

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

SUJET

HÔTEL du GRAND SUD

L'hôtel du GRAND SUD est un hôtel-restaurant 4* saisonnier, situé sur l'île de Porquerolles.

L'établissement est ouvert du 1^{er} avril au 1^{er} novembre.

Vous travaillez comme réceptionniste de jour dans cet établissement.

Nous sommes le 20 avril 2004, la saison est en phase de lancement. Quelques aménagements et organisations sont encore à faire.

Afin de répondre aux questions qui vous sont posées, vous disposez des annexes et documents suivants :

Annexe A	Fiche signalétique : HÔTEL du GRAND SUD	Page 4
Annexe B	Courrier de Monsieur MIALON	Page 7
Annexe C	L'île de Porquerolles	Page 8
Annexe D	La sécurité à l'HÔTEL du GRAND SUD	Page 9
Annexe E	Relevé de compte de M. et Mme DETRET	Page 11
Document 1	Fiche de réservation	Page 12
Document 2	Tableau de calculs de tarification	Page 13
Document 3	Conduite à tenir en cas d'urgence	Page 14
Document 4	Facture vierge	Page 15

* Les DOCUMENTS 1, 2, 3 et 4 DEVONT ÊTRE REMIS avec VOTRE COPIE et ne DOIVENT pas LAISSER APPARAÎTRE VOTRE NOM.

* Vous devez présenter le travail sur trois copies d'examen séparées :

- Hébergement : parties 1, 3, 4 et 5
- Communication : partie 2
- Anglais : partie 6

TOUTES ACADEMIES	EXAMEN	Mention Complémentaire ACCUEIL - RÉCEPTION	E2	2004
	ÉPREUVE	Épreuve technologique		
	Coefficient : 4	Durée : 3 h 00		
	Ce sujet comporte 15 feuillets			Page 1 / 15

Après avoir lu l'annexe A, répondez aux questions suivantes (les 6 thèmes sont indépendants et peuvent être traités séparément) :

PARTIE 1 : LA RÉSERVATION

Dans votre activité journalière, la réservation compte pour une part importante à cette époque de l'année.

Travail à faire 1 :

1.1 Vous avez reçu le courrier figurant en annexe B. Votre directeur F. MILLET souhaite accorder une réduction de 5 % à M. MIALON.

Remplir la fiche de réservation correspondante (Document 1).

1.2 Calculer le montant total du séjour des demandes de réservations reçues aujourd'hui (Document 2).

PARTIE 2 : LA COMMUNICATION PROFESSIONNELLE

Travail à faire 2 :

2.1 Selon la demande du Directeur (voir intitulé partie 1), préparer à l'aide de l'outil informatique la réponse à Monsieur MIALON (annexe B). Ajouter le détail chiffré de la prestation et les modalités de paiement, en pièce jointe, sous forme de tableau.

Consignes :

- Seuls les logiciels de traitement de texte et tableur sont autorisés (logiciel de P.A.O. exclu).
- Consignes de présentation :
 - feuille A4,
 - en-tête du courrier : utiliser une police d'écriture se rapprochant le plus de celle de l'hôtel (annexe A).

PARTIE 3 : L'ARRIVÉE DES CLIENTS

Monsieur et Madame RAOULT de Rennes arrivent à l'hôtel avec leurs enfants pour 5 nuits.

Un de leurs bagages a été égaré lors de leur transfert à l'aéroport Paris-Orly.

Ils vous demandent de faire le nécessaire pour récupérer leur bagage au plus vite.

Travail à faire 3 :

Répondez aux questions suivantes :

3.1 Que faites-vous pour satisfaire ces clients ? Quels renseignements vous sont nécessaires ?

3.2 En règle générale, quelle est la responsabilité de l'hôtel vis-à-vis des bagages des clients ?

PARTIE 4 : LE SÉJOUR DES CLIENTS

Madame ANSELM, arrivée hier, vous interroge sur la sécurité sur l'île : elle craint que son mari n'ait un malaise comme cela lui arrive fréquemment. Vous pouvez vous référer aux annexes C et D pour répondre aux questions suivantes :

Travail à faire 4 :

4.1 Que doit faire Madame ANSELM si son mari a un malaise ? Que ferez-vous pour l'aider si cela se produit ?

4.2 Le cas de Madame ANSELM vous rappelle qu'il faut bien connaître la procédure à suivre en cas d'urgence (accident ou incendie).

Compléter le Document 3 correspondant à la procédure à suivre par les réceptionnistes en cas d'évacuation de l'hôtel. Cette procédure doit être la plus concise possible afin d'être utilisée lors de l'action.

PARTIE 5 : LE DÉPART DES CLIENTS

Vous avez reçu M. et Mme DETRET depuis 14 jours. Lors de leur réservation, ils avaient demandé des prestations correspondant à une pension complète ; il était convenu qu'il leur serait facturé 1 forfait 10 jours et 1 forfait 5 jours + les déjeuners en « supplément repas pension ».

Or, Madame DETRET a été malade pendant 5 jours (les 15-16-17-18 et 19 avril). Elle n'a rien mangé les 3 premiers et n'a pu avaler qu'une soupe aux déjeuners et dîners (non comptabilisées sur le relevé) des 2 suivants.

A titre exceptionnel, le directeur vous demande de lui faire une proposition de réaménagement de leur facture avant leur départ demain matin, en étant au plus juste de leurs consommations. Vous disposez de leur relevé de compte en annexe E.

Travail à faire 5 :

5.1 Compléter la proposition de facture (Document 4).

PARTIE 6 : APRÈS LE DÉPART

Le directeur a constaté, depuis 2 ou 3 ans, une baisse des ventes sur la clientèle étrangère ; et plus particulièrement sur les clients habitués. Afin de connaître les raisons de cette baisse, il vous demande de mettre en place, cette année, un questionnaire de satisfaction pour la clientèle étrangère.

Travail à faire 6 :

6.1 Rédiger, de façon manuscrite, un questionnaire de satisfaction en anglais, questionnaire qui sera fourni aux clients étrangers lors de leur arrivée.

- Ce questionnaire devra permettre d'évaluer la satisfaction de la clientèle par rapport à l'hôtel : sa situation, ses services, ses équipements, les diverses performances de son personnel et ses tarifs.

Il ne devra pas dépasser 15 questions ou items.

FICHE SIGNALÉTIQUE de l'HÔTEL

*Le Grand Sud *****

Établissement saisonnier ouvert du 1^{er} avril au 1^{er} novembre

Hôtel : Situé dans le bâtiment principal, placé au cœur d'une forêt de pins et d'eucalyptus, aménagé dans la pure tradition méditerranéenne.

capacité 50 chambres de grand confort, réparties sur 2 étages :

- 28 chambres standard (18 à grand lit et 10 à lits jumeaux)
- 14 chambres grand confort (plus spacieuses) (8 à grand lit et 6 à lits jumeaux)
- 8 appartements (duplex : espace salon et mezzanine pour l'espace chambre – lits king size)

Restauration :

- 1 bar « Le Soleil Levant » ouvert de 11 h 00 à 2 h 00 du matin
- 1 restaurant gastronomique de 60 couverts (dont 20 en terrasse) : « l'Olivier »
- 1 restaurant brasserie traditionnelle de 100 couverts (dont 40 en terrasse) : « la Pinède ». Il est réservé aux clients de l'hôtel le soir.
- les petits déjeuners sont servis en terrasse, au restaurant « La pinède » ou en chambre (plateau uniquement) : prix plateau 10 €, prix buffet 15 €.

Séminaires :

- 2 salles de réunion de 60 m² : chacune équipée avec vidéo projecteur, DVD, rétroprojecteur, écran, tableau papier, branchements informatiques possibles pour 10 postes,
- 1 espace d'accueil/pauses avec canapés, espace accès internet.

Activités :

- piscine non couverte, sauna, tables de ping-pong
- à 200 m, plage privée avec location de transat, matelas, parasols, et service de boissons fraîches
- deux courts de tennis
- circuit découverte de l'île
- plongée sous-marine (sur réservation)

Accueil à l'hôtel :

- accès à partir de la rade de la presqu'île de Gien (Tour Fondue) :
- ➔ Accès par mer en bateau-navette (1 toutes les 30 minutes en haute saison) : un véhicule accueille les clients de l'hôtel à chaque arrivée au port de Porquerolles.
- ➔ Réservation possible d'un bateau taxi qui assure une liaison directe de la Tour Fondue
- accès en hélicoptère : l'hôtel dispose d'une piste d'atterrissement pour les hélicoptères en provenance de l'aérodrome de Hyères.

Pratiques de réception :

- Toute confirmation de réservation doit être accompagnée d'un dépôt de garantie correspondant à 30 % du séjour. En cas d'annulation les arrhes ne peuvent être reportées pour un séjour ultérieur.
- Les chambres sont à la disposition de la clientèle uniquement à partir de 15 h 00, le jour de l'arrivée et doivent être libérées avant 12 h 00, le jour du départ.

LES TARIFS

Tarifs individuels :**Tous les prix s'entendent en euros, par personne et par jour
en chambre double taxes et services inclus.**

Prestation	Basse saison	Haute saison	Arrangements	Basse saison	Haute saison
Chambre standard	180	214	Forfait 5 jours		
Chambre grand confort	231	281	- en chambre standard	730	
Appartement	274	337	- en chambre grand confort	910	
Lit bébé	14	19	- en appartement	1060	
Lit suppl. enfant de 3 à 8 ans	90	108	Forfait 10 jours		
Lit suppl. enfant de 9 à 13 ans	105	123	- en chambre grand confort	1690	
Lit suppl. pers. de plus de 14 ans	129	147	- en appartement	1980	
Supplément chambre seul	153	199	Supplément chambre seul (par jour)	120	
Petit déjeuner plateau	9	11			
Petit déjeuner buffet	14	18			

Les forfaits comprennent les prestations d'une demi-pension classique (petit déjeuner plateau) et la taxe de séjour. Aucune déduction de petits déjeuners non pris ne sera faite.

La basse saison comprend les mois d'avril, mai, septembre et octobre.

La haute saison comprend juin, juillet et août.

Tarifs séminaire :

Les forfaits comprennent :

- l'hébergement en chambre standard, la taxe de séjour, le petit déjeuner en buffet
- les repas (déjeuner en buffet, dîner menu à La pinède)
- les boissons durant les repas
- la salle de séminaire + matériel
- deux pauses boissons chaudes, jus de fruits et biscuits

Tous les prix s'entendent en euros, par personne et par jour taxes et services inclus.

Forfaits	Basse saison	Haute saison
½ pension en chambre double	276	316
½ pension en chambre single	406	486
Pension complète en chambre double	350	390
Pension complète en chambre single	480	560

Tarifs restauration :

Ces tarifs ne s'appliquent que pour les clients disposant d'un forfait et souhaitant des aménagements de celui-ci :

Tous les prix s'entendent en euros, par personne, taxes et services inclus.

Prestations	Basse saison	Haute saison
Deuxième repas de pension (déjeuner buffet ou dîner menu à La Pinède)	20	
Supplément Repas de ½ pension pris à l'Olivier (sur réservation à la place de « La Pinède »)	18	Pas possible
Plateau repas servis en chambre (sur réservation)	22	
Supplément petit déjeuner buffet pour forfait	5	7

Divers :

- Les animaux ne sont pas admis à l'Hôtel du Grand Sud. Les contraintes de vie sur l'île sont trop importantes pour assurer leur confort à l'hôtel.
- Taxe de séjour : 1 €/nuit et /personne de plus de 9 ans.

LA RÉCEPTION

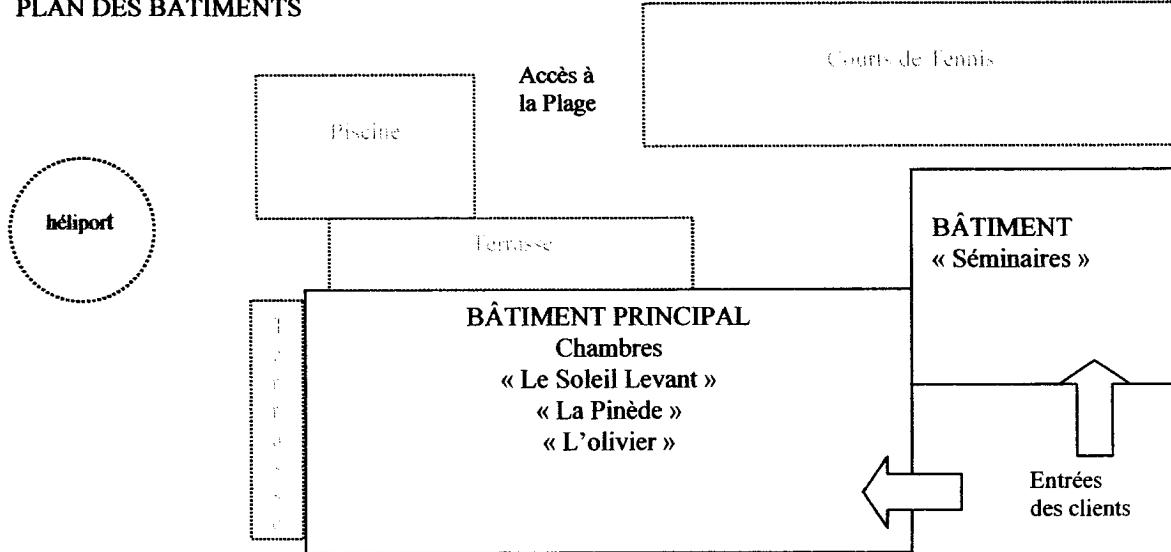
La réception remplit les fonctions de réservation, accueil, conciergerie, caisse et secrétariat :

- L'équipe des réceptionnistes est composée d'un chef de réception, 3 réceptionnistes de jour, 2 responsables de nuits et 3 bagagistes voituriers. En saison, l'équipe accueille 2 stagiaires en réception de jour et bagagerie.
- Elle dispose d'un logiciel hôtelier spécialement conçu pour le suivi des dossiers clients de cet établissement.

La réception se trouve dans le bâtiment principal (chambres, restaurants, bar) :

- Le front office dispose d'un terminal ordinateur avec imprimante, d'un standard téléphonique, d'un fax, d'un bac manuel de facturation, d'un cardex, d'un tiroir des clés des chambres, d'une caisse, d'un terminal de carte bancaire, de documentations touristiques...
- Le back-office accède directement au front-office par une ouverture de cloison de 1,5 m de large. Le back-office dispose d'un terminal ordinateur avec imprimante, d'un téléphone relié à l'intérieur et l'extérieur, de toutes les archives et documentations en cours pour les réservations et dossiers à suivre. C'est ici qu'est placée l'armoire électrique et de sécurité qui permet de disjoncter le système général électrique de l'hôtel et de déclencher l'alarme d'évacuation en cas d'incendie.
- Le bureau du chef de réception est situé à l'arrière du back-office.
- Une bagagerie est située dans le hall d'entrée principal. Elle est fermée à clé en permanence. Seuls les bagagistes en ont l'accès.
- Le personnel de la réception a accès à l'extérieur par une porte directement placée dans le back-office. Il accède au hall d'accueil par un passage en bout de banque de réception.

PLAN DES BÂTIMENTS



M. Charles MIALON

Président Fédération Aquitaine BRIDGE CLUB
15 rue Porte Dijeaux
33000 BORDEAUX

Hôtel du GRAND SUD
83400 PORQUEROLLES

Objet : réservation séminaire

Monsieur le Directeur,

Suite à notre conversation téléphonique de ce jour, je vous demande de me faire parvenir un devis concernant un séminaire pour une douzaine de personnes du 10 au 16 septembre 2004.

Nous organisons une formation d'arbitres de bridge nationale et avons choisi le site de Porquerolles pour nous réunir. Votre hôtel a retenu notre attention.

Je vous confirme par ce courrier, la réservation de 8 chambres singles et 2 doubles (avec grand lit) pour les nuits des 10, 11, 12, 13, 14 et 15 septembre.

Il nous faudra 1 salle de réunion avec 3 tables de jeux, vidéo projecteur et branchements informatiques. Une demi-journée sera libérée pour permettre aux participants de profiter pleinement du cadre de la rencontre.

La dernière soirée sera réservée au repas à votre restaurant « L'Olivier », comme convenu pour un supplément de 30 euros par personne, vins compris. J'attendrai vos propositions de menus courant juillet.

L'Aquitaine BRIDGE CLUB prendra en charge, par mon intermédiaire, le forfait pension pour les 12 participants dans les conditions citées plus haut ainsi que le repas du dernier soir. Toute autre prestation sera réglée directement par les personnes concernées.

Je vous remercie de me faire parvenir un devis détaillé concernant cette manifestation. Je vous prie de noter le montant des arrhes attendues et l'heure à partir de laquelle nous pouvons arriver à l'hôtel.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Directeur, mes salutations distinguées.

Le 19/04/2004

Charles MIALON

L'ÎLE de PORQUEROLLES

Présentation générale :

Située sur le même parallèle que le Cap Corse, ce qui en fait le point le plus méridional de la Côte Provençale, l'île de Porquerolles est la plus grande des trois îles d'Or avec ses 1254 ha de superficie. Elle forme un arc orienté Est-Ouest, aux bords découpés, de 7.5 km de long sur 3 km de large. Son pourtour est d'une trentaine de kilomètre. L'île culmine au sémaphore à 142 m.

L'île, devenue site classé en 1988, réserve aux visiteurs de magnifiques promenades pédestres et cyclables, d'attrayantes plages de sable et de superbes points de vue le long des falaises du sud dominant une mer aux couleurs chatoyantes. Son climat tempéré ajoute au charme de chaque saison.

La réglementation sur l'île de Porquerolles :

- Pas de feu ni cigarette pour prévenir l'incendie et garder les plages propres
- Pas de camping ni de bivouac
- Pas de cueillette ni de prélèvement pour conserver la diversité biologique
- Pas de déchets pour ne pas altérer les milieux naturels et les paysages
- Pour la tranquillité de la faune, les chiens doivent être tenus en laisse. Ils sont interdits d'accès sur les plages pour des raisons de salubrité.
- La circulation des véhicules motorisés et des vélos est réglementée. Pour sauvegarder la flore et la faune sauvage,
NE PAS QUITTER LA TRACE DES PISTES ET DES SENTIERS AUTORISÉS.

PLAN ALARME : Les jours de grands vents, en raison des risques d'incendies,

LE PLAN ALARME est déclenché. L'accès au massif forestier est interdit.

Pour connaître la situation, appeler au 04 98 10 55 41.

L'application de cette réglementation :

- **LA CAPITAINERIE** : placée sur le port de l'île, elle est le siège des équipes de contrôle de la réglementation. Elle agit en cas d'urgence sur le domaine public et en attente de l'arrivée des équipes de secours en provenance de Hyères. Sont à sa disposition des matériels et équipements de première urgence et de lutte contre l'incendie. Elle contrôle régulièrement les caisses de première urgence situées dans tous les commerces et tous les lieux d'accueil sur l'île. Elle délivre les avis d'autorisation de circulation de véhicules motorisés sur l'île (la Préfecture de l'Hérault délivre l'autorisation temporaire ou définitive).
- **LA CASERNE des SAPEURS POMPIERS** : placée sur la presqu'île de Hyères. Elle agit sur tout appel en provenance de l'île. Toute équipe de première urgence est composée d'au moins un médecin, un brigadier et deux soldats du feu. Le temps minimum pour arriver à Porquerolles est de 8 minutes pour tout déplacement en hélicoptère, et de 15 minutes pour l'acheminement par bateau.
- **LE PARC NATUREL DE PORT CROS** : dont dépend l'île de Porquerolles. Des équipes de contrôle, basées à la capitainerie, assurent le respect de la réglementation liée à la faune et la flore. Lors du déclenchement du plan alarme, une équipe est spécialement présente sur les lieux pendant toute la durée de la vigilance.

LA SÉCURITÉ à l'HÔTEL du GRAND SUD

Informations fournies par les SAPEURS POMPIERS de HYÈRES

Conduites à tenir en cas d'urgence	Notes (votre cas)
<p>LES BLESSÉS : Pour toute personne nécessitant des soins d'urgence :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. OBSERVER afin de reporter le plus d'information sur l'état du blessé. 2. ALERTER la capitainerie et attendre l'intervention de l'équipe de première urgence 3. AGIR : Préparer l'évacuation du blessé 4. RENDRE COMPTE <p>Remarque : seule la capitainerie est habilitée à prévenir la caserne ou l'hôpital de Hyères.</p>	<p><i>Saignements, respiration, conscient, position</i></p> <p><i>N° CAPITAINERIE : 04 98 10 55 41</i> <i>Situer exactement le blessé.</i></p> <p><i>Faciliter les accès à l'héliport, à la zone où est le blessé.</i> <i>Faire un rapport sur la situation (heures, faits) et le fournir à la capitainerie.</i></p>
<p>LES INCENDIES : pour toute situation de départ de feu</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. OBSERVER : faire un état des lieux de l'incendie (niveau de développement) et activer les moyens de première intervention. 2. ALERTER : la caserne par le 18 et fournir les explications claires et précises de la situation sans affolement (voir chapitre L'ALERTE) <ul style="list-style-type: none"> ➔ si le feu est circonscrit, une équipe de sapeurs pompiers se déplacera sur les lieux pour vérifier l'éventualité d'un nouveau départ de feu et sécuriser les lieux. Il suffira alors de rendre compte. ➔ si le feu agit toujours : 3. AGIR : déclencher l'ALARME d'évacuation des bâtiments. Et mettre en œuvre la procédure d'évacuation, en attendant l'équipe d'intervention des sapeurs pompiers. 4. RENDRE COMPTE par un rapport rédigé par le propriétaire des lieux et signé par tous les intervenants dans la procédure d'évacuation, rapport fourni aux services de la Préfecture. 	<p><i>Se déplacer si nécessaire dès l'appel d'un client.</i> <i>Extincteur de la chambre, du couloir, le plus proche.</i></p> <p><i>Faciliter l'accès des pompiers dans la zone sans passage dans les zones de clientèle si possible.</i></p> <p><i>BOUTON ALARME sur tableau de sécurité réception + disjoncteur général pour couperlectricité.</i> <i>RESPONSABLE = celui qui déclenche.</i> <i>SERRE FILES = 1 dans chaque bâtiment (employés sur place joints par téléphone).</i> <i>GUIDES = 1 à chaque issue de secours.</i> <i>Rassemblement court N° 1 et accès à la plage.</i> <i>Contrôler que tout le monde est sorti.</i> <i>La nuit, faire appel à la direction, au personnel logé sur place et à la capitainerie.</i></p>
<p>L'ALERTE : Fournissez calmement les informations suivantes :</p> <p>Lieu et numéro de l'appel Lieu de l'accident, Nature de l'accident, Nombre de blessés, État de la ou des victime(s), Circonstances aggravantes (incendie, explosion...), Ne raccrochez jamais le premier.</p>	<p><i>Bâtiment concerné, accès, niveau</i></p> <p><i>Saignements, respiration, conscient, position</i></p>

Informations fournies par les SAPEURS POMPIERS de HYÈRES

L'équipe d'évacuation :

Une équipe d'évacuation se compose d'un Responsable, de Serre-files et de Guides.

I° Le responsable :

Il est la personne coordinatrice de l'équipe d'évacuation.

Les Guides et Serre-files doivent lui rendre compte de leurs faits et mouvements ainsi que de l'évolution de l'évacuation.

Le Responsable rend compte à la Direction qui reste décisionnaire.

Il est l'intermédiaire entre la Direction et l'Equipe d'évacuation.

II° Les serre-files :

Les Serre-files sont répartis par zone suivant le plan d'évacuation mis en place.

Ils sont chargés de regrouper tous les occupants autour des guides.

Ils doivent s'assurer avant de quitter une zone que tout le monde présent dans cette zone a été évacué.

Ils feront en sorte que toute la manœuvre d'évacuation se passe dans le calme et avec un minimum de panique.

Ils s'assureront également que toutes les portes et fenêtres sont fermées et que personne n'utilise d'ascenseur ou de monte charge.

Ils sont les intermédiaires entre le Responsable et les Guides.

Ce sont les derniers à évacuer les lieux.

III° Les guides :

Les Guides, comme les Serre-files, sont répartis par zone suivant le plan d'évacuation mis en place.

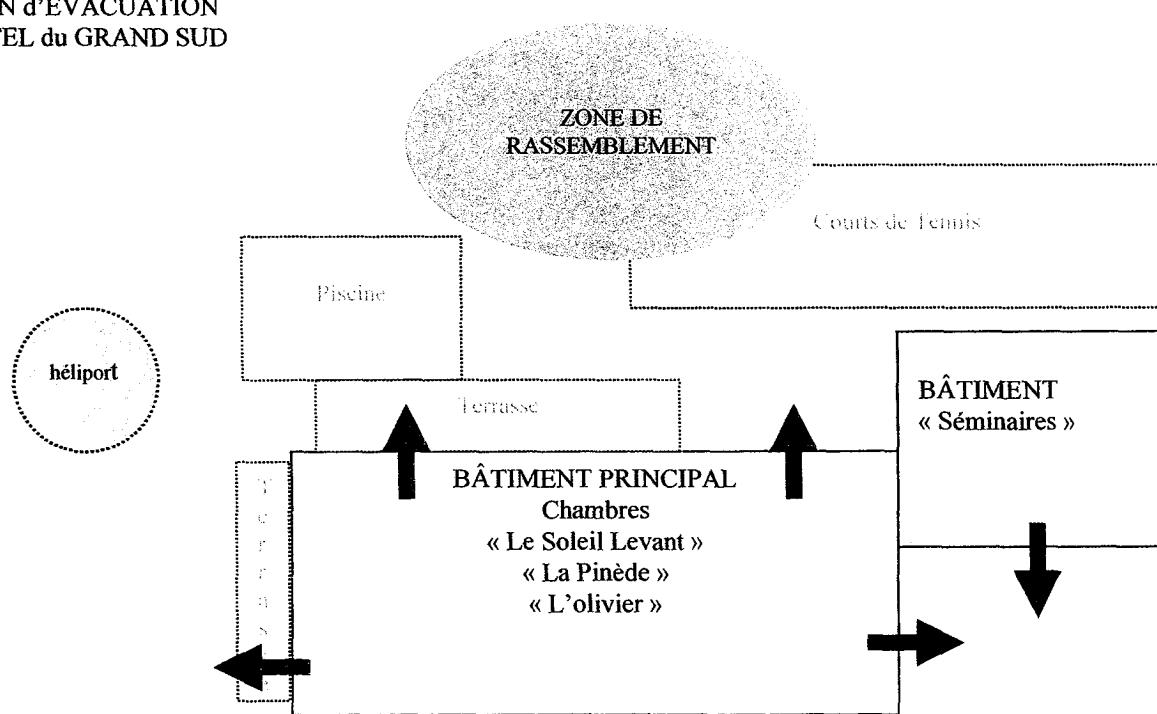
Ils sont chargés de diriger les personnes rabattues par les Serre-files vers les issues de secours puis pour finir vers le point de ralliement.

Ils doivent emprunter les voies d'évacuation mises en place par le plan d'évacuation.

Enfin une fois que tout le monde est à l'abri (au point de ralliement), ils doivent faire un appel pour s'assurer que tout le monde est présent.

Si tel n'est pas le cas ils doivent en informer les Serre-files.

PLAN d'ÉVACUATION HÔTEL du GRAND SUD



RELEVÉ de COMPTE M. et Mme DETRET

NOM : DETRET Rolland

Relevé N° 1

Chambre : 102

Arrivée : 8/04

Départ : 23/04

DATE	PRESTATION	TARIF	Nombre	TOTAL
10/02	Acompte vers.- chèque	-1560		-1560
8/04	Forfait 10 jours 2 pers.	1690	2	3380
	Forfait 5 jours 2 pers.	910	2	1820
	Suppl. Repas pension	20	30	600
	8/04 Sous-total			4240
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	Déduction repas non pris	-20	1	-20
	Restaurant « La Pinède » (1 soupe 12 €)	12	1	12
16/04	BAR	27		27
17/04	Débours – Pharmacie	18		18
19/04	BAR	23		23
20/04	BAR	32		32
21/04	Restaurant « La Pinède » (1 soupe 12 €)	12	1	12
	Déduction repas non pris	-20	1	-20
	22/04 Sous-total			4469

DOCUMENT à RENDRE avec VOTRE COPIE,
NE PAS faire APPARAÎTRE votre NOM ou NUMÉRO de candidat

*Le Grand Sud ****

RÉSERVATION

Le _____

MODIFICATION

Le _____

ANNULATION

Le _____

Confirmée le _____

Par : fax courrier

arrhes versés : _____ moyen : _____

Par : fax courrier

DATE d'ARRIVÉE :

Conditions d'arrivée : navette taxi héliport

DATE de DÉPART :

NOM : _____

Adresse : _____

N° de téléphone : _____ ou _____

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	Nbre de personnes			
		Adultes	Enfants		
			-3 ans	3 à 8 ans	9 à 13 ans
Standard					
Grand confort					
Appartement					
TOTAL					

Lit supplémentaire : _____

Lit bébé : _____

Petit déjeuner buffet : _____

Petit déjeuner plateau : _____

Repas : _____
_____Forfait 5 jrs Forfait 10 jrs Forfait séminaire nombre : _____ ½ pension # double _____ pension # double
 ½ pension# single _____ pension # single

Salle de réunion : _____

Matériel / mise en place : _____

Nombre de pauses : _____ heures : _____
Repas : _____

Prise en charge société / prise en charge clients

Segmentation clientèle : Française Etrangère

- Individuel habitué
- Groupe
- Séminaire

OBSERVATIONS :

DOCUMENT 2

DOCUMENT à RENDRE avec VOTRE COPIE,
NE PAS faire APPARAÎTRE votre NOM ou NUMÉRO de candidat

Dates de séjour	Nom	Prestations demandées	Facturation prévue	Remarques
-----------------	-----	-----------------------	--------------------	-----------

12/07 au 7/07	SERANDON	<i>1 appartement pour 2 adultes et 2 enfants de 9 et 10 ans, avec les petits déjeuners buffet</i>	Plein tarif	<i>2 lits supplémentaires à prévoir</i>
---------------	----------	---	-------------	---

DÉTAILS des CALCULS :				TOTAL SERANDON

8/08 au 18/08	SHNEIDER	<i>2 chambres standard pour 2 adultes, 1 enfant de 15 ans et 1 enfant de 12 ans. Le 16/07 au soir 4 couverts à l'Olivier pour anniversaire.</i>	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.
---------------	----------	---	-------------------------------	---

CALCULS :				TOTAL SHNEIDER

2/09 au 7/09	BILALAND	<i>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</i>	Forfait ½ pension et repas en supplément	
--------------	----------	---	--	--

CALCULS :				TOTAL BILALAND

DOCUMENT à RENDRE avec VOTRE COPIE,
NE PAS faire APPARAÎTRE votre NOM ou NUMÉRO de candidat
PROCÉDURE de SÉCURITÉ – PERSONNEL de RÉCEPTION

PHASE	DETAILS	Pourquoi ?
OBSERVER		
ALERTER		
AGIR		
RENDRE COMPTE		

DOCUMENT à RENDRE avec VOTRE COPIE,
NE PAS faire APPARAÎTRE votre NOM ou NUMÉRO de candidat

*Le Grand Sud ****

NOM :

Chambre :

Facture N°

Arrivée : / /

Départ : / /

DATE	PRESTATION	TARIF	Nombre	TOTAL
Date :	/ /	mode :	ACOMPTE VERSÉ	
TOTAL TTC à payer				
Dont TAXE de séjour =				
Règlement :	MONTANT VERSÉ :		SOLDE	