

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

SUJET

Sancy Club Hôtel ☆☆

Vous êtes réceptionniste au Sancy Club Hôtel, complexe hôtelier 2 étoiles, situé à La Bourboule, dans le département du Puy-de-Dôme, en Auvergne.

L'établissement est situé en centre-ville, sur les rives de la Dordogne. La Bourboule est une station thermale située dans le massif du Sancy, réputée pour ses chemins de randonnée, et à quelques kilomètres des stations de sport d'hiver du Mont-Dore et de Super-Besse.

Au cours de la journée du 5 juillet 2003, durant votre journée de travail, vous êtes confronté(e) à différentes situations. Afin de vous aider à rédiger vos réponses, vous trouverez dans ce dossier les annexes et documents suivants :

Annexe A	Fiche signalétique du Sancy Club Hôtel
Annexe B	Brochure « Web-réa »
Annexe C	Courrier électronique reçu « Réservation Holloway »
Annexe D	Consignes « Séminaire Bayer »
Annexe E	Planning d'occupation journalière du 4 juillet 2003
Annexe F	Mouvements du jour et consignes
Document 1	Répartition chronologique des actions
Document 2	Formulaire de courrier électronique vierge
Document 3	Facturier manuscrit
Document 4	Planning d'occupation journalière du 5 juillet 2003
Document 5	Extrait de la feuille de situation du 5 juillet 2003

●* **Attention :**

Les documents 1, 2, 3, 4 et 5 devront être remis avec votre copie et ne doivent pas laisser apparaître votre nom, seulement votre numéro de candidat.

Chacune des parties du sujet doit être présentée sur des copies d'examen séparées.

TOUTES ACADÉMIES	EXAMEN	Mention Complémentaire Accueil - Réception	E2	2003
	ÉPREUVE	Épreuve technologique		
	Coefficient : 4	Durée : 3 h 00		Page
Ce sujet comporte 15 feuilles				1 / 15

PARTIE 1 : RÉSERVATIONS

Le Sancy Club Hôtel adhère au réseau WEB-Rés@ depuis plusieurs années. A l'aide des annexes A et B, répondre aux questions suivantes :

1.1 Définir précisément ce qu'est le « réseau WEB-Rés@ ». Quelles sont ses particularités par rapport à une centrale de réservation traditionnelle ?

1.2 Quels sont les avantages et les inconvénients pour l'hôtel de l'adhésion à cette centrale ?

1.3 Mr HALLOWAY réserve un séjour au Sancy Club Hôtel sur le site internet de WEB-Rés@. En complétant le document 1, expliquer la répartition chronologique des actions de chaque intervenant (le client, la centrale et l'hôtel).

1.4 A la suite de la réservation de Mr HALLOWAY, le Sancy Club hôtel reçoit un courrier électronique de la centrale (Annexe C). Comme prévu dans le contrat qui vous lie à WEB-rés@ (Annexe B), vous devez faire les démarches de confirmation de la réservation, en complétant, dans la langue du client, le formulaire vierge (Document 2).

1.5 Définir le « contrat d'allotement » et donner des exemples d'application.

PARTIE 2 : COMMUNICATION PROFESSIONNELLE

Afin de dynamiser l'occupation de l'hôtel le week-end, la direction vous demande de créer, à l'aide de l'outil informatique, une brochure « Vos week-ends à la Bourboule », sur laquelle seront présentés tous les forfaits week-ends disponibles à l'hôtel. Ce sera aussi l'occasion de créer et mettre en avant un nouveau forfait intitulé « Week-end au vert », calqué sur le « week-end neige ».

- Week-end Neige (cf annexe A)
- Week-end Tonic (cf annexe A)
- Week-end Vert : 98 € - conditions identiques au week-end neige, incluant une randonnée ou une courte excursion (au choix – donner des exemples attractifs)

Consignes de création et présentation du document :

- > Format A4 recto, présentation paysage, trois colonnes avec barre de séparation entre les colonnes
- > Utilisation de titres fantaisie, insertion d'image(s), sous-titres encadrés avec trame de fond
- > Utilisation de puces ou caractères spéciaux
- > Réalisation de la brochure en noir et blanc en vue d'une reproduction en photocopie
- > Imprimer deux fois le document : l'un des deux exemplaires est à joindre à la partie 1

PARTIE 3 : DÉPART D'UN SÉMINAIRE

Au moment du départ du séminaire BAYER, la facture globale et la facture d'extras de M. BARNIER ont été détruites par erreur. On vous demande de les réaliser manuellement, à l'aide des indications données sur l'annexe D. Vous utiliserez le facturier mis à votre disposition (Document 3).

PARTIE 4 : GESTION DE FIN DE JOURNÉE

4.1. Vous disposez du planning d'occupation de la journée d'hier (Annexe E), des mouvements de la journée et des consignes laissées par votre collègue (Annexe F). Compléter le planning d'occupation d'aujourd'hui (tous les clients attendus sont arrivés dans les conditions prévues par leur réservation) (Document 4).

4.2 Calculer le chiffre d'affaires hébergement pour la journée du 5 juillet, en précisant sur votre copie le détail client par client. Compléter l'extrait de la feuille de situation de ce soir (Document 5).

4.3 Donner pour chaque statistique calculée (TO, IF, RMC et RevPar) :

- la signification du sigle,
- la formule de calcul,
- une phrase de commentaire sur l'intérêt du ratio pour la rentabilité de l'hôtel.

Sancy Club Hôtel ☆☆

Quai Jeanne d'Arc
63150 LA BOURBOULE
Tel. : 04 73 81 38 00
Fax : 04 73 81 38 02

www.sancyclubhotel.fr contact@sancyclubhotel.fr

A deux pas des établissements thermaux et du parc Fenestre, sur les rives de la Dordogne, le « Sancy Club Hôtel » vous accueille dans une ambiance agréable. Il vous offre le calme de ses 36 chambres modernes et confortables.

La cuisine est de qualité, vous pouvez l'apprécier dans une atmosphère intime et paisible.

Un bar privé est à votre disposition, ainsi qu'un coin détente et de lecture, une salle de jeux et de musculation, piscine, hammam, jacuzzi.

✓ LOCATION DE CHAMBRE

	1 PERS	2 PERS	3 PERS
Avril et Mai	50 €	58 €	53 €
Autres mois	53 €	59 €	56 €
30/06 au 01/09	56 €	62 €	59 €

Dans les chambres :

- Salle de bains avec radiateur soufflant, WC séparés
- TV couleur grand écran, avec 20 chaînes satellite
- Prise modem
- Sèche-cheveux
- Sèche-serviettes

✓ LES PETITS DÉJEUNERS

- *Petit déjeuner Tradition* 7 €, servi en chambre de 6 h 45 à 11 h : boisson chaude, jus d'orange, viennoiserie, baguette, beurre, confiture, miel, compote, fromage blanc, yaourt nature.

- *Petit déjeuner Terroir* 7 €, servi exclusivement au restaurant de 7 h 45 à 9 h 30 sous forme de buffet ou de façon classique, idem petit déjeuner Tradition + céréales, fruits, fromages, charcuteries (service en terrasse + 2 €).

✓ SOIRÉE ÉTAPE AFFAIRES

- 54 € demi-pension, carte professionnelle

- Comprend chambre, petit déjeuner, menu Terroir ou Tradition ou Gourmand, parking gratuit.

✓ PENSION COMPLÈTE

Tarif journalier pour 1, 2, 3 ou 4 personnes dans la même chambre

- déduire les réductions pour enfants : De 2 à 4 ans : 12 €, de 4 à 8 ans : 9 €, de 8 à 12 ans : 6 €

	1 PERS	2 PERS	3 PERS	4 PERS
Avril et Mai	64 €	101 €	139 €	152 €
Autres mois	68 €	105 €	143 €	156 €
30/06 au 01/09	78 €	115 €	153 €	166 €

✓ DEMI-PENSION

Tarif journalier pour 1, 2, 3 ou 4 personnes dans la même chambre

- déduire les réductions pour enfants : De 2 à 4 ans : 12 €, de 4 à 8 ans : 9 €, de 8 à 12 ans : 6 €

	1 PERS	2 PERS	3 PERS	4 PERS
Avril et Mai	57 €	86 €	116 €	128 €
Autres mois	61 €	90 €	120 €	132 €
30/06 au 01/09	71 €	100 €	130 €	142 €

ESPACE CLUB AUVERGNE

Il y a des passions qui ont besoin de grand air et d'immensité pour être appréciées. Sauvage et généreux, le Massif du Sancy offre cet espace de liberté et d'aventure. Au cœur du pays des lacs et des volcans, découvrez des trésors d'art roman, des châteaux magnifiques et vivez intensément vos passions.

> WEEK END CLUB NEIGE

2 jours en pension complète avec ¼ de vin ou jus de fruit par repas, café le midi, soirée dansante avec crêpes et sangria, accès gratuit à l'Espace Tonic de l'hôtel.

88 €/ personne

- Journée supplémentaire : 39 €

- Taxe de séjour : 0,52 €/ jour

- Réduction de 30% jusqu'à 12 ans

- Repas supplémentaire : 14 € avec boissons

- Supplément single 13 €/ nuit

- 1 gratuité pour 20 clients payants

- En option, location de skis de fond ou de descente et remontées mécaniques, possibilité de repas sur les pistes.

> SÉJOUR CLUB UNE SEMAINE

348 € par personne en double ou twin - Supplément single 13 € / nuit

Séjour en pension complète avec ¼ de vin ou jus de fruit par repas, café le midi, les frais de visites, animation tous les soirs, accès gratuit à l'« Espace Tonic » de l'hôtel, le programme et la durée du séjour sont modifiables (base 30 personnes) :

- Taxe de séjour : 0,52 €/ jour

- Réduction de 30% jusqu'à 12 ans

- 1 gratuité pour 20 clients payants

- 10 % de réduction du 20/3 au 15/5 et du 25/9 au 31/1

> LA SEMAINE CLUB RANDONNÉE

Prix par personne « pension complète » en double ou twin : 515 € - Sup. Single : 75 € - excursion : 4 h environ chaque jour

Dimanche : RV à 19 h à la gare de la Bourboule. Transfert à l'hôtel et présentation du séjour.

Lundi : Montée à la roche de Vendeix où s'élevait jadis le château du « roi des pillards », Aymerigot Marchès. Retour par la cascade de la Vernière.

Mardi : Randonnée en boucle autour du Mont-Dore : le col de la Croix St-Robert par la grande cascade, parcours des crêtes jusqu'au col de la Croix-Morand, retour par les cascades du Queureuilh et du Rossignolet.

Mercredi : Départ pour le village de Murat-le-Quaire par la roche des Fées, pique-nique au bord du lac, randonnée sur le plateau de la Paillère, visite du musée de la Toinette.

Jéudi : En matinée découverte de la station thermale, petit train du Far-West au parc Fenestre, le Casino, l'église, accès au plateau de Charliannes en télécabine. (*) - L'après-midi : visite du site de Vulcania (parc européen du volcanisme : + 10 €)

Vendredi : En matinée : visite de la Fontaine Pétrifiante et de la taillerie entre la Bourboule et le Mont-Dore - L'après-midi : excursion au sommet du Puy De Dôme, visite de la Maison de la Pierre à Volvic.

Samedi : télécabine pour le belvédère de Charliannes, randonnée en forêt vers la Charbonnière et le col de la sœur, retour par le bois de la Bonsière. Fin de séjour dans l'après-midi.

CONGRÈS ET SÉMINAIRES

La Bourboule dispose d'une organisation « Congrès et Séminaires » affiliée à France Congrès.

Partenaire de la station, le Sancy Club Hôtel peut vous aider dans vos démarches d'organisation des salles de réunion.

> **UNE SALLE DE RÉUNION** : 55 personnes maximum, selon la disposition du mobilier.

Elle est équipée en permanence d'un tableau papier, d'un écran de projection, d'un téléphone et sur demande (sans supplément) d'un rétroprojecteur, d'un projecteur de diapositives, d'un téléviseur couleur et d'un magnétoscope. Toute autre location de matériel sera facturée.

> DES JOURNÉES D'ÉTUDE FORMULE " À LA CARTE "

Location de la salle, eau minérale fournie :

- 80 € le 1er jour, gratuité les jours suivants

- ½ journée 50 €

Pauses :

- Boisson chaude, jus d'orange, gâteaux secs, fruits : 4 € ; mini-

viennoiseries : sup. : 1,50 €

- Pause auvergnate : charcuteries, fromages et vins d'Auvergne, fruits : 10 €

> SÉMINAIRES RÉSIDENTIELS

Le séminaire résidentiel comprend :

- la location de la salle de réunion,

- l'hébergement (chambre et petit déjeuner tradition),

- 1 pause avec gâteaux secs,

- 1 pause avec mini-viennoiseries,

- 1 menu tradition ou du terroir avec boissons et café,

- 1 menu gourmand avec boissons et café.

- Chambre individuelle 77 €

- Chambre double ou twin 58 €

Tarifs par jour et par personne

> SERVICES

- Un Minitel et un Point-Phone : taxe de base : 0.30 €, possibilité de connexion à Internet et travaux de secrétariat.
- Un Fax : envoi en France 1 € la page, à l'étranger 2 €. Réception 0,50 € la page.

> DÉTENTE, LOISIRS, ACTIVITÉS ET ANIMATIONS

Vous désirez mettre vos invités en confiance, leur laisser un souvenir mémorable et faire de ce séjour un point de départ constructif pour votre entreprise.

Voici quelques-unes des nombreuses activités que les grands espaces naturels d'Auvergne permettent de pratiquer : randonnées pédestres et expéditions nocturnes, V.T.T., équitation, activités nautiques, tennis, golf, montgolfière, escalade, ski, raquettes ; activités guidées et accompagnées par des moniteurs diplômés d'état.

Des animations sont aussi possibles : repas dansants et soirées karaoké dans l'hôtel, soirée au Casino...

ESPACE FORME ET SANTÉ

✓ ESPACE TONIC (tarifs par personne)

Piscine à vagues (33°) équipée d'une double nage à contre-courant, d'une cascade et d'un Geysier : au Sancy Club Hôtel, tout est prévu pour votre forme et votre bien-être, avec son bain bouillonnant " jacuzzi ", et son bain de vapeur " Hammam". Tous ces équipements sont mis gratuitement à la disposition des clients de l'Hôtel Sancy Club Hôtel.

Sur réservation et en collaboration avec le CENTRE DE REMISE EN FORME CHOussy qui se trouve à 300 mètres de notre hôtel, nous vous proposons les produits suivants :

> SEMAINE BIEN-ÊTRE 324 €

Sur 7 jours : 3 soins par jour, avec 7 séances de douche au jet, 3 séances de bain bouillonnant, 3 de solarium U.V., 3 de gymnastique, 2 séances de drainage lymphatique et 2 de massage à sec

> SEMAINE FITNESS 174 €

Sur 6 jours : 2 soins par jour, avec 6 séances de bain bouillonnant, 3 de douche tonique et 3 de douche au jet

> WEEK-END TONIC 58 €

Sur 2 jours : 2 soins par jour avec 2 séances de bain bouillonnant, 1 séance de douche tonique et 1 de douche au jet

Les 3 forfaits ci-dessus ne comprennent ni l'hébergement, ni la restauration qu'il convient de choisir parmi nos différentes formules.

✓ LES SÉJOURS THERMAUX (tarifs par personne)

Pour tenir compte des contraintes familiales ou professionnelles des curistes, les médecins de la station, en collaboration avec les thermes, ont étudié des forfaits courts séjours dans les orientations « Voies Respiratoires » et « Dermatologie », sous surveillance médicale. Ces séjours adaptés s'adressent soit à des patients ayant déjà bénéficié de cures thermales, soit à des personnes désirant bénéficier d'un environnement thermal privilégié.

> CURE D' ENTRETIEN : 12 JOURS

3 soins par jour : Voies respiratoires : 157 €
Dermatologie : 168 €

> CAPITAL SANTÉ : 6 JOURS

3 soins par jour : 117 €

Les 2 forfaits ci-dessus ne comprennent ni l'hébergement, ni la restauration qu'il convient de choisir parmi nos différentes formules.

INFORMATIONS WEB-RESA.COM

- Extrait du portail d'accès « grand public » du site Internet de WEB-rés@ -

www.WEB-res@.com



Le "Réseau WEB-Rés@" est un des leaders dans la distribution et la réservation de voyages sur Internet.

Pour la 5ème année consécutive, des clients du monde entier utilisent quotidiennement WEB-Rés@ pour réserver leur chambre d'hôtel dans les centaines d'établissements disponibles ou encore pour réserver leur voyage et louer leur voiture.

✓ **Les résultats obtenus** par le "Réseau WEB-Rés@" sont éloquentes :

- 850 hôtels dans le monde sont disponibles à la réservation en ligne.
- 3 à 5 000 visiteurs chaque jour accèdent au WEB-Rés@ pour effectuer leur sélection de voyage.
- Depuis 1995, la PRESSE du monde entier parle de WEB-Rés@.
- Les plus grands moteurs de recherche placent WEB-Rés@ parmi les meilleurs sites de réservation (Yahoo, AltaVista, Voila, HotBot...).

✓ **Les raisons qui justifient ce succès :**

- En 1995, WEB-Rés@ était le premier à gérer les réservations en ligne.
- Notre équipe bénéficie d'une expérience résultant de milliers de réservations.
- Chaque réservation est gérée individuellement par un professionnel reconnu.
- Les réservations sont faites sur des formulaires sécurisés.
- Les clients obtiennent une réponse dans un délai record.
- Nous restons en permanence à la disposition de nos clients !

Le Réseau WEB-Rés@ est un réseau de réservations de chambres d'hôtels ou encore location de véhicules à travers le monde. Il est l'un des pionniers de la vente sur Internet (les premières demandes ont été enregistrées en septembre 1995).

✓ **Comment fonctionne WEB-Rés@ ? :**

Les fournisseurs (hôtels, loueurs...) du réseau sont sélectionnés sur des critères d'intérêt, de qualité et de prix. Vous sélectionnez le produit de votre choix, puis vous remplissez le formulaire sécurisé de réservation et le validez pour transmettre votre demande à nos agents professionnels. La centrale se charge du traitement intégral de vos commandes. Vous bénéficiez ainsi de la garantie officielle et de la compétence de professionnels reconnus. Vous serez contacté personnellement par l'hôtel que vous avez sélectionné dans les 48 heures.

✓ **Situation géographique :**

Le système informatique du réseau est situé à Montréal (Canada). Les centaines de fournisseurs de produits touristiques (hôtels, voyagistes, loueurs de voitures..) qui alimentent le Réseau sont répartis sur toute la planète et sont en liaison permanente avec le centre serveur afin de répondre à toutes les demandes de réservations. Nos agences agréées se trouvent en France et au Canada.

✓ **Nos Clients :**

Les dizaines de milliers de demandes de réservations du Réseau WEB-Rés@ proviennent du monde entier. Nos clients sont des personnes individuelles ou des représentants de groupes ou d'entreprises qui font des voyages d'affaires ou d'agrément.

- Extrait du contrat passé entre le Sancy Club Hôtel et WEB-Rés@ -

... « Chaque demande de réservation est traitée en temps réel, après validation du paiement de la base B&B du séjour par carte de crédit sur le site Internet de la centrale. L'hôtel reçoit par courrier électronique le formulaire de réservation. Il doit y répondre par le même moyen dans la langue du client, de façon personnalisée, en envoyant une copie cachée de ce courrier à WEB-rés@ sous 24 heures, en incluant un descriptif de l'hébergement et de l'hôtel... »

... « Les tarifs pratiqués dans ce cas sont ceux affichés à l'hôtel réduits de 5 %. La commission de 5 % sur le paiement intégral sur Internet du client sera déduite du virement sur le compte de l'hôtel par la centrale... »

COURRIER ÉLECTRONIQUE DE LA CENTRALE WEB-RES@

De: "Centrale WEB-RESA" <book@web-resa.com>

À: "Sancy Club Hôtel" <contact@sancyclubhotel.fr>

CC :

CCi :

Objet: formulaire réservation

Date: July 04, 2003 10:04 AM

Veillez trouver ci-dessous le détail de la réservation effectuée par le client sur notre formulaire Internet. Cette réservation a été validée par le règlement AMERICAN EXPRESS du client. Merci d'y donner suite comme convenu.

Cordialement,

Thom

----- Original Message -----

From: HALLOWAY James <jhalloway@usmail.com>

To: <book@web-resa.com>

Sent: <July 04, 2003 10:39 AM

ARRIVAL DATE : August 20, 2003 - 8 :00 pm

DEPARTURE date : August 24, 2003 - 11 :00 am

ROOM TYPE : 1 DOUBLE ROOM + EXTRA BED

GUESTS : HALLOWAY James

HALLOWAY Mary

HALLOWAY Dany (Child 7)

SPOKEN LANGUAGE : English

COUNTRY : Canada, Vancouver

CHARGE ON WEB : SPECIAL RATES ON FULL BOARD for 4 nights

EXTRA CHARGES : need to be paid WHEN CHECKING OUT

NOTE : a quiet room overlooking the river if possible

INFORMATIONS SÉMINAIRE BAYER

Extraits de la fiche de réservation (incluant le fax de confirmation)

BAYER AUVERGNE
12 place de la Victoire
63000 Clermont-Ferrand

Séminaire résidentiel en chambre à deux lits

Arrivée : 1 juillet 2003

Départ : 5 juillet 2003

Salon de travail avec rétroprojecteur, TV et magnétoscope
Location d'un vidéo projecteur – devis de 170 € accepté
Facture à envoyer – Règlement par chèque par retour du courrier

Prise en charge par les participants (à faire régler lors du départ) :

Supplément chambre individuelle

Taxe de séjour

Extras non compris dans le forfait

Rooming-list

M. LAPLACE – Ch 205
Mme LAVOISIER - Ch 301
M. LUSIER / M. REMY – Ch 404
Mme ANTONIOZ - Ch 405
M. BARNIER (responsable) – Ch 406

Extras des participants

Chaque jour, tous les petits déjeuners ont été pris en terrasse

Ch 205
Bar : 14.50
Téléphone : 12

Ch 301
Bar : 16

Ch 406
Bar : 42

PLANNING D'OCCUPATION JOURNÉE DU 4 JUILLET 2003

N°	Type	NOM	A	E	dep	Obs
101	OI	ANTONIOZ	2	1	4N	½ P – enfant 7 ans
102	III					
103	O	BRUYÈRE	2		7N	Semaine rando
105	III	DELAVAL	3		1N	
106	OI					
107	O	GERBILLE	2		2N	PC
108	II					
109	O	DUBOSC	2		1N	Séjour club
201	II					
202	OI					
203	OI	VALOUR (A)	2	1	4N	enf 14ans
204	III	HS (travaux)			2N	
205	O	(D)				
206	O					
207	II	DUPLANC	2		4N	½ P
208	O	ROZIER	2		3 N	PC
209	OI					
210	O	ANSELME	2		4N	Semaine rando

O = Grand Lit I = lit 1 personne numéros pairs : vue Dordogne

N°	Type	NOM	A	E	dep	Obs
301	OI	(D) CERNIER	2	1	4N	½ P enfant 7 ans
302	III					
303	O	BOULARD	2		2N	
305	III					
306	OI					
401	O	CRÉMIEUX	2		4N	PC
402	II					
403	O	ALLIBERT	1		1N	VRP étape
404	II	(D)				
405	OI	(D)				
406	OI	(D)				
407	III					
501	O	ANDREW	2		2N	webresa
502	O	WEBER	2		1N	½ P webresa
503	II					
504	O	SANTIER	2		2N	
601	OI	ALUC	2	1	1N	Enfant 4 ans
602	O					

Numéros impairs : vue Parc (A) arrivée (D) départ (DL) délogement

MOUVEMENTS DU 5 JUILLET 2003

DÉPARTS PRÉVUS :

Rien à signaler

DÉPARTS ANTICIPÉS :

303

DÉLOGEMENT :

la # 401 passe à la # 602 (problème technique en 401 – la bloquer pour travaux)

ARRIVÉES PRÉVUES :

d'après le récapitulatif des réservations – listing informatique

MR ME BALLARD + ENF 10 A DEP : 12/07 GL + 1L PC chambre en hauteur	MR MME MELORD DEP : 14/07 TWIN ½ P	MR LOZARI DEP : 06/07 SINGLE VRP forfait étape
MR ME SANTOS + ENF 13A + ENF 7A DEP : 12/07 GL + TWIN pour enfants Séjour club une semaine	MME DOLIZANE DEP : 07/07 SINGLE	MR MME URSAN DEP : 11/07 DOUBLE PARC ½ P + formule « capital santé »

CONSIGNES : RAPPEL pour COMPLÉTER la FEUILLE de SITUATION
--

Pour le calcul de la recette du jour, les forfaits sont divisés au prorata du nombre de journées sur lequel ils sont facturés.

Seuls les petits déjeuners inclus dans les forfaits sont comptabilisés dans la recette prise en compte pour la feuille de situation journalière.

RÉPARTITION CHRONOLOGIQUE des ACTIONS

Actions chronologiques	CLIENT HALLOWAY	CENTRALE WEB-RESA	SANCY CLUB HÔTEL
Réservation sur le site Internet ↓			
Arrivée du client à l'hôtel ↓			
Départ du client ↓			
Clôture du dossier client			
MC Accueil-Réception Session 2003	Épreuve E2		SUJET Page 11 / 15

FORMULAIRE DE RÉPONSE PAR COURRIER ÉLECTRONIQUE

From :	
To :	
CC :	
CCi :	
Attached file :	
Subject :	

PLANNING D'OCCUPATION JOURNÉE DU 5 JUILLET 2003

N°	Type	NOM	A	E	dep	Obs
101	OI					
102	III					
103	O					
105	III					
106	OI					
107	O					
108	II					
109	O					
201	II					
202	OI					
203	OI					
204	III					
205	O					
206	O					
207	II					
208	O					
209	OI					
210	O					

O = Grand Lit I = lit 1 personne numéros pairs : vue Dordogne

N°	Type	NOM	A	E	dep	Obs
301	OI					
302	III					
303	O					
305	III					
306	OI					
401	O					
402	II					
403	O					
404	II					
405	OI					
406	OI					
407	III					
501	O					
502	O					
503	II					
504	O					
601	OI					
602	O					

Numéros impairs : vue Parc (A) arrivée (D) départ (DL) délogement

EXTRAIT DE LA FEUILLE DE SITUATION DU 5 JUILLET 2003

	Jour	Report veille	Cumul mois
Chambres louables		150	
Chambres louées		129	
Nombre de clients adultes		141	
Nombre de clients enfants		40	
Chiffre d'Affaires Hébergement		10580.20	

Statistiques du jour

TO	
IF	
RMC	
RevPar	