

Situation à préparer pour l'ensemble des séries prévues au titre de l'épreuve E1
--

Nous sommes le 23 juin 2003 (date valable pour tous les sujets).

CLIENTS à PRÉVOIR DANS L'HÔTEL

NOM	Type de #	Nbre pers.	Dates de séjour	Documents à mettre en place
M. ou Mme Claude GALLIER	GL Bains	1	21/06 au 23/06	Dossier client : Fiche de réservation Facture : chambre single, petits-déjeuners, prestations de restaurant.
M. DUPUIS	GL Bains	1	23/06 au 26/06	Fiche de réservation : client habitué Impérativement le même numéro de chambre que M ou Mme Claude Gallier (du 21 au 23/06)
Mr et Mrs BRIGTHON	GL Bains	2	23/06 au 26/06	Fiche de réservation : clients anglais Courrier de confirmation reçu : chambre et garage Un versement d'arrhes de 50 % du séjour a été effectué par chèque.
M. ou Mme HIRVIENNE				Fiche cardex avec chambre habituelle calme GL Précédent séjour : du 23 au 25 avril Numéro (à déterminer par le professeur ressource) identique à celui de M ou Mme JOURDAIN du 23 au 24 /06
M. LAGAFFE	GL Bains	1	21/06 au 24/06	Dossier client : Fiche de réservation Facture : chambre, petits déjeuners, bar
Mr ou Mrs TARSON	GL Bains	1	21/06 au 24/06	Fiche de réservation Fiche client étranger anglais Facture : chambre, petits déjeuners,
M. et Mme SIMON	GL Bains	2	22/06 au 24/06	Fiche de réservation Facture avec prestation : chambre, 2 petits déjeuners
M. et Mme LEMOINE	2 lits	2	23/06 au 26/06	Fiche de réservation.
Mr ou Mrs GREEN	Single	1	23/06 au 28/06	Fiche de réservation – client anglais Garantie carte AMERICAN EXPRESS
Mr ou Mrs THORNSTON	GL Bains	1	22/06 au 23/06	Fiche de réservation – Fiche client étranger anglais Bon d'agence B and B pour une nuit 2 factures : - principale : chambre et un petit déjeuner - extras : un repas, un apéritif, ½ eau minérale, une infusion, du téléphone, un supplément petit déjeuner
M. et Mme FERNANDAO	GL Bains	2	23/06 au 24/06	Réservation téléphonique Air France du 23/06
M. FREUND	2 lits	2	23/06 au 24/06	Fiche de réservation : heure d'arrivée prévue 19 heures
Mr ou Mrs CURTIS	# calme	1	22/06 au 24/06	Fiche de réservation – Fiche client étranger anglais

TOUTES ACADÉMIES	EXAMEN	Mention Complémentaire ACCUEIL-RÉCEPTION	E1	2003
	ÉPREUVE	Accueil-Réception en Français et en Anglais		
	Coefficient : 8	Durée : 1 h 00		Page 1/4
		Ce sujet comporte 4 feuilles		

				Facturation chambre, petit déjeuner, minibar et blanchisserie
M. et Mme NOE	# calme	2	22/06 au 24/06	Fiche cardex avec chambre habituelle
M. et Mme LEJEAN	GL Bains	2	23/06 au 24/06	Fichier société IBM avec tarifs corporate.
M. ou Mme JOURDAIN	Chambre calme	1	23/06 au 24/06	Client arrivé.
Groupe AZUR Agence CARLSON WAGONLITS		26	23/06 au 24/06	Fiche de réservation 4 doubles et 9 twin 24 personnes + le chauffeur et le guide logés dans une chambre twin Créer une rooming liste chambres attribuées par type (sans numéro de chambre) Bon d'agence B & B
M. et Mme HEBERT	1 chambre au premier étage	2	23/06 au 27/06	Fiche de réservation Bon d'agence HAVAS VOYAGES à CASTELNAUDARY reçu une chambre (étage élevé) et petits déjeuners 4 nuits
Mr ou Mrs ROGERS	GL	1	21/06 au 23/06	Fiche de réservation fiche client étranger américain Facturation chambre, petits déjeuners, restauration, mini bar, blanchisserie.
Mme THOMAS	GL	1	23/06 au 25/06	Fiche de réservation avec option
Mme SARRE	GL	1	24/06 au 27/06	Fiche de réservation
M. DOL	GL	1	22/06 au 06/07	Fiche de réservation
M. et Mme BOLLET	GL	2	12/09 au 20/09	Fiche de réservation
Mr ou Mrs WHITEHEAD	1 chambre	1	22/06 au 23/06	Fiche de réservation – fiche client étranger anglais Facturation des petits déjeuners, du téléphone et des prestations restaurant.
Mr ou Mrs LEMON	1 chambre	1	21/06 au 23/06	Fiche de réservation - client étranger anglais Facturation du 21 : chambre, téléphone Facturation du 22 : chambre, deux petits déjeuners , blanchisserie.
M. ou Mme PANTON	GL	1	23/06 au 25/06	Fiche de réservation – fiche client étranger anglais

PREPARATION DES PLANNINGS

- Disponibilités du jour J (le 23/06) : plusieurs chambres de diverses catégories
- Du 13 au 18 septembre et prévoir un taux d'occupation de 40 %

DOCUMENTS DIVERS

- Contrat société RENAULT :
Tarif négocié : - 10 % sur forfait chambre individuelle et petit déjeuner buffet
Contact : Madame PAURET
- Fiches VIP
- Bon d'agence HAVAS VOYAGES à CASTELNAUDARY : une chambre 2 personnes, à grand lit, B&B, de J à J+4.

MOYENS DE RÈGLEMENT

- Fac-similés de billets en euros pour régler diverses notes d'hôtel
- Fonds de caisse en euros avec diverses coupures et pièces en quantité suffisante pour rendre la monnaie
- Fac-similés de francs suisses (billets), minimum 200 francs suisses
- Fac-similés de livres sterling (billets), en nombre suffisant
- Un passeport au nom de THORNSTON de nationalité anglaise
- Un passeport au nom de LEMON de nationalité anglaise
- Un passeport au nom de BRIGHTON de nationalité anglaise
- Un passeport au nom de CURTIS de nationalité anglaise
- Un passeport au nom de GREEN de nationalité anglaise
- Un passeport au nom de WHITEHEAD de nationalité anglaise
- Un passeport au nom de ROGERS de nationalité américaine
- Un passeport au nom de SCHNEIDER de nationalité suisse
- Un passeport au nom de FERNANDAO de nationalité portugaise
- Activité relative au(x) coffre(s)-fort(s) (fiches, enveloppes, reçus)
- Un chéquier et une carte d'identité au nom de CORRE
- Un chéquier et une carte d'identité au nom de PARILLAUD
- Une carte bancaire au nom de CURTIS
- Une carte bancaire au nom de WHITEHEAD
- Une carte bancaire au nom de HEBERT
- Une carte bancaire au nom de ROGERS
- Fac-similés de voyageurs chèques en euros (coupures de 100 euros)
- Fac-similés de voyageurs chèques en Livres Sterling (environ 150 £)
- Fac-similés de voyageurs chèques en US Dollars
- Plusieurs bordereaux de change

Remarque : Nous attirons votre attention sur la nécessité de mettre à disposition des candidats une réception la plus réaliste possible avec la plaquette complète de l'hôtel du centre d'examen comprenant notamment :

- le descriptif détaillé de l'hôtel
- les prestations et les divers tarifs de l'hôtel
- les prestations et tarifs du restaurant
- les prestations et tarifs des salons
- les prestations et tarifs séminaires et groupes

Dont les éléments de conciergerie suivants :

- Annuaires téléphoniques pages blanches et jaunes
- Guide du téléphone pour téléphoner en France et à l'étranger
- Minitel
- Horaires des trains et des avions au départ de la gare et de l'aéroport les plus proches de l'hôtel du centre d'examen
- Guides, revues, documents relatifs à la ville et à la région avec mention des spécialités, des restaurants, des attractions touristiques et historiques
- Plans de la ville et de la région
- Cartes routières et autoroutières de la région
- Les numéros des taxis de la ville
- Le journal local du jour
- Les programmes de cinéma
- Bons de débours
- Brochures diverses de location de voiture avec tarifs