

CORRIGE

**Ces éléments de correction n'ont qu'une valeur indicative.
Ils ne peuvent en aucun cas engager la responsabilité des
autorités académiques, chaque jury est souverain.**

HÔTEL BERLIOZ

BARÈME de CORRECTION

<p>PARTIE 1 : CONNAISSANCE de l'ENTREPRISE HÔTELIÈRE</p> <p>1.1 : Remplir le tableau de la concurrence.</p> <p>1.2 : Rappeler sous forme de tableau, les avantages et inconvénients en matière de franchise pour les parties contractantes. Tableau → 1 point Avantages → 2 points Inconvénients → 2 points</p>	<p>10 points</p> <p>5 points</p> <p>5 points</p>
<p>PARTIE 2 : ACTIVITÉS COMMERCIALES et COMMUNICATION PROFESSIONNELLE</p> <p>2.1 : A l'aide de l'outil informatique, présenter un prospectus de l'hôtel en français</p> <p>FOND Présentation/situation (2 pts) Contact (1pt) Chambres (1 pt) Services (2 pts) Activités (2 pts) → si tarifs mentionnés : -2 points (problème de rediffusion de la brochure en changeant de tarifs)</p> <p>FORME Titre du document (1pt) Trois volets (2 pt) Séparation des parties (1pt) / Titre à chaque partie (3 pts) Un titre en Word art (2 points) Image (cohérence taille) (3 points) → fautes de saisie ou d'orthographe : jusqu'à -3 points</p> <p>2.2 : Rédaction en anglais d'une lettre promotionnelle : Ne pas tenir compte de la disposition de la lettre</p> <p>FOND : (1 point par item) Formule de politesse correcte (début et fin de lettre) Catégorie d'hôtel, situation Services de restauration Envoi brochure en pièce jointe Proposition de tarifs réduits Possibilité de réservation (allotement) Prise de rendez-vous avec le directeur avec accroche commerciale Souhait d'une réponse</p> <p>FORME : Richesse du vocabulaire (5 points) : valoriser l'aspect argumentatif et commercial du vocabulaire utilisé Correction grammaticale (5 points)</p>	<p>20 points</p> <p>8 points</p> <p>12 points</p> <p>18 points</p> <p>8 points</p> <p>10 points</p>

PARTIE 3 : ACTIVITÉS de RÉCEPTION	16 points
3.1 : Enregistrer la demande sur le planning d'occupation mensuelle. (2 pts) Expliquer le choix de votre planification. (2 pts)	4 points
3.2 : Déroulement Prestation : Chronologie : 1 pt Heure + activité : 4 pts Lieux : 2 pts Menu / Produits : 2 pts Hébergement : 1 pt	10 points
3.3 : Travail de réception : 0,5 points par tiret x 4 (au moins 4 réponses parmi les propositions du corrigé)	2 points
PARTIE 4 : ANALYSE de SITUATION	16 points
4.1 : Compléter le POJ : Groupe : 2 pts Individuel société : 1 pt Individuel plein tarif : 2 pts	5 points
4.2 : CATTC journée : 1pt Taux d'occupation : 2 points Indice de Fréquentation : 2 points Prix Moyen Chambre : 2 points Revenu par chambre disponible : 2 points	9 points
4.3 : Comparer le PMC et le REVPAR	2 points

1.1 La concurrence

NOM DE L'ENSEIGNE	Classement officiel	Type d'établissement	Appartenance à un groupe (éventuellement)
PREMIÈRE CLASSE	0 ou *	Chaîne intégrée	ENVERGURE
IBIS	**	Chaîne intégrée	ACCOR
HÔTEL DE LA PISTE*	*	Indépendant	/
HOLIDAY INN	***	Chaîne intégrée	BASS HOTEL & RESORTS
CAMPANILE	**	Chaîne intégrée	ENVERGURE
HILTON LE BOURGET	****	Chaîne intégrée	HILTON(INTERNATIONAL)
ÉTAP HÔTEL	0 ou *	Chaîne intégrée	ACCOR
INTER HÔTEL LE BOURGET	**	C. Volontaire	/
LE REPOS - BEST WESTERN***	***	C. Volontaire	/
KYRIAD	**	Chaîne intégrée	ENVERGURE

Remarque : Pour les hôtels Première Classe et Etap Hôtel, accepter les réponses 0 et 1*.

1.2 La franchise

Accepter toute réponse logique.

	FRANCHISEUR	FRANCHISÉ
Avantages	<p>Il peut :</p> <ul style="list-style-type: none"> - développer rapidement un réseau puisqu'il peut vendre sa marque à un établissement. - accroître son chiffre d'affaires grâce au versement d'un pourcentage sur le CA réalisé par tous les hôtels franchisés. 	<p>Il bénéficie :</p> <ul style="list-style-type: none"> - de la notoriété de la marque, ce qui lui permet une augmentation de la clientèle. - de la centrale d'achat - de la publicité internationale - de l'inscription dans un guide à diffusion nationale et internationale. - de la centrale de réservations du groupe. - du site Internet et de ses services.
Inconvénients	<p>Il doit :</p> <ul style="list-style-type: none"> - mettre en place une procédure de contrôle et de suivi des standards de qualité de la marque : <p>Exemples</p> <ul style="list-style-type: none"> • phrase d'accueil téléphonique, • tenue du personnel... <p>- être disponible et conseiller le franchisé</p>	<p>Il doit :</p> <ul style="list-style-type: none"> - reverser un droit d'entrée et un % de son CA au franchiseur, - respecter le cahier des charges de la marque, - accepter le droit de regard sur les résultats sans s'y soustraire.

2.1 Brochure

L'HÔTEL

L'hôtel Berlioz vous propose :

- ❖ 32 chambres confortables pouvant accueillir 1 à 3 personnes.
- ❖ 4 superbes suites, spacieuses et conviviales.

Elles sont toutes climatisées et orientées sur la rue ou un parc ombragé.

Nous proposons deux chambres spécialement équipées aux personnes à mobilité réduite.

SA SITUATION

Accès direct à l'aéroport du Bourget.

Très proche centre ville.

Seulement 11 Km du centre de Paris.

À proximité du Musée de l'air et du centre d'exposition de Villepinte.

SES CHAMBRES

Les 32 chambres classiques :

- ❖ Insonorisées et climatisées
- ❖ grands lits ou lits jumeaux
- ❖ télévision
- ❖ minibar
- ❖ salles de bain individuelles équipées de façon optimum pour votre confort

Les luxueuses suites avec balcon ont en plus :

- ❖ jacuzzi
- ❖ coffre fort individuel
- ❖ équipements à la pointe de la technologie

Découvrez l'hôtel BERLIOZ

SES SERVICES

Un grand choix de plats gastronomiques dans notre restaurant «LE GLOBE» ouvert tous les jours de 12 h 00 à 14 h 00 et 18 h 00 à 22 h 00.

Vous pouvez vous détendre au bar

« LES ALIZÉS » situé dans le hall jusqu'à 2 h 00 du matin.

Notre conciergerie vous conseillera dans vos visites ou réservation de spectacles, de taxis, d'une baby-sitter.

Notre réception vous propose gracieusement des coffres individuels.

SES ACTIVITES INTERNES

À votre disposition :

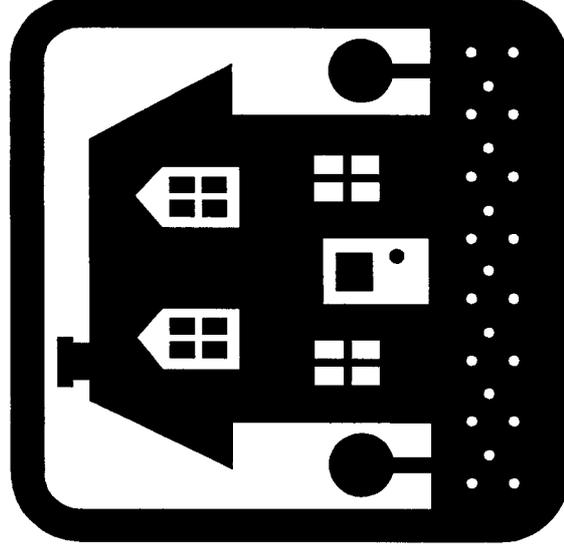
- ❖ la salle de gymnastique
- ❖ le room service
- ❖ une bagagerie
- ❖ la possibilité de faire nettoyer votre linge
- ❖ une baby-sitter (sur simple demande)

NOUS CONTACTER

Toute l'année, vous pouvez nous joindre à l'adresse suivante :

HÔTEL BERLIOZ
141 avenue de Paris
93440 LE BOURGET
Tél. : 01.49.92.36.36
Fax : 01.49.92.32.32

Hberlioz@lebourget.com



2.2 Courrier commercial en anglais

Dear Sirs,

Let us introduce you to the hotel Berlioz, a three-star establishment with 32 rooms and 4 luxurious suites. It is located next to Le Bourget airport and quite close to Paris. Our guests may enjoy gourmet meals in our restaurant or have a drink in our bar.

Besides we will always make sure your guests get a room in our hotel. Just let us know when they need it ! Your reservations will be secured.

In addition to this we can grant you very attractive discount rates. Do not hesitate to make an appointment with our manager who will be delighted to negotiate special terms with you.

Please find enclosed a brochure about our hotel.

We look forward to hearing from you.

Yours faithfully !

Mr DELONAY
Head receptionist

3.1 Planning de réservation : voir page suivante

Argumenter votre choix de type de chambre

- Attribuer les chambres à grand lit en priorité sur le parc puis sur la rue.
- Soit : Il manque alors 2 chambres à grand lit → les commandants MOUIGIN et SABLIER ont été surclassés en suite.
- Soit : Dans la lettre du client, il est précisé que les commandants sont des personnalités importantes → les mettre en suite.

3.2 Déroulement de la journée d'étude : voir pages suivantes

3.3 A la suite de la réponse adressée par la Compagnie AIR FLY :

- Vérifier et mettre à jour le dossier client.
- Enregistrer la réservation « ferme » (journée de travail + chambres).
- Établir une fiche de liaison pour les autres services de l'hôtel (restaurant, cuisine, étages).
- Envoyer une réponse avec demande d'acompte et enregistrer la demande d'acompte en informatique.
- Joindre la confirmation au dossier client, et classer le dossier dans classeur « réservation » à la date du 06/07/06.

3.1 (suite) : DOCUMENT 2 corrigé

N#	Type #	05	06	07	08	09	10	11
101	TWRUE	GHY	GHY	GHY	GHY	JUI	JUI	LOP
102	DBL PARC	GRE	GRE	GRE		FAZ		BEA
103	TWRUE		HYT	HYT				
104	DBL PARC	ZER	ZER					
105	HAND. RUE							
106	DBL PARC	DRY	DRY	DRY	DRY			
201	TWRUE	ASE	CRE	CRE	BRE			
202	DBL PARC	DRY	DRY					
203	TWRUE			COL				
204	DBL PARC		AIR FLY					
205	HAND. RUE							
206	DBL PARC	FRE	JIL	FUZ				
301	TWRUE	TRO	TRO	ANG				
302	DBL PARC		AIR FLY					
303	TWRUE	RAN						
304	DBL PARC		AIR FLY					
305	DBL RUE		AIR FLY					
306	SUITE	GRO	GRO	GRO				

N#	Type #	05	06	07	08	09	10	11
401	TWRUE	FEZ						
402	DBL PARC		AIR FLY					
403	TWRUE							
404	DBL PARC		AIR FLY					
405	DBL RUE	GRE	AIR FLY					
406	SUITE		AIR FLY MOUGIN					
501	TWRUE	UTI						
502	DBL PARC		AIR FLY					
503	TWRUE	NUQ						
504	DBL PARC		AIR FLY					
505	DBL RUE	FRO	FRO	FRO	FRO			
506	SUITE	LAP	LAP	LAP	LAP			
601	TWRUE	HYT						
602	DBL PARC		AIR FLY					
603	TWRUE							
604	DBL PARC	BUK	AIR FLY					
605	DBL RUE		AIR FLY					
606	SUITE	DEI	AIR FLY SABLIER					

JOURNÉE DU 6 JUILLET 2006

8 h 00 - CAFE d'ACCUEIL (Salon CAMÉLIAS)

8 h 15 - SALLE de RÉUNION (Salon SALOMÉ)

Espace de 80 m2 aménagé de la façon suivante :

- table en U pour 24 personnes
- paper-board et feutres
- rétroprojecteur et écran
- téléviseur et magnétoscope VHS
- eau minérale, carnet ou feuilles blanches, critérium ou stylo pour chaque participant.

10 h 00 - PAUSE (Salon CAMÉLIAS)

Nous vous servirons une pause viennoise composée de café, thé, jus de fruit et viennoiseries.

10 h 15 - SALLE de RÉUNION (Salon SALOMÉ)

12 h 15 – DÉJEUNER (Salon CAMÉLIAS)

Salade Landaise
Escalope Milanaise
Tagliatelles
Ossau-Iraty
Soufflé glacé à la liqueur de poire

1/4 d'eau minérale et 1/4 de vin compris

14 h 00 - SALLE DE RÉUNION (Salon SALOMÉ)

16 H 00 - PAUSE (Salon CAMÉLIAS)

Nous vous servirons une pause classique composée de café, thé, jus de fruit et biscuits sucrés.

16 h 15 - SALLE de RÉUNION (Salon SALOMÉ)

17 h 30 - COCKTAIL de DÉPART (Salon CAMÉLIAS)

Nous vous servirons un cocktail sans alcool dans le salon Camélias

18 h 00 - FIN de la JOURNÉE D'ÉTUDE

L'HÉBERGEMENT pour 14 PERSONNES

Nous vous avons réservé 14 chambres.

Vous êtes attendus au restaurant Le Globe pour votre dîner.

JOURNÉE du 7 JUILLET 2006

PETIT DÉJEUNER à votre convenance entre 6 h 30 et 10 h 30 (**Salon CAMÉLIAS**)

4.1 Document 3

PLANNING d'OCCUPATION du 16/06/2006

N#	Type #	NOM	Arrivée	Départ	Nbre pers.	Tarif	OBSERVATION
101	TW RUE	PALLADION	16/06	18/06	2	106	Individuel Plein Tarif
102	DBL PARC						
103	TW RUE	LEROY	15/06	17/06	2	106	Individuel Plein Tarif
104	DBL PARC						
105	HAND. RUE						
106	DBL PARC	PEROUIN	16/06	17/06	1	108,9	Contrat Sté MBI
201	TW RUE						
202	DBL PARC	WALLACE	16/06	17/06	1	108,9	Contrat Sté MBI
203	TW RUE	FOREL	16/06	17/06	2	100,7	Gpe Cyclamed remise 5% sur #
204	DBL PARC						
205	HAND. RUE						
206	DBL PARC						
301	TW RUE	ALLIBERT	16/06	17/06	2	100,7	Gpe Cyclamed remise 5% sur #
302	DBL PARC						
303	TW RUE	MONTUPET	16/06	17/06	2	100,7	Gpe Cyclamed remise 5% sur #
304	DBL PARC						
305	DBL RUE	LIRET	14/06	17/06	1	95,4	Contrat Sté INFO PRO
306	SUITE	RIVON	15/06	18/06	1	146	Individuel Plein Tarif
401	TWN RUE	GARDINOU	16/06	17/06	2	100,7	Gpe Cyclamed remise 5% sur #
402	DBL PARC						
403	TW RUE	FERIEL	16/06	17/06	1	100,7	Gpe Cyclamed remise 5% sur #
404	DBL PARC						
405	DBL RUE						
406	SUITE	MORET	16/06	17/06	2	146	Individuel Plein Tarif

4.2 CALCULS

Chiffre d'affaires Hébergement : 1320,70 euros

Taux d'occupation : $12/36 \times 100 = 33,33 \%$

Indice de Fréquentation : $19/12 = 1,58$

Prix Moyen Chambre : $1320,70/12 = 110,06$ euros

Revenu par chambre disponible : $110,06 \times 0,33 = 36,68$ euros

4.3 COMMENTAIRES :

Le REVPAR est beaucoup plus faible que le P.M.C., car le taux d'occupation est de 33 % seulement.