

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

CORRIGÉ

PARTIE/Travail à faire	DOCUMENTS	BARÈME détaillé
PARTIE 1 : LA RÉSERVATION		/10
1.1 ...réservation de M. MIALON	1	/2,5
1.2 ...calculs de tarification de séjours	2	/7,5
PARTIE 2 : LA COMMUNICATION ECRITE		/20
2.1 ...Courrier à M. MIALON		
Fond :		
- prise de réservation		/1
- accuser réception du courrier		/1
- demande de confirmation		/1
- avec envoi d'arrhes		/1
Forme :		
- papier en-tête		/2
- mise en forme lettre : destinataire, lieu, date, objet, réf., PJ, formule de politesse, signature		/6
- mise en forme du tableau (colonnes égales, centrage des données, mise en valeur du total d'arrhes)		/8
PARTIE 3 : L'ARRIVÉE des CLIENTS		/8
3.1 ...Aide aux clients : bagages		/4
3.2 ...Responsabilité de l'hôtelier		/4
PARTIE 4 : LE SÉJOUR DES CLIENTS		/16
4.1 ...Réaction en cas d'urgence		/4
4.2 ...Procédure d'évacuation	3	/12
PARTIE 5 : LE DÉPART DES CLIENTS		/6
5.1 ...Facture de M. et Mme DETRET	4	/6
PARTIE 6 : APRÈS LE DÉPART		/20
6.1 ...Questionnaire de satisfaction en anglais		
Fond :		
- évaluation de la situation de l'hôtel, de ses services, de ses équipements		/4
- performance du personnel : souriant aimable, à l'écoute, compétent, rapide		/3
- évaluation des prix		/1
- retour éventuel du client		/1
- remerciements		/1
Forme :		
Richesse du vocabulaire		/5
Correction de la langue		/5

TOUTES ACADÉMIES	EXAMEN	Mention Complémentaire ACCUEIL - RÉCEPTION	E2	2004
	ÉPREUVE	Épreuve technologique		
	Coefficient : 4	Durée : 3 h 00		
		Ce CORRIGÉ comporte 8 feuilles		
				Page 1/8

Partie 1 : La réservation

1.1 Réservation de M. MIALON

DOCUMENT 1



RÉSERVATION

Le 19/04/04

Confirmée le 20/04/04

Par : fax courrier

arrhes versés : _____ moyen : _____

MODIFICATION

Le _____

ANNULATION

Le _____

Par : fax courrier

DATE d'ARRIVÉE : 10 Sept. 2004

Conditions d'arrivée : navette taxi hélicoptère

DATE de DÉPART : 16 Sept. 2004

NOM : Monsieur MIALON

Adresse : Féd. Aquitaine BRIDGE CLUB
15 rue Porte Dijeaux
33000 BORDEAUX

P
R
E
S
T
A
T
I
O
N
S

D
E
M
A
N
D
É
E
S

Type de chambre	Nbre de Chambre	Adultes	Nbre de personnes		
			Enfants		
			-3 ans	3 à 8 ans	9 à 13 ans
Standard	10	12			
Grand confort					
Appartement					
TOTAL	10	12			

Lit supplémentaire : _____
 Lit bébé : _____

Petit déjeuner buffet : _____
 Petit déjeuner plateau : _____

Repas : _____

Forfait 5 jrs Forfait 10 jrs

Forfait séminaire nombre : 12 pers.

1/2 pension # double 2 pension # double
 1/2 pension # single 8 pension # single

Salle de réunion : 1 salon pour 12 pers.
 Matériel / mise en place : 3 tables carrées, vidéo-projecteur, prise info,
 Nombre de pauses : 2 heures : _____
 Repas : 12 couverts à « L'OLIVIER » le 15/10 avec supplément 30€/pers. Vins compris

segmentation clientèle : Française Etrangère

- Individuel habitué
- Groupe
- Séminaire

Prise en charge société / prise en charge clients
12 Forfait 1/2 pens./
Suppl. repas L'OLIVIER / reste= extras
1

OBSERVATIONS :

1.2 Calculs de tarification de séjours

(barème : 2,5 pts par réservation)

DOCUMENT 2

Dates de séjour	Nom	Prestations demandées	Facturation prévue	Remarques
2/07 au 7/07	SERANDON	1 appartement pour 2 adultes et 2 enfants de 9 et 10 ans, avec les petits déjeuners buffet	Plein tarif	2 lits supplémentaires à prévoir
DÉTAILS des CALCULS : Appartement pour 2 adultes = $337 \times 2 = 674$ Lit supplémentaire = $123 \times 2 = 246$ Petits déjeuners Buffet = $18 \times 4 = 72$ Taxe de séjour = $1 \times 4 = 4$ Total/jour = $674 + 246 + 72 + 4 = 999$ TOTAL SÉJOUR = $999 \times 5 = 4995$				TOTAL SERANDON 4995
1/05 au 11/05	SHNEIDER	2 chambres standard pour 2 adultes, 1 enfant de 15 ans et 1 enfant de 12 ans. Le 8/05 au soir 4 couverts à l'Olivier pour anniversaire.	Forfait 5 jours compté 2 fois	* Réduction de 300 € accordée par la direction sur la totalité du forfait, en raison de l'âge du deuxième enfant.
CALCUL : Forfait 5 jours : $(730 \times 2 \times 4) = 5840$ Supplément repas à « L'Olivier » : $18 \times 4 = 72$ Réduction -300 € TOTAL SÉJOUR = $5840 + 72 - 300 = 5612$				TOTAL SHNEIDER 5612
2/09 au 7/09	BILALAND	1 chambre grand confort pour 2 personnes et une chambre standard pour 1 personne, en pension complète, avec 2 petits déjeuners buffet et 1 plateau	Forfait ½ pension et repas en supplément	
CALCULS : Forfait ½ pens.en grand confort pour 2 pers. : $910 \times 2 = 1820$ Forfait ½ pens. en standard 1 pers. : $730 + (120 \times 5) = 1330$ Supplément 2 petits déjeuners buffet : $5 \times 2 \times 5 = 50$ Supplément repas pension 3 pers. : $20 \times 3 \times 5 = 300$ TOTAL SÉJOUR = $1820 + 1330 + 50 + 300 = 3500$				TOTAL BILALAND 3500

Partie 2 : La communication écrite

Voir courrier page suivante

*Le Grand Sud *****

Monsieur Charles MIALON
Président de la Fédération
Aquitaine BRIDGE CLUB
15 rue Porte Dijeaux
33000 BORDEAUX

Porquerolles, le 22 avril 2004

Réf. : FM/./

Objet : confirmation de réservation

PJ : 1

(Accepter toute réponse logique de type, dans le corps de la lettre : veuillez trouver ci-joint la tarification de vos prestations.)

Monsieur,

Nous avons pris note de votre réservation pour un séminaire du 10 au 16 septembre prochain, pour 12 personnes.

Votre réservation compte :

- 10 chambres dont 8 singles et 2 doubles (grand lit),
- une salle de réunion pour les 5 jours équipée de 3 tables de jeux, un vidéo-projecteur et branchements informatiques (internes et externes), 2 pauses par jour,
- la totalité des repas pour 12 personnes dont 12 couverts à notre restaurant gastronomique « L'OLIVIER » le dernier soir (supplément de 30 € vins compris).
- la taxe de séjour.

Nous avons bien pris note qu'en dehors de ces prestations, toute consommation sera réglée par les participants eux-mêmes.

Pour confirmer votre réservation, veuillez nous faire parvenir le montant des arrhes correspondant à 30 % de votre prestation.

Dans le courant du mois de Juillet, nous vous transmettrons les propositions de menus pour le séjour et plus particulièrement le repas de clôture. Nous vous remercions de votre réservation et restons à votre entière disposition pour tout renseignement complémentaire.

Nous vous prions d'agréer, Monsieur, l'expression de nos sentiments dévoués.

Le directeur,

F. MILLET

Partie 2 : Travail à faire 2 (suite)

PRESTATION	TARIF UNITAIRE	Quantité	TOTAL/jour	Nombre de jours de facturation	TOTAL /séjour
Forfait pens.séminaire en # double/pers.	350,00	4	1400,00	6	8400,00
Forfait pens.séminaire en # single	480,00	8	3840,00	6	23040,00
Supplément repas "L'Olivier"	30,00	12	360,00	1	360,00
TOTAL					31800,00
MONTANT des Arrhes à verser à la confirmation					9540,00

Montant des arrhes : prévu 30 %, tolérer de 20 à 50 %

Partie 3 : L'arrivée des clients - Travail à faire 3

3-1- **Que faites-vous pour satisfaire ces clients ? Quels renseignements vous sont nécessaires ?** (barème 4 pts)

Proposer de prendre contact avec la compagnie aérienne et le service BAGAGES de l'aéroport de Paris ORLY, afin de connaître le suivi de l'acheminement du bagage.

Vous devez connaître :

- la compagnie aérienne qui a assuré le vol
- le numéro du vol
- les numéros de places de la famille RAOULT
- le type de bagage avec une description succincte, son numéro d'enregistrement

Dès que le bagage sera localisé et acheminer sur l'aéroport de Hyères, envoyer un membre de l'équipe des bagagistes le récupérer.

3-2- **En règle générale, quelle est la responsabilité de l'hôtel vis à vis des bagages des clients ?** (barème 4 pts)

Les vêtements, bagages et objets de diverses valeurs apportés par le client sont considérés comme des dépôts nécessaires que l'hôtelier n'a pas le droit de refuser sauf s'il s'agit d'objets encombrants ou dangereux.

En cas de vol, l'indemnisation à la charge de l'hôtelier est de :

- 100 fois le montant quotidien de la location si le vol a été commis dans les locaux loués ou les dépendances de l'hôtel.
- 50 fois le montant quotidien de la location si le vol concerne des objets laissés dans les véhicules stationnés sur le parking dont l'hôtel a la jouissance privative.

Si un dépôt a été fait au coffre de l'hôtel et a fait l'objet d'un reçu, la responsabilité de l'hôtelier est illimitée.

Si la négligence du client (clé laissée sur la porte de la chambre, voiture non fermée...) peut être démontrée, la responsabilité de l'hôtelier est atténuée voire supprimée.

Partie 4 : Le séjour des clients

4-1- **Que doit faire Madame ANSELM si son mari a un malaise ? Que ferez-vous pour l'aider si cela se produit ?** (4 pts)

Si cela se produit dans l'hôtel, Madame ANSELM devra prévenir la réception au plus vite. Dès lors, la réception téléphonera à la capitainerie afin que l'équipe de première urgence intervienne auprès de son époux. Dès que la capitainerie sera prévenue, vous contrôlerez que l'héliport est accessible facilement. L'équipe de première urgence doit arriver dans les 3 minutes qui suivent et l'hélicoptère qui pourra emmener son mari sur Hyères dans les 8 minutes qui suivent.

PROCÉDURE de SÉCURITÉ – PERSONNEL de RÉCEPTION

PHASE	DÉTAILS		Pourquoi ?
OBSERVER	Dès l'appel, → garder son calme → demander les renseignements utiles pour l'alerte → En prendre note pour mieux répercuter		Afin d'être le plus précis et limiter la perte de temps ;
ALERTER	EN CAS DE BLESSÉ : → appeler la capitainerie 04 98 10 55 41 et fournir :	EN CAS D'INCENDIE → s'il est mineur, se déplacer jusqu'au lieu et utiliser les moyens d'intervention → sinon, appeler la Caserne : 18 et fournir :	Afin d'obtenir de l'aide de personnes compétentes.
	lieu et numéro de l'appel (qui) lieu de l'accident (bâtiment accès niveau) nature de l'accident nombre de blessés état de la victime (conscient, respiration, saignements)		
AGIR	EN CAS DE BLESSÉ : - contrôler l'accès à l'héliport (bagagiste) - contrôler l'accès au blessé (couloirs) - prévenir la Direction EN CAS D'INCENDIE : - Déclencher l'ALARME INCENDIE (armoire Back Office) - DISJONCTER (Électricité générale- armoire back office) - Prévenir la Direction et les personnels présents et DÉCLENCHER LE PLAN D'ÉVACUATION : <ul style="list-style-type: none"> • Directeur : va sur le lieu du sinistre • 1 personne pour Bâtiment principal • 1 personne Bâtiment séminaires • 1 personne à chaque sortie de secours (5 en tout – voir plan d'évacuation joint) Ces personnels doivent orienter les clients vers la zone de rassemblement (accès plage et court N° 1) et suivre le dernier. Pendant la nuit : prévenir direction, personnel logé, capitainerie. - Récupérer DERNIÈRES ÉDITIONS de réception et REJOINDRE LA ZONE DE RASSEMBLEMENT - CONTRÔLER que chaque personne présente dans les bâtiments est bien sortie en faisant le décompte avec les personnels sur la zone de rassemblement.		→ Pour faciliter l'accès des personnes compétentes. La direction peut être responsable en cas de problème lors du suivi. → Pour prévenir les clients et personnels de l'hôtel restaurant. Pour éliminer les risques de propagation en cas de problème électrique et pour permettre l'utilisation de l'eau comme moyen d'extinction du feu. Limiter les risques de personnes coincées dans les bâtiments. Permettre le contrôle des personnes présentes sur les lieux, et la rédaction du rapport.
RENDRE COMPTE	- fournir les éléments nécessaires à la direction pour rédiger un rapport sur les faits.		

Barème : /12 points : OBSERVER 2 pts
 ALERTER : 3pts dont rappel renseignements à fournir (1 point)
 AGIR : 6 points, dont en cas de blessé 1,5 pts et en cas d'incendie 4,5 points
 RENDRE COMPTE : 1 point

Le Grand Sud ****

NOM : DETRET Rolland

Chambre : 102

Arrivée : 8/04/2004

Départ 23/04/2004

Facture N° 1

DATE	PRESTATION	TARIF	Nombre	TOTAL
	Date : 10 / 02 / 2004	mode : Chèque	ACOMPTE VERSÉ	1560
8/04	Forfait 10 jours 2 pers.	1690	2	3380
	Forfait 5 jours 2 pers.	910	2	1820
	Suppl. repas pension	20	18	360
9/04	Bar	23		23
11/04	Bar	15		15
12/04	Débours pressing	26		26
13/04	Suppl. repas « L'OLIVIER »	18	2	36
	Bar	45		45
14/04	Rest. La pinède (1 soupe 12€)	12	1	12
16/04	Bar	27		27
17/04	Débours pharmacie	18		18
18/04	Rest. La pinède (1 soupe 12€)	12	2	24
19/04	Rest. La pinède (1 soupe 12€)	12	2	24
	Bar	23		23
20/04	Bar	32		32
21/04	Rest. La pinède (1 soupe 12€)	12	1	12
	22/04 Sous/total			4317
TOTAL TTC à payer				4317
Dont taxe de séjour = 1 x 2 x 15 = 30 €				
Règlement :		Montant versé :		
			Solde :	

Barème : / 6 points dont : en-tête : 0,5 points

Positionnement acompte : 0,5 points

Modification nombre supplément repas pension : 1 point

Prestations supplémentaires (bar, débours) rédigées en totalité : 2 points

Repas supplémentaires La pinède : 1 point

Mise en évidence taxe de séjour (taxe à reverser) : 1 point

Partie 6 : Après le départ

6.1- Le questionnaire de satisfaction

HELP US BE BETTER !

(please fill in this form and give it to reception when checking out)

Room number :

Dates of stay :

Would you please give us your opinion about :

(tick in the appropriate column)

	excellent	good	fair	poor
OUR HOTEL itself : <ul style="list-style-type: none">• Location• Room comfort• Cleanliness• Facilities• Services				
OUR STAFF : <ul style="list-style-type: none">• Was your check-in prompt and courteous ?• Did you feel that you received a warm welcome to the hotel ?• Were you explained the services and facilities that the hotel had to offer ?• Did the staff meet yours requirements ?• Would you say that our staff was efficient ?				
OUR RATES : <ul style="list-style-type: none">• Are our tariffs in accordance with our service ?				

As a result of the service and hospitality that you have received, would you choose to stay in this hotel again ?

Definitely yes Probably Possibly No

I would recommend it

Thank you for taking the time and trouble to complete this questionnaire