduction accordée aux clients.

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

2.4 Imprimer le tableau avec les pourcentages de réduction calculés, de façon à optimiser la lecture (à rendre avec la copie).

2.5 Améliorer l'attractivité (fond et forme) de ce support commercial en prenant en compte le brouillon rédigé par M. Lemoine annonçant les nouvelles formules commerciales (Document 3 - fichier : Lettre commerciale.doc ou odt), et le dossier d'images mis à votre disposition.

2.6 Imprimer la lettre commerciale mise en forme (à rendre avec la copie).

2.7 Fusionner la lettre commerciale améliorée et le fichier clientèle (document 2 : Fichier client.xls ou odt)

2.8 Imprimer la lettre de M. AVENIS (à rendre avec la copie).

2.9 Imprimer la lettre de Mme RENAULT (à rendre avec la copie).

PARTIE 3 : ACTIVITÉS COMMERCIALES EN ANGLAIS (15 points)

Votre chef de réception vous informe que des clients mécontents se sont manifestés. La direction vous demande de l'aide, compte tenu de vos compétences linguistiques, pour élaborer le courrier de réponse à Mme Jones.

Travail à faire

3.1 Rédiger à l'aide d'un texteur, la réponse au courrier de Mrs JONES (annexe B) en veillant à apporter des réponses à chacune de ses remarques.

3.2 Imprimer ce courrier (à rendre avec la copie).

PARTIE 4 : ACTIVITÉS DE COMMUNICATION INTERNE (16 points)

Votre directeur vous informe que cette année, la collaboration avec les agences de voyage sera intensifiée en direction de la clientèle individuelle. Afin d'améliorer le traitement des clients individuels d'agence, il vous a préparé une ébauche imparfaite d'un mémo destiné au personnel de réception.

Travail à faire :

4.1 Finaliser le mémo (document 4 – fichier mémo agence.doc ou .odt) qui doit rappeler de manière synthétique :

- les différents types de bons d'agence (vouchers) et leur valeur,
- les précautions à prendre lors de la réservation,
- les formalités à accomplir lors de l'arrivée d'un client individuel d'agence,
- les formalités à respecter lors du départ d'un client individuel d'agence,
- les démarches à suivre après le départ pour se faire régler par l'agence de voyage.

Consignes de travail : réajustement des images incluses, répartition harmonieuse des informations, conservation du principe du tableau, une page A4 maximum.

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