



SERVICES CULTURE ÉDITIONS  
RESSOURCES POUR  
L'ÉDUCATION NATIONALE

**CRDP ALSACE**

Ce document a été numérisé par le CRDP  
d'Alsace pour la Base Nationale des Sujets  
d'Examens de l'enseignement  
professionnel



## PARTIE 1 : ACTIVITÉS COMMERCIALES

1.1 à 1.4 **Rappel des consignes** : En une seule formule de calcul, répartir le montant de la réduction attribuée à chaque client (en euros sans décimale). Présenter le fichier client par ordre alphabétique. Imprimer ce document sur une seule page. Imprimer également une version du document indiquant vos formules de calcul.

### Correction du document avec montants :

Batlle	69 €
Bertrand	59 €
Bosch	112 €
Bousquet	112 €
Calvet	82 €
Carrère	67 €
Coll	82 €

*Ne prendre que les 7 premières lignes pour la correction. On considèrera que l'incrémentation automatique de la formule validera les autres lignes.*

### Correction du document avec formule de calcul :

=3000\*B2/\$B\$51

*La formule doit comporter la mention de la cellule B2, non le total en chiffres.*

*La formule doit comporter les sigles \$ devant B et devant 51 pour fixer la cellule lors de l'incrémentation.*

### Détail du barème 1.1 (8 points)

répartition du budget (formules de calcul)	/4
tri par ordre alphabétique	/2
impression sur une page	/1
impression des formules de calcul	/1

1.5 à 1.7 : **Rappel des consignes** : En utilisant le logo et les images mis à disposition (Dossier images pour publipostage), réaliser sur texteur le courrier de base qui servira au publipostage.

Un publipostage sera envoyé sous la forme d'un envoi publicitaire très attractif. Ce sera l'occasion de présenter à ces clients la formule de restauration « Boutique Gourmande », tout juste mise en place. Ce courrier annoncera à chaque client le montant de sa réduction, qu'il pourra utiliser lors de son prochain séjour (au moins trois nuits consécutives, réservation obligatoire).

Imprimer le modèle du document incluant les champs insérés. Imprimer également le courrier provisoire à l'attention de la société VIDAL et de Mme LOPEZ.

### Détail du barème 1.5- 1.6 et 1.7 (12 points)

attractivité du document	/2
utilisation des images	/1
corps du courrier	/5
(présentation de l'opération promotionnelle (/2) + présentation de la boutique gourmande (/2) + reste du texte (/1))	
insertion des champs	/2
impression du modèle	/1
impression des exemplaires VIDAL et LOPEZ	/1

## PARTIE 2 : STATISTIQUES DE FRÉQUENTATION

2.1 : **Rappel des consignes** : Remettre en forme le document en vue d'une réunion des chefs de service. Présenter le document, afin d'y trouver : le total en nombre et en pourcentage des provenances clients, par mois et sur l'année + un graphique de répartition global sur l'année. Imprimer ce document sur une seule page (en paysage), avec un titre en entête et la date et l'heure d'édition en pied de page.

Origine clientèle	août		septembre		octobre		novembre		décembre		Année	
Auvergne		45,28%		73,32%		33,43%		38,15%		71,10%	7357	46,60%
France (hors Auvergne)		48,65%		13,92%		37,78%		41,76%		12,17%	5783	36,63%
Union Européenne		4,95%		6,26%		24,51%		2,96%		12,17%	1150	7,28%
Monde (hors UE)		1,12%		6,50%		4,28%		17,13%		4,56%	1498	9,49%
	1071	100,00%	862	100,00%	1681	100,00%	1080	100,00%	986	100,00%	15788	100,00%

Remarque : Il n'est pas demandé au candidat de fournir les formules de calcul. En effet, le fait de ne pas utiliser des formules rapides (incrémentation, copier-coller, cellule fixe...) ralentit le travail du candidat. Il est déjà pénalisé par sa non-connaissance de ces techniques, il serait donc doublement pénalisé si le détail de ces formules était évalué.

### Détail du barème 2.1 (10 points)

calcul des totaux /2  
calcul des pourcentages /4  
graphique en secteur (voir page suivante) /2  
impression en paysage /1  
entête et pied de page /1

2.2 : **Rappel des consignes** : Réaliser et imprimer une note d'information intégrant :

- le texte de la direction (DOCUMENT 3 : fichier notes-direction.txt) en corrigeant la mise en page et le texte si nécessaire ;
- le graphique réalisé sous tableur, incluant légende et titre ;
- l'extrait du tableau pour le dernier trimestre.

### EXEMPLE DE RÉSULTAT ATTENDU

Émetteur : Josée CARADES, Directrice	Destinataire : Tous les chefs de service
Objet : Réunion du personnel	Date : le ...

### NOTE D'INFORMATION

Chers collègues,

Vous devez sensibiliser vos équipes à la nécessité de prendre en compte les particularités des clients étrangers qui viennent de plus en plus souvent à l'hôtel.

Nous organisons dès le trimestre prochain en collaboration avec l'Institut de Langues Étrangères Appliquées, pôle formation continue à Clermont-Ferrand, une évaluation gratuite du niveau d'anglais de tous les membres du personnel en face à face avec la clientèle.

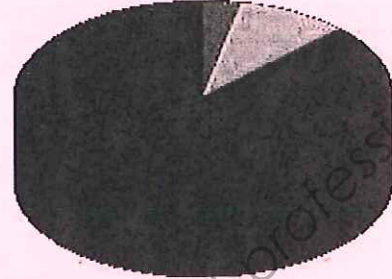
Merci de diffuser l'information lors de vos prochaines réunions de service.

Origine clientèle	octobre		novembre		décembre	
Auvergne	562	33,43%	412	38,15%	701	71,10%
France (hors Auvergne)	635	37,78%	451	41,76%	120	12,17%
Union Européenne	412	24,51%	32	2,96%	120	12,17%
Monde (hors UE)	72	4,28%	185	17,13%	45	4,56%
	1681	100,00%	1080	100,00%	986	100,00%

### Origine de la clientèle - Année N-1

Statistiques du dernier trimestre N-1

- Auvergne
- France (hors Auvergne)
- Union Européenne
- Monde (hors UE)



Pièce jointe : Tableau statistique complet des origines de la clientèle sur l'année N-1

### Détail du barème 2.2 (8 points)

présentation de la note (éléments d'entête – utilisation de l'espace) /3

correction du texte de la direction /2

insertion du graphique /1

insertion de l'extrait de tableau (dernier trimestre) /2

## PARTIE 3 : ACTIVITÉS DE RÉSERVATION

3.1 : **Rappel des consignes** : Rédiger en anglais le courrier électronique de réponse à ce client, en respectant les consignes de votre chef de réception (accusé de réception, rappel des conditions du séjour, demande de garantie).

From : Contact@rhui.fr  
 Date : 06.15.2011 – 14.00  
 To : mike.odonnel@orange.co.uk  
 cc  
 cci  
 subject : your reservation

Dear Mr Odonnel,

We have pleasure in confirming your reservation of a room for two persons from 08 to 12 July.

We would charge you € 64.00 for the room (€ 54.00 plus a € 10 supplement for the second person) per night. So as to secure your booking, would you please give us your credit card number.

Besides we inform you that all our rooms have a wifi internet access which is free of charge as well as a Renater network access (access to the University network). Our rooms are fully air-conditioned, well-furnished and secured with video-cameras. Moreover they are fitted with direct telephone lines, satellite TV, separate shower and toilets.

And as far as your meals are concerned, you can have breakfast in our cafeteria and buy your dinner from our Greedy Store which holds a big selection of ready meals as well as a wide range of delicious sweets and drinks.

With reference to the means of transport which would best suit you to go from our Hall of Residence to your place of work in Clermont-Ferrand, we suggest the tram which is very convenient.

We thank you very much for your interest in our Hall of Residence and look forward to hearing from you.

The reception manager

3.2 : **Rappel des consignes** : Rédiger en anglais le courrier électronique de réponse à ce client, en respectant les consignes de votre chef de réception (garantie validée, sécurité des voyageurs-chèques, coffre en chambre, sécurisation de l'hôtel).

Dear Mr Odonnel,

Thank you very much for your phone call securing your reservation of a room from 08 to 12 July for two persons in our Hall of Residence.

We would like to let you know that our rooms are equipped with safe deposit boxes in which you will be able to place your traveler's cheques safely. As we mentioned in our previous mail our hotel is secured with video-cameras , therefore you do not need to worry about anyone stealing them.

Do not hesitate to contact us for any further information.

Yours Sincerely

The reception manager

### Détail du barème 3.1 et 3.2 (15 points)

#### FOND (7 points)

1er mail :

Confirmation de réservation (type de chambre, nombre de personnes, dates)	1 pt
Tarification et demande de garantie	0,5 + 0,5 pt
Info sur accès internet et Renater	1 pt
Équipement intérieur des chambres	1 pt
Conditions de restauration dans la résidence	1 pt
Moyen de transport	0,5 pt

2nd mail :

Information sur présence d'un coffre en chambre et sécurisation de la résidence 1,5 pt

#### FORME (8 points)

Richesse du vocabulaire / prise de risques : 4 pts

Correction grammaticale : 4 pts

## PARTIE 4 : MISE EN PLACE DE PROCÉDURE DE TRAVAIL

4.1 : **Rappel des consignes** : Note de service à l'attention de tout le personnel chargé des encaissements.

### EXEMPLE DE RÉSULTAT ATTENDU

(entête du document)

Émetteur : Josée CARADES, Directrice		Destinataire : Tous les réceptionnistes	
<input checked="" type="checkbox"/> Pour information	<input checked="" type="checkbox"/> Pour action	Pour archivage	
Objet : Utilisation des traveller-chèques		Date : le ...	

### NOTE DE SERVICE

Mentions à retrouver dans le corps de la note

- rappel du principe d'achat des traveller-chèques
  - **le client les achète auprès de sa banque**
  - **il choisit la devise et le montant de chaque chèque**
  - **il signe tous les chèques devant le banquier**
- garanties offertes pour le client détenteur
  - **remplacement en cas de perte ou de vol**
  - **paiement direct auprès des commerçants**
- garanties offertes pour le commerçant
  - **si procédure respectée, garantie du paiement**
  - **même valeur qu'un billet de banque**

- procédure d'encaissement pour les chèques en euros
  - **contrôle de l'identité du client**
  - **contrôle de la contre-signature du client devant le commerçant**
  - **en cas de doute, contre-signature au dos du chèque**
  - **monnaie rendue comme un paiement en liquide**
- procédure d'encaissement pour les chèques en devises
  - **identique chèque en euros**
  - **monnaie rendue en euros comme un paiement en devises**

Mentions à retrouver dans le pied de la note

- **signature de la direction**

#### Détail du barème 4.1 (7 points)

présentation de la note /2  
principe d'achat des chèques /1  
garanties pour le client et pour le commerçant /2  
encaissement des chèques en euros et en devises /2

Base Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel  
Réseau SCEREN