

## HÔTEL DES REMPARTS \*\*\*

Vous êtes réceptionniste à l'Hôtel\*\*\* des Remparts, hôtel de charme et typique de la ville d'Obernai (67). Monsieur Pflieger, le Directeur, a racheté l'établissement en juin 2012 et le dirige donc depuis.

L'hôtel est situé juste à côté du rempart Caspar, aux portes du centre-ville historique d'Obernai. Les rues pavées de la ville, les maisons à colombages, les nombreux géraniums aux fenêtres en été, les attrayantes décorations et illuminations à Noël... attirent une clientèle touristique, tant individuelle que groupe, française et étrangère, mais le calme et les vignes environnantes tentent également une clientèle « affaires », fatiguée des bruits des grandes villes.

Ce jour, le 14 juin 2014, vous prenez votre poste, accompagné(e) d'un jeune stagiaire, Samuel, et effectuez vos tâches quotidiennes. De plus, Monsieur Pflieger souhaite préparer la réunion « bilan de l'année » et vous sollicite à ce sujet.

### Liste des annexes et des documents

<b>Annexe A</b>	Fiche signalétique de l'hôtel
<b>Annexe B</b>	Extrait de la liste des débiteurs divers (fichier <i>extrait de la liste des débiteurs divers.xls ou ods</i> )
<b>Annexe C</b>	Transports THISTLE BUSES : Courriel de demande de réservation groupe
<b>Annexe D</b>	Tarifs groupes
<b>Annexe E</b>	Planning des disponibilités par type de chambres

<b>FICHIER IMAGES</b>	coordonnées_hotel logo_hotel
-----------------------	---------------------------------

<b>Document 1</b>	Papier en-tête (fichier <i>doc1_papier en-tête.doc ou .odt</i> )
<b>Document 2</b>	Pro-forma (fichier <i>doc2_note pro-forma.xls ou .ods</i> )
<b>Document 3</b>	Données statistiques (fichier <i>doc3_données statistiques.xls ou .ods</i> )

## **PARTIE 1 : GESTION DES DÉBITEURS DIVERS (23 points)**

*Jusqu'à présent, vous avez toujours été la seule personne en charge des débiteurs divers, ce qui pose problème lorsque vous êtes en congés. Le chef de réception souhaite donc que l'ensemble de l'équipe de réception soit à même de prendre la suite durant ces périodes afin que chacun y soit sensibilisé, que le suivi soit plus régulier, et que, surtout, le délai de paiement des débiteurs divers soit le plus court possible. Il vous demande de lui soumettre une note de service qu'il diffusera aux personnels concernés. Cette note rappellera la procédure à suivre.*

**Travail à faire :**

- 1.1 Réaliser à l'aide du texteur la note de service relative à la procédure de suivi des débiteurs divers à partir du départ du client.**
- 1.2 Imprimer le document (à rendre avec la copie).**

*Au cours du suivi des débiteurs ce jour (voir ANNEXE B : « Extrait de la liste des débiteurs divers.xls ou .ods »), vous vous apercevez que des clients sont à relancer. Le système informatique a été changé et vous n'avez plus la lettre-type de relance qui vous permet de faire un envoi en publipostage. Vous utiliserez le papier à en-tête (DOCUMENT 1 : fichier « doc1\_papier en-tête.doc ou .odt ») mis à votre disposition.*

**Travail à faire :**

- 1.3 Préparer le courrier-type de première relance en français, destiné au service comptable de chaque entreprise, rappelant les modalités du séjour des clients.**
- 1.4 Insérer les champs de fusion nécessaires.**
- 1.5 Imprimer le document modèle avec les champs insérés (à rendre avec la copie).**
- 1.6 Imprimer les courriers de relance pour les clients français uniquement (à rendre avec la copie).**

## **PARTIE 2 : SERVICE DES RÉSERVATIONS (21 points)**

*Vous venez de recevoir une demande de réservation groupe d'un autocariste anglophone : « Thistle Buses » (Voir ANNEXE C « Courriel de demande de réservation groupe »). À l'aide de l'ANNEXE D (« Tarifs groupes ») et de l'ANNEXE E (« Planning des disponibilités par type de chambre »), vous établissez la note pro-forma et le courrier d'accompagnement à envoyer au client, afin de les soumettre à votre chef de réception.*

**Travail à faire :**

- 2.1 Établir la note pro-forma en anglais correspondant à la demande du client à partir du DOCUMENT 2, fichier « doc2\_note pro-forma.xls ou.ods »,**
- 2.2 Insérer les formules de calcul nécessaires.**
- 2.3 Imprimer la note pro-forma avec les formules de calcul (à rendre avec la copie).**
- 2.4 Imprimer la note pro-forma destinée à l'autocariste (à rendre avec la copie).**
- 2.5 Préparer en anglais le courrier d'accompagnement de la pro-forma à l'aide du DOCUMENT 1, fichier « doc1\_papier en-tête.doc ou .odt ».**
- 2.6 Imprimer le document (à rendre avec la copie).**

### PARTIE 3 : ANALYSE DE L'ACTIVITÉ (10 points)

*L'année comptable court du 1<sup>er</sup> juin au 31 mai de l'année suivante. Votre Directeur, Monsieur Pfleger, souhaite préparer la réunion « Bilan de l'année ». Il vous demande de lui préparer les graphiques relatifs à certains indicateurs. Il vous remet le fichier (DOCUMENT 3 : fichier « doc3\_données statistiques.xls ou .ods ») afin que vous prépariez une analyse.*

**Travail à faire :**

- 3.1** Insérer dans le DOCUMENT 3 (fichier « doc3\_données statistiques.xls ou .ods ») la formule qui permet de calculer les RevPAR.
- 3.2** Ajouter à chacun des ratios, pour chaque mois, son unité de mesure (€, %) et afficher les résultats avec 2 décimales.
- 3.3** Dans une zone de texte, à la suite du tableau dans le DOCUMENT 3, rappeler la formule de calcul et l'utilité de chacun des 3 ratios.
- 3.4** Imprimer le document sur une seule page (à rendre avec la copie).
- 3.5** Sur une nouvelle feuille de calcul, présenter un graphique correspondant à l'évolution mensuelle du taux d'occupation en y ajoutant titre, légende et valeurs mensuelles.
- 3.6** Imprimer le document (à rendre avec la copie).

### PARTIE 4 : FIDÉLISATION DE LA CLIENTÈLE (6 points)

*Pour fêter son anniversaire dans l'établissement, le Directeur a décidé de remercier les clients les plus fidèles de l'année. Un cadeau sera déposé dans leur chambre : une poterie alsacienne garnie d'une mignonnnette d'eau-de-vie et des friandises locales en fonction de la saison.*

*Il vous demande de préparer un chevalet de remerciement à déposer en chambre avec le cadeau.*

**Travail à faire :**

- 4.1** Composer le chevalet en respectant les consignes de présentation suivantes :

- texteur, tableur, grapheur et PAO sont autorisés,
- feuille A5 (demi-page A4), disposition portrait, qui sera pliée en 2,
- pas d'information à l'intérieur,
- sur la face avant, noter le mot de remerciement du Directeur et insérer le logo de l'hôtel,
- sur la face arrière, indiquer les coordonnées de l'hôtel.



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