

MENTION COMPLÉMENTAIRE ACCUEIL – RÉCEPTION
ÉPREUVE TECHNOLOGIQUE E2
Épreuve pratique et écrite
Durée 3 h

SUJET

HÔTEL LES SOURCES DE MARGAUX****

Vous êtes réceptionniste polyvalent(e) (accueil/caisse clients/informations) à l'hôtel « LES SOURCES DE MARGAUX »... Cet établissement classé 4 étoiles, est situé à Margaux dans la région viticole du Bordelais (Médoc).

François et Anne-Laure de Beaufort ont hérité il y a quelques années d'un domaine composé de plusieurs hectares de vignes, d'un château et d'une forêt domaniale. Le château et les annexes ont été transformés en structure hôtelière composée d'un hôtel 4 étoiles, de deux restaurants, d'un bar et de 3 salles de séminaires/banquets. Depuis deux ans, ce complexe de luxe a rejoint la chaîne volontaire « Les Grandes Étapes Françaises ».

Le centre de remise en forme créé dans les anciennes écuries vient d'ouvrir ses portes à la clientèle de l'établissement mais aussi à une clientèle régionale. Des produits de soins uniques provenant de substances actives de la vigne ont été conçus afin de satisfaire une clientèle curieuse de nouveautés : c'est la naissance de la « Vinothérapie ».

Au cours de la journée du **3 juillet**, durant vos horaires de travail de 7 h 30 à 15 h 30, vous êtes confronté(e) à différentes situations. Afin de vous aider dans vos réponses, vous trouverez dans ce dossier les annexes et documents suivants :

Annexe A	Fiche signalétique de l'hôtel « LES SOURCES DE MARGAUX »
Annexe A bis	Fiche signalétique de l'hôtel « LES SOURCES DE MARGAUX » (suite)
Annexe B	Tarifs et forfaits
Annexe C	Consignes – Clients attendus le 3 juillet 2002
Annexe D	Salle de remise en forme « La Source » et extrait de la liste des invités
Annexe E	Courrier de l'agence « Voyageurs du Monde »
Document 1	Planning de réservations
Document 2	Planning d'occupation journalière en date du 2 juillet
Document 3	Planning d'occupation journalière en date du 3 juillet
Document 4	Facture pro-forma

☞ LES DOCUMENTS 1, 2, 3, ET 4, AINSI QUE CEUX QUE VOUS AUREZ A ÉTABLIR DEVRONT ÊTRE REMIS avec VOTRE COPIE et ne DOIVENT pas LAISSER APPARAÎTRE VOTRE NOM.

☞* CHACUNE des PARTIES de ce SUJET DOIT ÊTRE PRÉSENTÉE sur des FEUILLES SÉPARÉES.

TOUTES ACADÉMIES	EXAMEN	Mention Complémentaire ACCUEIL - RÉCEPTION	E2	2002
	ÉPREUVE	Épreuve Technologique		
	Coefficient 4	Durée : 3 h 00		Feuille : 1/12
	Ce sujet comporte 12 feuilles			

PARTIE 1 : CONNAISSANCE DE L'ENTREPRISE HÔTELIÈRE

Depuis le 21 mai 1987, la réglementation en matière de change des devises étrangères a changé. Deux possibilités s'offrent à l'hôtelier pour effectuer les opérations de change : le change à sens unique et le change à double sens (également appelé "bureau de change").

TRAVAIL À FAIRE 1 :

- 1.1 Présenter, sous forme de tableau, les deux possibilités en détaillant pour chacune d'elles les obligations et les documents à utiliser.
- 1.2 Préciser quel type de change vous semble le plus pratiqué par les hôteliers. Justifier la réponse.

PARTIE 2 : ACTIVITÉS COMMERCIALES ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE

La Direction souhaite adresser à ses principaux clients et notables de la région, une invitation à l'inauguration du Centre de Remise en Forme « **La Source** ». Madame De Beaufort vous demande de l'aider dans l'organisation de cette manifestation qui doit se dérouler le 12 juillet prochain à compter de 19 h. Elle débutera par la visite des installations puis un buffet dînatoire réunira les invités dans les salons du Château. Dans la soirée, des spécialistes présenteront à la clientèle un choix exceptionnel de vins et de produits de soin provenant de la vigne et faisant partie de la vinothérapie. Plusieurs cadeaux seront distribués : séances de remise en forme, repas au restaurant « **Le Cep de Vigne** », bouteilles de vin de la propriété, produits de vinothérapie.

TRAVAIL À FAIRE 2 :

- 2.1 Créer le fichier clients à partir de l'annexe D puis l'imprimer sous forme de tableau.
- 2.2 Créer la lettre d'invitation type avec coupon réponse, puis l'imprimer avec les noms de champs.
- 2.3 Effectuer la fusion, imprimer les 4 lettres d'invitation.

Consignes :

- seuls les logiciels de traitement de texte, tableur et base de données sont autorisés (logiciel de P.A.O. exclu).
- feuille A4, disposition portrait. Présentation ludique laissée à votre appréciation.
- les documents établis sont à rendre avec votre copie (sans laisser apparaître votre nom).

Les clients présents à l'hôtel le 12 juillet seront également invités à l'inauguration. Un message d'information sera disposé sur le bureau de leur chambre. De nombreux clients étrangers ont réservé à cette période. Vous devez :

- 2.4 Présenter un message d'information manuscrit, rédigé en anglais.
(feuille A4, disposition portrait, présentation laissée à votre appréciation, à remettre avec votre copie)

PARTIE 3 : PLANIFICATION ET ORGANISATION DU SERVICE

Vous travaillez sur les consignes du veilleur de nuit (annexe C).

TRAVAIL À FAIRE 3 :

- 3.1 Mettre à jour les documents liés à ces diverses consignes. Modifier le document 2 et remplir le document 3.
- 3.2 Lister 9 tâches ou activités courantes du réceptionniste du matin : de la prise de poste jusqu'à la fin du service.

PARTIE 4 : CAISSE CLIENTS

Madame de Beaufort vous transmet la lettre reçue ce jour par courrier électronique (annexe E) et vous demande de traiter la demande de M. DUBOURG.

TRAVAIL À FAIRE 4 :

- 4.1 Définir le terme facture pro-forma.
- 4.2 A partir de l'annexe E, et en fonction des disponibilités (document 1) :
 - compléter la facture pro-forma (document 4)
 - détailler tous vos calculs sur la copie d'examen (en indiquant le numéro de la question)
 - mettre à jour le planning par types de chambres (document 1)
- 4.3 Rappeler, sous forme de tableau, les taux de TVA pratiqués dans l'hôtellerie 4 étoiles et 4 étoiles luxe pour les prestations suivantes :
 - Chambres - Appartement/suite - Petit déjeuner - Pension complète

TOUTES ACADÉMIES	EXAMEN	Mention Complémentaire ACCUEIL - RÉCEPTION	E2	2002
	ÉPREUVE	Épreuve Technologique		
	Coefficient 4	Durée : 3 h 00		Feuille : 2/12
	Ce sujet comporte 12 feuilles			

FICHE SIGNALÉTIQUE DE L'HÔTEL

HÔTEL LES SOURCES DE MARGAUX
Chemin des Vignes
33460 MARGAUX
Tél. +33 (0)5.56.10.10.10
Télécopie +33 (0)5.56.10.10.11
www.sources-margaux@margaux.com

CLASSEMENT	Hôtel 4 étoiles NN Affilié à la chaîne volontaire « Les Grandes Étapes Françaises »		
OUVERTURE	Toute l'année		
SITUATION	Margaux est situé dans le vignoble du Médoc : - A 20 minutes de la ville de Bordeaux (33) - A 25 minutes de l'aéroport de Bordeaux – Mérignac		
CHAMBRES	L'hôtel dispose de 40 chambres réparties comme suit : <ul style="list-style-type: none"> ▪ 14 chambres (#) Catégorie "Confort " (de 30 m²) situées dans l'annexe du château <ul style="list-style-type: none"> - Atmosphère chaleureuse de caractère au style "Bordelais" et vue sur la forêt, - 7 # à grand lit et 7 # à deux lits bain et toilettes privatives, - Téléphone direct, prise informatique, mini bar, télévision satellite, presse pantalon, sèche cheveux. ▪ 20 chambres (#) Catégorie "Prestige" (de 35 m²) <ul style="list-style-type: none"> - L'aile droite du château abrite ces chambres encore plus spacieuses caractérisées par leur style "Anglais". Très lumineuses, avec vue sur les vignes et/ou la piscine, elles disposent d'un petit salon et d'un sas d'accueil. - 5 # à grand lit ou 15 # à deux lits bain et toilettes privatives - Air conditionné, téléphone direct, prise informatique, mini bar, télévision satellite, coffre fort, presse pantalon, sèche cheveux ▪ 6 suites (de 70 m²) <ul style="list-style-type: none"> - Situées dans les différentes parties du château et annexes, composées de deux ou trois pièces, dotées d'un espace, d'une luminosité et d'une vue unique sur les vignes et/ou la piscine, elles offrent tout le confort attendu par une clientèle exigeante. - Toutes ces suites sont dotées de deux lits bain et douche, toilettes privatives - canapé convertible dans le salon. - Air conditionné, téléphone direct, prise informatique, mini bar, télévision satellite, clavier Internet/téléviseur, coffre fort, presse pantalon, sèche cheveux. 		
CLIENTÈLE	Affaires individuels	15 %	} Clientèle à 65 % étrangère
	Affaires groupes et séminaires	45 %	
	Tourisme	40 %	

TOUTES ACADÉMIES	EXAMEN	Mention Complémentaire ACCUEIL - RÉCEPTION	E2	2002
	ÉPREUVE	Épreuve Technologique		
	Coefficient 4		Durée : 3 h 00	Feuille : 3/12
		Ce sujet comporte 12 feuilles		

- RESTAURATION**
- Un restaurant gastronomique : « Le Cep de Vigne » de 50 couverts
 - Un restaurant diététique : « Le Grain de Raisin » de 40 couverts
 - Un bar «Le Petit Verdot »
- SALONS**
- **3 salles de séminaire** modulables, pourvues du matériel didactique suivant :
 - 1 rétroprojecteur ou un projecteur à diapositives,
 - 1 écran 120 x 180,
 - 1 paperboard,
 - Set de bureau avec stylo à bille et papier,
 - Eau minérale et bonbon.
 - **A la demande :**
 - Traduction simultanée et interprétariat (conférences, séminaires, réunions, etc...)
 - Hôtesse et hôtes d'accueil
 - Hôtesse multilingues, hôtesse commerciales, hôtesse de promotion, voituriers et chauffeurs... pour salons professionnels, campagnes de promotion, show rooms, conférences, séminaires, congrès, cocktails...
 - Véhicules hauts de gamme, taxis, minibus pour transferts et voyages sur toutes distances et avec tous types de véhicules
- ACCUEIL**
- Réception ouverte 24 h/24 h
 - Boutique : vente de vins, produits régionaux et produits de soins «Vinothérapie »
 - Réservations assurées pour le centre de remise en forme et les activités annexes
- SERVICES À LA CLIENTÈLE**
- Room service :
 - 7 h 00 à 10 h 30 : Petit-déjeuner
 - 12 h 00 à 13 h 30 : Déjeuner
 - 19 h 00 à 21 h 30 : Dîner
 - Voiturier - Bagagiste
 - Pressing 6 jours par semaine
- ACTIVITÉS ANNEXES**
- Grâce à sa situation géographique, l'hôtel « **Les Sources de Margaux** » bénéficie d'une infrastructure et d'un environnement exceptionnel, offrant de nombreuses possibilités de détente et de loisirs :
- 2 courts de tennis en plein air
 - Piscine chauffée
 - Parc ombragé et aménagé
 - Terrain de Volley-ball en plein air
 - 2 tables de billard français
 - Location de vélos et VTT : à l'heure, à la demi-journée, à la journée
 - Un golf 9 trous
 - Parcours de jogging dans le bois privé (5 kms)
 - Visite en bateau de la Gironde et des châteaux (Bordeaux – Pauillac) : en saison, depuis le port de plaisance de Pauillac, découverte des vertes rives de la Gironde et des châteaux sous un angle nouveau, visite de la forteresse de Blaye et du marché typique....
 - Cours de cuisine et de dégustation

TOUTES ACADÉMIES	EXAMEN	Mention Complémentaire ACCUEIL - RÉCEPTION		E2	2002
	ÉPREUVE	Épreuve Technologique			
	Coefficient 4		Durée : 3 h 00	Feuille : 4/12	
		Ce sujet comporte 12 feuilles			

TARIFS ET FORFAITS en Euros

TARIFS HÔTEL EN EUROS (€)	BASSE SAISON du 01/01 au 31/03/2002 et du 01/11 au 20/12/2002				HAUTE SAISON du 01/04 au 31/10/2002 et du 21/12 au 31/12/2002			
	Chambre Confort	145 €				195 €		
Chambre Prestige	Piscine	180 €	Vignes	182 €	Piscine	230 €	Vignes	232 €
Suite	Piscine	350 €	Vignes	352 €	Piscine	490 €	Vignes	492 €
Petit déjeuner en chambre	12 €				14 €			
Petit déjeuner buffet	22 €				24 €			

TARIFS NÉGOCIÉS AUX GROUPES ET AGENCES SUR TARIFS AFFICHÉS	BASSE SAISON		HAUTE SAISON	
	En single	En double ou twin	En single	En double ou twin
Chambre Confort	- 20 %	- 25 %	- 10 %	- 15 %
Chambre Prestige	- 20 %	- 25 %	- 12 %	- 15 %
Petit déjeuner buffet	20 €/pers		22 €/pers	
Déjeuner ou dîner	38 €		40 €	

Remarques : L'hôtel Les Sources de Margaux pratique les accords du Code des Pratiques Agences/Hôtels. Les gratuités sont calculées sur le tarif le plus bas.

TARIFS SOCIÉTÉS	TARIF	Ventilation Main Courante	
Séminaire résidentiel par personne en ½ double	212.50 €	Chambre :	97.5 €
		Petit déjeuner :	14 €
		Repas :	80 €
		Location salle et pauses :	21 €
Séminaire résidentiel en single	260 €	Chambre :	145 €
		Petit déjeuner :	14 €
		Repas :	80 €
		Location salle et pauses :	21 €

TARIFS RESTAURANT EN EUROS (€)	BASSE SAISON	HAUTE SAISON
Déjeuner ou dîner au Grain de Raisin	45 €	48 €
Déjeuner ou dîner au Cep de Vigne	55 €	58 €
Carte	//	//

SÉJOUR DÉTENTE :

2 Jours – repas au « Grain de raisin » (ou au « Cep de Vigne » avec supplément), plus un soin de vinothérapie.

Demi-pension /pers 400 € Basse saison 440 € Haute saison

Pension complète/pers 440 € Basse saison 480 € Haute saison

SÉJOUR MILLÉSIME :

2 Jours – repas au « Grain de raisin » et au « Cep de Vigne », plus deux soins de vinothérapie.

Demi-pension /pers 545 € Basse saison 600 € Haute saison

Pension complète/pers 600 € Basse saison 665 € Haute saison

SÉJOUR REMISE EN FORME :

4 Jours – repas au « Grain de Raisin » menu spécial 500 kcal, plus le forfait trois soins.

Pension complète/pers 1200 € Basse saison 1350 € Haute saison

TOUTES ACADÉMIES	EXAMEN	Mention Complémentaire ACCUEIL - RÉCEPTION	E2	2002
	ÉPREUVE	Épreuve Technologique		
	Coefficient 4	Durée : 3 h 00		Feuille : 5/12
	Ce sujet comporte 12 feuilles			

CONSIGNES VEILLEUR	
Monsieur THURIEZ	Chambre 309 réservée – Client non venu – Le client n'a pas annulé Le dossier client indique une réservation faite par téléphone
M. et Mme GÉRARD	Arrivée imprévue ce jour 2 juillet pour deux nuits Clients Français Chambre 406 - Tarif normal
M. et Mme FOINEL	Chambre 407 souhaitent prolonger leur séjour jusqu'au 4 juillet. Réponse positive

↳ Les documents 2 et 3 n'ont pas été mis à jour

CLIENTS ATTENDUS LE 3 JUILLET 2002	
Société Alcatel 3 au 5 juillet	1 chambre single Prestige vignes à grand lit → M. ROBERT 4 chambres twins Prestige vignes à deux lits → MOURS – BRUSTIER – BRAX et COTTIN Clients français et tarif normal
Séminaire IBM 3 au 4 juillet	2 chambres twins Confort Forêt → M. et Mme TEXIER – M. et Mme MAURIN Clients français et forfait séminaire résidentiel
Comité des Vins de Margaux (CVM) 3 au 4 juillet	3 chambres twins Prestige piscine - Clients français et tarif normal → LEFOUR – BOUE – FOGUET
M. et Mme BLOCH 3 au 5 juillet	1 Suite Vignes – Tarif normal Clients américains

TOUTES ACADÉMIES	EXAMEN	Mention Complémentaire ACCUEIL - RÉCEPTION	E2	2002
	ÉPREUVE	Épreuve Technologique		
	Coefficient 4	Durée : 3 h 00		Feuille : 6/12
	Ce sujet comporte 12 feuilles			

SALLE DE REMISE EN FORME : « LA SOURCE »

La salle de remise en forme vient d'ouvrir à la clientèle et doit très prochainement être inaugurée. Elle a été construite dans les anciennes écuries sur le site exceptionnel des vignes du château.

Cet ensemble de remise en forme ouvert au public de la région et à la clientèle de l'hôtel, propose :

- Deux jacuzzis
- Trois saunas
- Une salle de fitness
- Un solarium
- Trois cabines de massage, et soins divers de vinothérapie
- Deux cabines de soins esthétiques à partir des produits de la vigne et du raisin

Des spécialistes, masseurs et esthéticiennes, sont à disposition des clients (sur réservation) pour les soins en cabines – réservation directement à « La Source » ou à la réception de l'hôtel.

Tous les soins de vinothérapie sont utilisés et testés en avant première par des spécialistes. Unique au monde, ce centre de remise en forme propose des soins alliant les vertus d'une eau naturellement chaude puisée à 500 m de profondeur, riche en fer et en fluor, aux récentes découvertes scientifiques sur la vigne et le raisin.

Il est possible de choisir les soins parmi lesquels :

- Le bain « tonneau »
- Le massage « enivrant »
- L'enveloppement au « Petit Verdot »

Tous les produits utilisés sont en vente à la réception de l'hôtel (produits de soins pour le visage, les cheveux et le corps). Pour toutes demandes spécifiques associant l'hébergement, la restauration et les soins, prendre contact avec la réception. Possibilité d'achat de la carte de fidélité – s'adresser à « La Source »

EXTRAIT DE LA LISTE DES INVITÉS

Monsieur Bernard LEPAGE Président Comité Interprofessionnel du Vin de Bordeaux (CIVB) 1 cours du 30 Juillet 33000 BORDEAUX	Monsieur Jacques FRANC Directeur Maison du Vin de Margaux 7 place Trémoille 33460 MARGAUX
Madame Marie PONELER 18 rue Victor Hugo 33000 BORDEAUX	Monsieur et Madame BRUMAIRE Société IBM ZI de Soudiac 33600 PESSAC

TOUTES ACADÉMIES	EXAMEN	Mention Complémentaire ACCUEIL - RÉCEPTION	E2	2002
	ÉPREUVE	Épreuve Technologique		
	Coefficient 4	Durée : 3 h 00		Feuille : 7/12
	Ce sujet comporte 12 feuilles			

VOYAGEURS DU MONDE

18 rue des Marchands

75015 PARIS

Tél. 01.43.58.78.88

Fax. 01.43.58.88.88

www.voyageurs-du-monde@voyageurs.comemail voyageurs@voyageurs.com

Paris, le 2 juillet 2002

HÔTEL LES SOURCES DE MARGAUX

Chemin des Vignes

33460 MARGAUX

Objet :

Demande de réservation et facture pro-forma

Madame, Monsieur,

Notre partenaire américain nous demande d'organiser dans votre région un circuit touristique et gastronomique pour un groupe d'industriels prêts à investir en France et particulièrement dans votre région. J'ai consulté votre site Internet et votre établissement a retenu toute mon attention.

Pourriez-vous m'envoyer par email, vos conditions de séjour pour ce groupe référencé ci-après :

22 personnes dont 1 guide et 1 chauffeur

Arrivée : 18 juillet 2002 vers 18 h

Départ : 20 juillet 2002 vers 9 h

et

Arrivée : 26 juillet 2002 vers 19 h

Départ : 27 juillet 2002 vers 6 h 30

Aux conditions suivantes : **Logement – Dîner et Petit-déjeuner**

Hébergement en :

- 8 twins et 4 singles (qualité supérieure)
- 2 singles pour le guide et le chauffeur

Merci de me faire parvenir au plus vite la facture pro-forma de ces deux séjours distincts et vos conditions de paiement. Compte tenu de la période, merci de mettre une option sur ces chambres pendant 48 heures.

Bien sincèrement

Benoît DUBOURG

Agent de Voyage

TOUTES ACADÉMIES	EXAMEN	Mention Complémentaire ACCUEIL - RÉCEPTION	E2	2002
	ÉPREUVE	Épreuve Technologique		
	Coefficient 4	Durée : 3 h 00		Feuille : 8/12
	Ce sujet comporte 12 feuilles			

N° #	Confort	Noms Clients	Nb Pers	Nat.	Date Arr.	Date Dép	N° #	Confort	Noms Clients	Nb Pers	Nat.	Date Arr.	Date Dép
101	X Conf.F Hand						301	= Conf. F	BLOIS M. et BRU M. <i>Séminaire IBM</i>	2	F	29/06	04/07
102	X Conf.F	BRUNOIS Melle <i>Séminaire IBM</i>	1	F	29/06	04/07	302	= Conf. F	PIERRE M. et Mme <i>Séminaire IBM</i>	2	B	29/06	04/07
103	X Conf.F	BRUGES Mme <i>Séminaire IBM</i>	1	F	29/06	04/07	303	= Conf. F	WILL Melle et ARE Mme <i>Séminaire IBM</i>	2	B	29/06	04/07
104	X Conf.F	LEROI M. <i>Séminaire IBM</i>	1	F	29/06	04/07	304	= Conf. F	DROIT M. et RUGET M. <i>Séminaire IBM</i>	2	F	29/06	04/07
105	X Conf.F	TORONDO Señor <i>Séminaire IBM</i>	1	E	02/07	04/07	305	= Conf.F	DELARUE M. et Mme <i>Séminaire IBM</i>	2	F	29/06	04/07
106	X Conf.F	SALLES Señora <i>Séminaire IBM</i>	1	E	02/07	04/07	306	= Conf. F					
107	X Conf.F	RUFFIAN Señor <i>Séminaire IBM</i>	1	E	02/07	04/07	307	= Conf. F					
108	X Prest.V Hand	BERTHON M. et Mme	2	F	01/07	04/07	308	X Prest.V	CAMUS Mme <i>Habituée</i>	1	CH	01/07	08/07
109	X Prest.V	BERTHON Melle	1	F	01/07	04/07	309	X Prest.V	THURIEZ M.	1	F	02/07	04/07
110	Suite V	PÉRONNET M. et Mme	2	CH	02/07	04/07	310	Suite V					
201	Suite V						401	X Prest.V					
202	= Prest.V	BERGERAC M. et Mme <i>Habitués</i>	2	F	01/07	03/07	402	= Prest.V					
203	= Prest.V						403	= Prest.V					
204	= Prest.V						404	= Prest.V					
205	= Prest.V						405	= Prest.V	BOURGEOIS Mesdames	2	CH	02/07	03/07
206	= Prest.V						406	= Prest.V					
207	= Prest.P	PRUNILLE Messieurs	2	F	02/07	03/07	407	= Prest.P	FOINEL M. et Mme	2	F	01/07	03/07
208	= Prest.P	Jean PRUNILLE M. et Mme	2	F	02/07	03/07	408	= Prest.P	PEZZAROL Messieurs	2	F	01/07	05/07
209	= Prest.P	Joseph PRUNILLE M. et Mme	2	F	02/07	03/07	409	Suite P	Bloquée TRAVAUX				
210	Suite P	Bloquée TRAVAUX					410	Suite P	Bloquée TRAVAUX				

=	Deux lits jumeaux	Conf.F	Confort vue sur la Forêt	Suite V	Appartement/suite vue sur Vignes
X	Grand lit	Prest.V	Prestige vue sur Vignes	Suite P	Appartement/suite vue sur Piscine
Hand	Chambres / Handicapés	Prest.P	Prestige vue sur Piscine	GRAS : client présent / ITALIQUE : client attendu	

TOUTES ACADÉMIES	EXAMEN	Mention Complémentaire ACCUEIL - RÉCEPTION		E2	2002
	ÉPREUVE	Épreuve Technologique			
	Coefficient 4	Durée : 3 h 00		Feuille : 10/12	
		Ce sujet comporte 12 feuilles			

N° #	Confort	Noms Clients	Nb Pers	Nat.	Date Arr.	Date Dép	N° #	Confort	Noms Clients	Nb Pers	Nat.	Date Arr.	Date Dép
101	X Conf.F Hand						301	= Conf. F					
102	X Conf.F						302	= Conf. F					
103	X Conf.F						303	= Conf. F					
104	X Conf.F						304	= Conf. F					
105	X Conf.F						305	= Conf.F					
106	X Conf.F						306	= Conf. F					
107	X Conf.F						307	= Conf. F					
108	X Prest.V Hand						308	X Prest.V					
109	X Prest.V						309	X Prest.V					
110	Suite V						310	Suite V					
201	Suite V						401	X Prest.V					
202	= Prest.V						402	= Prest.V					
203	= Prest.V						403	= Prest.V					
204	= Prest.V						404	= Prest.V					
205	= Prest.V						405	= Prest.V					
206	= Prest.V						406	= Prest.V					
207	= Prest.P						407	= Prest.P					
208	= Prest.P						408	= Prest.P					
209	= Prest.P						409	Suite P	Bloquée TRAVAUX				
210	Suite P	Bloquée TRAVAUX					410	Suite P	Bloquée TRAVAUX				

=	Deux lits jumeaux	Conf.F	Confort vue sur la Forêt	Suite V	Appartement/suite vue sur Vignes
X	Grand lit	Prest.V	Prestige vue sur Vignes	Suite P	Appartement/suite vue sur Piscine
Hand	Chambres / Handicapés	Prest.P	Prestige vue sur Piscine	GRAS : client présent / ITALIQUE : client attendu	

TOUTES ACADÉMIES	EXAMEN	Mention Complémentaire ACCUEIL - RÉCEPTION		E2	2002
	ÉPREUVE	Épreuve Technologique			
	Coefficient 4		Durée : 3 h 00	Feuille : 11/12	
		Ce sujet comporte 12 feuilles			

