

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

SUJET

HÔTEL DES GLÉNANS ***

Vous êtes réceptionniste à l'hôtel des GLÉNANS, établissement indépendant classé 3 étoiles, situé à Bénodet, en Bretagne dans le département du Finistère.

Cet établissement situé en front de mer appartient à M. Jean-Louis ABERS, qui le dirige avec l'aide de son épouse.

Ils mettent à la disposition de leur clientèle un ensemble de 60 chambres, 3 salles de séminaires, un restaurant de 80 couverts ainsi qu'un bar. Cette entreprise familiale n'adhère pour l'instant à aucune chaîne volontaire, mais étudie cette possibilité avec intérêt.

L'hôtel accueille une clientèle essentiellement touristique durant la haute saison (de juin à septembre), que vient compléter la clientèle d'affaires. L'établissement cherche également à attirer les curistes du centre de thalassothérapie voisin, en proposant des forfaits spécifiques.

Au cours de la journée du 4 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 HÔTEL DES GLÉNANS
Annexe B	Tarifs
Annexe C	Statistiques de fréquentation de la clientèle étrangère de l'hôtel des GLÉNANS
Annexe D	Document ARIBA ÉVASION
Annexe E	Courrier de Mme CHESTERFIELD
Annexe F	Extrait du registre des objets trouvés
Document 1	Tableau d'analyse des besoins de la clientèle
Document 2	Facture à compléter
Document 3	Bordereau de change

LES DOCUMENTS 1, 2 et 3 DEVRONT ÊTRE REMIS avec VOTRE COPIE et ne DOIVENT pas LAISSER APPARAÎTRE VOTRE NOM.

*** Vous devez présenter le travail sur 3 copies d'examen séparées :**

- Hébergement : parties 1, 2.2, 3, 4, 5.2
- Anglais : partie 5.1
- Communication : partie 2.1

TOUTES ACADÉMIES	EXAMEN	Mention Complémentaire ACCUEIL - RÉCEPTION		2005
	ÉPREUVE	E2 : Épreuve technologique		
	Coefficient : 4		Durée : 3 h 00	
Ce sujet comporte 11 feuilles				

PARTIE 1 : CONNAISSANCE de l'ENTREPRISE HÔTELIÈRE

Travail à faire 1

L'hôtel des GLÉNANS souhaite adhérer à une chaîne volontaire ou opter pour un contrat de franchise.

Répondre aux questions suivantes :

1.1 Comment se caractérise un contrat de franchise en hôtellerie ?

1.2 Qu'est ce qu'une chaîne volontaire ? Citer 5 avantages pour l'hôtelier d'appartenir à une chaîne volontaire.

1.3 Citer 3 chaînes volontaires.

PARTIE 2 : ACTIVITÉS COMMERCIALES et COMMUNICATION PROFESSIONNELLE

Travail à faire 2

Avant d'effectuer une analyse de la fréquentation de la clientèle étrangère au niveau de la station, l'office du tourisme demande à tous les établissements hôteliers de lui faire parvenir ces statistiques pour les 6 premiers mois de l'année 2005.

2.1 A l'aide de l'outil informatique et à partir des données figurant en **annexe C**, élaborer un **tableau d'analyse** de la fréquentation de la clientèle étrangère dans votre établissement, en faisant apparaître :

- la répartition des clients par nationalité,
- le total des clients étrangers pour chaque mois,
- le total par nationalité pour la période,
- le nombre total de clients étrangers pour la période.

Imprimer deux tableaux :

- le premier avec les données chiffrées,
- le second avec les formules de calcul.

Présenter le **graphique en secteurs** (forme *camembert*), à partir du premier tableau. Ce graphique mettra en évidence la répartition totale de la clientèle étrangère par nationalité (faire figurer les étiquettes et les pourcentages).

Consignes de présentation :

- **Seuls les logiciels de traitement de texte et tableur sont autorisés (logiciel de P.A.O. exclu).**
- Feuille A4 (*dimensions*), disposition (*portrait ou paysage*).

Un soin particulier doit être apporté à la présentation. Toutefois, il ne sera pas tenu compte des couleurs ni des motifs pour le graphique.

2.2 M. ABERS souhaiterait optimiser les services offerts à la clientèle sportive. En utilisant l'**annexe A**, compléter le tableau d'analyse des besoins de cette clientèle (**document 1**).

PARTIE 3 : RELATIONS ENTRE HÔTELIER et AGENT de VOYAGE

Travail à faire 3

3.1 Identifier le document figurant en **annexe D**. Justifier la réponse.

3.2 Présenter sous forme de **schéma le circuit des bons** d'agence en faisant apparaître les obligations des trois intervenants (agence, client et hôtelier).

PARTIE 4 : CAISSE

Travail à faire 4

L'hôtel des GLÉNANS opte pour le change à sens unique.

L'hôtel pratique le taux de change suivant : 1 £ = 1,506 €.

Sauf demande du client, l'hôtel des GLÉNANS fournit à l'agence un exemplaire de la facture complète (hébergement et extras).

4.1 A l'issue de son séjour, M. GRANT demande sa note (dossier en annexe D). L'imprimante de la réception étant tombée en panne, vous préparez la facture manuscrite (**document 2**). Servez-vous des informations fournies dans les annexes pour facturer à M. GRANT les prestations suivantes :

- 1 petit déjeuner buffet chaque jour,
- Deux demi-journées de location de vélo (prix : 9,50 € la demi-journée).

4.2 M. GRANT présente deux chèques de voyages de 50 £ chacun, pour régler son séjour. Quelles précautions allez vous prendre pour accepter les voyageurs chèques de Monsieur GRANT ?

4.3 Procéder aux opérations d'encaissement et compléter le bordereau de change de Monsieur GRANT (**document 3**).

PARTIE 5 : INFORMATIONS aux CLIENTS

Travail à faire 5

*Vous recevez un courrier de Mrs CHESTERFIELD (**annexe E**), qui pense avoir oublié un de ses effets personnels lors d'un précédent séjour.*

5.1 D'après les informations du registre des objets trouvés (**annexe F**) et des besoins exprimés par la cliente, rédiger manuellement la réponse en anglais que vous lui adressez (présentation lettre à la française).

5.2 Décrire la procédure d'enregistrement des objets trouvés.

FICHE SIGNALÉTIQUE de l'HÔTEL

HÔTEL

CLASSEMENT de l'HÔTEL	Hôtel 3 étoiles NN Établissement indépendant
OUVERTURE	Toute l'année
SITUATION	BENODET est situé en Bretagne, à 15 km de Quimper sur la côte sud du Finistère. Liaison ferroviaire et aérienne jusqu'à Quimper.
CHAMBRES	L'hôtel dispose de 60 chambres décorées dans un style rappelant la proximité de l'océan, mais également l'influence du patrimoine breton. Elles disposent toutes d'un presse pantalon, d'un minibar et d'un téléviseur avec bouquet satellite et chaînes sportives. <ul style="list-style-type: none"> ➤ 30 chambres avec vue sur mer (15 doubles et 15 twins). ➤ 20 chambres avec vue sur le parc (10 doubles et 10 twins). ➤ 5 appartements de 30 m² avec vue sur mer, qui comprennent une chambre à grand lit et un salon. ➤ 5 chambres « famille » avec vue sur le parc qui comprennent une chambre à grand lit et une chambre à 2 lits.
RESTAURATION	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Un restaurant de 40 couverts le « Ker Abers ». ➤ Un restaurant diététique de 40 couverts, avec des horaires d'ouverture adaptés aux journées de compétitions sportives. ➤ un bar le « TY FANNY ».
SALON	3 salles de séminaires équipées de cloisons modulables.
ACCUEIL	<ul style="list-style-type: none"> * Réception ouverte 24 h/24 h. * Vitrites de produits régionaux (faïences, vêtements, gastronomie). * Expositions de photographies sur « Les ports du Finistère » dans le hall d'accueil. * Accueil de personnalités lors du Festival du film et d'événements sportifs référencés dans le livre d'or.
SERVICES à la CLIENTÈLE	<ul style="list-style-type: none"> * Coffre fort à la réception. * Pressing 5 j/semaine. * Location de vélo à la journée ou ½ journée. * Navette l'été, 2 fois par jour jusqu'à la gare et l'aéroport de Quimper. * Service des petits déjeuners en chambres de 7 h 30 à 11 h 00. * Parking fermé avec alarme. * Local à bagages. * Local pour ranger les planches à voile et les vélos. * Classeur des circuits cyclistes et pédestres, mis à jour régulièrement par la réception.
ACTIVITÉS ANNEXES	<p>Par son emplacement, l'hôtel propose à sa clientèle des tarifs préférentiels :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 50 % de réduction à la piscine du centre de thalassothérapie, ▪ 30 % de réduction sur les vedettes à destination des Iles Glénans, ▪ 30 % de réduction au golf de Cornouaille, ▪ 20 % de réduction au tennis municipal. <p>* Mise à disposition de raquettes de tennis et de clubs de golf, moyennant une caution déposée par le client.</p> <p>* Forfaits pour les sportifs, incluant des menus élaborés par une diététicienne. Le directeur envisage un partenariat avec le club de triathlon de Quimper sous forme de stage d'une semaine.</p> <p>L'hôtel sponsorise le festival du film de Bénodet.</p>

TARIFS HÔTEL 2005

INDIVIDUELS

PRIX EN EUROS	HAUTE SAISON	BASSE SAISON
CHAMBRES VUE SUR MER	2 PERS/90 €	2 PERS/80 €
	1 PERS/70 €	1 PERS/60 €
CHAMBRES VUE SUR LE PARC	2 PERS/85 €	2 PERS/75 €
	1 PERS/70 €	1 PERS/60 €
APPARTEMENT	2 PERS/110 €	2 PERS/100 €
	1 PERS/95 €	1 PERS/85 €
CHAMBRES FAMILLES (4 pers)	120 €	110 €
PETIT DÉJEUNER EN CHAMBRE	7 €	6 €
PETIT DÉJEUNER BUFFET	9 €	7 €

FORFAIT ½ PENSION : Supplément de 23 € par personne

FORFAIT PENSION COMPLÈTE : Supplément de 38 € par personne

GROUPES et AGENCES

PRIX EN EUROS	HAUTE SAISON	BASSE SAISON
CHAMBRES VUE SUR MER	2 PERS/-12 %	2 PERS/-20 %
	1 PERS/-10 %	1 PERS/-15 %
CHAMBRES VUE SUR LE PARC	2 PERS/-14 %	2 PERS/-25 %
	1 PERS/-12 %	1 PERS/-20 %
(agence uniquement) CHAMBRES FAMILLES (4 pers)	- 5 %	- 25 %
PETIT DÉJEUNER EN CHAMBRE	6.5 €	5.5 €
PETIT DÉJEUNER BUFFET	8.5 €	6.5 €

FORFAIT ½ PENSION : Supplément de 21 € par personne

FORFAIT PENSION COMPLÈTE : Supplément de 35 € par personne

SOCIÉTÉS

SÉMINAIRE	PAR PERS EN ½ DOUBLE ET PAR JOUR		EN SINGLE ET PAR JOUR	
RÉSIDENTIEL	Chambre 40 € Petit déjeuner 6 € 2 repas 28 € salle + pauses 16 €	90 €	Chambre 65 € Petit déjeuner 6 € 2 repas 28 € Salle + pauses 16 €	115 €
SEMI-RÉSIDENTIEL	Chambre 40 € Petit déjeuner 6 € 1 repas 14 € salle + pauses 16 €	76 €	Chambre 65 € Petit déjeuner 6 € 1 repas 14 € salle + pauses 16 €	101 €

Nota : Haute saison : du 1^{er} mai au 30 septembre

Basse saison : du 1^{er} octobre au 30 avril

Pas de taxe de séjour à Bénodet

STATISTIQUES de FRÉQUENTATION de la CLIENTÈLE ÉTRANGÈRE en 2005

2005	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin
Grande Bretagne	50	65	60	102	156	220
Allemagne	16	12	18	120	130	170
Italie	0	4	0	55	120	60
Bénélux	3	8	10	30	75	56
Suisse	4	0	10	16	33	32
Espagne	0	0	12	45	65	120
États-Unis	0	0	15	8	12	8
Autres pays	6	9	0	9	3	7

ANNEXE D

<p>ARIBA</p>  <p>ÉVASION 12 rue Nicolas APPERT 29000 BREST N° Licence : 453218796</p>	<p>HÔTEL COUPON N° 123564</p> <p>DATE : 13/06/2005</p> <p>Dépôt : 85 €</p>	<p>Nombre de personnes : 1 ADULTE</p>
<p>A l'ordre de l'hôtel des Glénans</p> <p>Séjour de M. GRANT</p> <p><u>Du 02 au 04 juillet 2005</u></p>		<p>SERVICES COMMANDES :</p> <p><u>1 CHAMBRE INDIVIDUELLE</u> <u>1 personne</u></p> <p>VUE SUR MER</p> <p>Fait à Brest, le 13 juin 2005</p> <p>D. Dubois</p>

HÔTEL DES GLÉNANS
Corniche de l'Estuaire
29950 BENODET

14 Apsley Grove
ABERDEEN
AB4 7LP
SCOTLAND

25th June 2005

Dear Sirs,

I stayed in your establishment from 4th to 5th June in room 108. When I got back home, I realized that I had left my bracelet in the bathroom.

I would be very grateful if you would send it to me at the above address. I will of course pay for the postal cost.

Besides, some friends of mine would like to visit your region and are likely to stay at your hotel. Could you possibly send me some brochures with the rates, please ?

Thank you for your help.

Yours faithfully,

Mrs CHESTERFIELD

EXTRAIT DU REGISTRE DES OBJETS TROUVÉS

N° de registre	Date	N° de chambre	Nom de l'occupant	Objet trouvé	Date du retrait et moyen	Nom de la personne ayant assuré le retrait	Signature du réceptionniste	Observations
125	03/06	107	M. LEROY	Trousse de toilette				
126	21/06	122	Mme DUBAN	Chaussures				
127	30/06	305	M. JOBERT	Cravate				
128	30/06	102	Mme ROUVIER	Foulard				

TABLEAU d'ANALYSE des BESOINS de la CLIENTÈLE

TYPES de SERVICES	PRODUITS et SERVICES offerts à l'hôtel des GLÉNANS	ATTENTES de la CLIENTÈLE SPORTIVE
ACCUEIL		
CHAMBRES		
RESTAURATION		
SERVICES ANNEXES		
TARIFS		

FACTURE
HÔTEL DES GLÉNANS

Corniche de l'Estuaire
29950 BENODET

Raison Sociale :
N° SIRET :
R.C.S

Tél. : 02/98/57/01/72
Fax : 02/98/57/62/02

N° de facture :
Date :
Date d'arrivée :
Date de départ :

NOM CLIENT :
N° CHAMBRE :

DATES	LIBELLÉ	MONTANT
	TOTAL TTC Euros Dépôt	
	Montant à régler Euros	
	TVA 5,5 % :	Règlement
	TVA 19,6 % :	
	TOTAL TVA :	Solde
	<i>Prix nets TVA comprise</i>	

BORDEREAU de CHANGE

CHANGE HÔTEL DES GLÉNANS Corniche de l'Estuaire 29950 BENODET	Date :		N° 02365	
	NOM :	Prénom :		
Adresse :				
N° de passeport :		délivré le		
N° de chambre :				
Signature client		Signature caissier		
DEVISES	NATURE	MONTANT	TAUX	ÉQUIVALENTS
VISA BANQUE		TOTAL ÉQUIVALENT		