



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

MENTION COMPLÉMENTAIRE ACCUEIL-RÉCEPTION
E2 - ÉTUDE d'une ou de SITUATION(S) PROFESSIONNELLE(S)
 Épreuve pratique et écrite
 Durée 3 h

SUJET

RÉSIDENCE HÔTELIÈRE INTERNATIONALE UNIVERSITAIRE ★★★

Vous êtes réceptionniste depuis quelques années au sein de la Résidence Hôtelière Internationale Universitaire de Clermont-Ferrand.

Située au cœur du quartier des universités en centre ville de Clermont-Ferrand, la Résidence Hôtelière Internationale Universitaire est une résidence de type hôtelier de bon standing destinée à accueillir prioritairement les enseignants, les chercheurs et les personnels administratifs du monde universitaire.

Mme CARADES, la directrice de la résidence vous charge d'un certain nombre de tâches liées à l'accueil et à la réception à réaliser durant la journée du 17 juin 2011.

Liste des annexes et documents
 Supports de travail

ANNEXE A	Fiche signalétique de l'hôtel
ANNEXE B	Courrier électronique de Mr O'Donnel

Documents à joindre avec la copie

DOCUMENT 1	Listing des clients fidèles (fichier <i>listing-clients.xls</i> ou <i>.ods</i>)
DOCUMENT 2	Statistiques de fréquentation de l'hôtel (fichier <i>origine-clientele.xls</i> ou <i>.ods</i>)
DOCUMENT 3	Texte de la direction à intégrer (fichier <i>notes-direction.txt</i>)
DOCUMENT 4	Formulaire courrier électronique (fichier <i>modele-email.doc</i> ou <i>.odt</i>)
FICHIERS JOINTS	Dossier <i>images pour publipostage</i> (5 fichiers images)

LES DOCUMENTS 1 À 4, AINSI QUE LES DOCUMENTS CRÉÉS DEVRONT ÊTRE REMIS AVEC VOTRE COPIE ET NE DOIVENT PAS LAISSER APPARAÎTRE VOTRE NOM.

TOUTES ACADÉMIES	EXAMEN	Mention Complémentaire ACCUEIL-RÉCEPTION		E2	2011	
	ÉPREUVE	Étude d'une ou de situation(s) professionnelle(s)				
	Coefficient : 3		Durée : 3H00		Feuille 1 / 7	
	Ce sujet comporte 7 feuilles					

PARTIE 1 : ACTIVITÉS COMMERCIALES (20 points)

Votre chef de réception vous informe que l'hôtel souhaite récompenser ses meilleurs clients. La direction a spécialement affecté à cet effet un budget de 3 000 €. Cette somme permettra d'accorder une réduction aux clients sélectionnés, réduction calculée proportionnellement au nombre de nuitées.

Le listing des clients fidèles est déjà partiellement constitué sous tableur (voir DOCUMENT 1 : fichier listing-clients.xls ou .ods). Ce fichier reprend les 50 clients ayant le plus séjourné à l'hôtel. Les cases grisées du tableau seront complétées ultérieurement, votre travail devra en tenir compte.

Travail à faire

- 1.1 En insérant une seule formule de calcul, répartir le montant de la réduction attribuée à chaque client (en euros, sans décimale).
- 1.2 Présenter le fichier client par ordre alphabétique.
- 1.3 Imprimer ce document sur une seule page.
- 1.4 Imprimer une version du document présentant les formules de calcul.

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, valable pour au moins trois nuits consécutives, avec réservation obligatoire.

Travail à faire

- 1.5 En utilisant le logo et les images mis à votre disposition (Dossier images pour publipostage), réaliser à l'aide d'un texteur le modèle de lettre-type qui servira au publipostage.
- 1.6 Imprimer le modèle du document incluant les champs insérés.
- 1.7 Imprimer les courriers provisoires à l'attention de la société VIDAL et de Mme LOPEZ.

PARTIE 2 : STATISTIQUES DE FRÉQUENTATION (18 points)

Votre chef de réception vous communique un document statistique de fréquentation de l'hôtel de l'an dernier, qui correspond à une édition de votre logiciel professionnel (DOCUMENT 2 : fichier origine-clientele.xls ou .ods). Il vous demande de le remettre en forme en vue d'une réunion des chefs de service.

Vous devez présenter le document, afin qu'y figurent :

- le total des provenances clients, par mois et sur l'année ;
- la répartition en pourcentage des provenances clients, par mois et sur l'année ;
- une représentation graphique de la répartition de la clientèle par zone géographique.

Travail à faire

- 2.1 Insérer les formules de calcul nécessaires.
- 2.2 Préparer le graphique de répartition attendu.
- 2.3 Imprimer ce document sur une seule page (en mode paysage), avec un titre en entête ainsi que la date et l'heure d'édition en pied de page.

En introduction à ce tableau, votre chef de réception vous demande de rédiger à l'aide d'un texteur, une note d'information à diffuser au personnel concerné, intégrant :

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

Travail à faire

- 2.4 Présenter le document attendu.
- 2.5 Imprimer ce document (à rendre avec la copie).

PARTIE 3 : ACTIVITÉS DE RÉSERVATION (15 points)

Vous recevez un courrier électronique de demande de réservation de Mr O'Donnel, client britannique (voir ANNEXE B).

Travail à faire

3.1 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). Utiliser le fichier « modele-email.doc ou .odt » (DOCUMENT 4) mis à votre disposition.

3.2 Imprimer ce document (à rendre avec la copie)

A la suite de votre réponse, votre collègue reçoit un appel téléphonique de Mr O'Donnel, vous communiquant son numéro de carte visa. Il souhaiterait déposer des traveller-chèques en livre sterling au coffre de l'hôtel à son arrivée, il souhaite les utiliser comme règlement et il a très peur qu'on les lui dérobe à l'hôtel.

Ce collègue étant débutant et ne parlant pas bien anglais n'a pas su répondre au client mais lui a précisé qu'un courrier électronique de confirmation lui serait envoyé dans la journée.

Travail à faire

3.3 Rédiger en anglais le courrier électronique de réponse à ce client, en respectant les consignes de votre chef de réception (garantie validée, sécurité des travellers-chèques, coffre en chambre, sécurisation de l'hôtel). Utiliser le fichier « modele-email.doc ou .odt » (DOCUMENT 4) mis à votre disposition.

3.4 Imprimer ce document (à rendre avec la copie)

PARTIE 4 : MISE EN PLACE DE PROCÉDURE DE TRAVAIL (7 points)

L'hôtel accueillant régulièrement des réceptionnistes en formation, de nombreuses erreurs sont commises dans l'utilisation des traveller-chèques.

La direction vous demande de réaliser une note de service à l'attention de tout le personnel chargé des encaissements en précisant :

- *le rappel du principe d'achat des traveller-chèques*
- *les garanties offertes pour le client détenteur*
- *les garanties offertes pour le commerçant*
- *la procédure d'encaissement pour les chèques en euros*
- *procédure d'encaissement pour les chèques en devises*

Travail à faire

4.1 Rédiger cette note de service à l'aide du texteur.

4.2 Imprimer ce document (à rendre avec la copie).

ANNEXE A - FICHE SIGNALÉTIQUE DE L'HÔTEL



Résidence Hôtelière Internationale Universitaire

74 avenue Vercingétorix
63000 Clermont-Ferrand

Contact : Josée CARADES, Directrice
Tel : 04.73.XX.XX.XX
Fax : 04.73.XX.XX.XX
E-mail : contact@rhiu.fr

Idéalement située en centre ville de Clermont-Ferrand, la Résidence Hôtelière Internationale Universitaire est à proximité immédiate de nombreux établissements d'enseignement et de recherche. Elle est desservie par la station «Universités» du tramway qui relie également le campus des Cézéaux en 15 minutes.

Cette résidence est composée de 41 logements de 20 à 25 m² répartis en 21 chambres et 20 studios. 2 logements sont aménagés pour accueillir des personnes handicapées.

Les chambres, les studios et les salons disposent tous d'une prise Ethernet qui permet de relier son micro-ordinateur au réseau RENATER (ressources numériques des universités et des écoles). L'accès internet est également proposé par Wi-fi gratuitement dans les chambres, les salons et le hall.

Le niveau d'équipement de la résidence est très élevé. Elle est entièrement climatisée, équipée d'un mobilier design et ses accès sont sécurisés par vidéo-surveillance.

Les logements disposent tous :

- d'un téléphone avec ligne directe ;
- d'une télévision réception satellite ;
- d'une douche et de toilettes individuelles.

En outre, les 20 studios disposent également de kitchenettes équipées.

A toute heure, les clients peuvent déguster une sélection de plats préparés haut de gamme salés et sucrés, en libre accès à la Boutique Gourmande, en introduisant simplement leur carte-clé de chambre. Les clients peuvent les faire réchauffer dans leur studio, les clients des chambres peuvent les déguster dans l'espace cafétéria. Un large choix de desserts savoureux et de boissons est également proposé.

De nombreux services sont à disposition :

- réception ouverte avec un personnel d'accueil 24/24 tous les jours ;
- grande salle modulable (100m²) disponible à la location pour l'organisation de réceptions ou d'expositions ;
- petits déjeuners servis en cafétéria ;
- salon de détente équipé d'une télévision avec réception satellite ;
- laverie ;
- coffres forts individuels en chambre ;
- parking intérieur sécurisé par vidéo-surveillance (auto et 2 roues).

Tarification TTC

	Chambre	Studio
Séjour de 1 à 8 nuits consécutives	54,00 €	65,00 €
Séjour de 9 à 15 nuits consécutives	46,00 €	55,00 €
Séjour de 16 à 29 nuits consécutives	38,00 €	43,00 €
Séjour à partir de 30 nuits consécutives	22,00 €	24,00 €
Supplément pour 2ème personne	10,00 €	
Petit-déjeuner	5,00 €	

Une taxe de séjour de 0,70 € par nuit et par personne est due par les personnes extérieures au service public. Des tarifs spécifiques pour des groupes ou des personnes séjournant régulièrement sont pratiqués.

ANNEXE B - COURRIER ÉLECTRONIQUE DE MR O'DONNEL

From : mike.odonnel@orange.co.uk
To : contact@rhui.fr
Date : 06.15.2011-12.21
Objet : my stay in Clermont-Ferrand
Pièces jointes : -

Dear Sir or Madam,

I will be coming to study in the Université des Cézeaux and I would like to book a room for two persons from 8 to 12 July.

Could you please let me know your rates and tell me about the facilities within the room, internet access, breakfast service as well as the dining possibilities within the hall of residence?

As I will fly to Clermont-Ferrand, I would also like to know if getting to my work place will be easy without a car.

Thank you in advance.

Mike O'Donnel
mike.odonnel@orange.co.uk

_____ Information NOD 3895 _____

Ce message a été vérifié par NOD Antivirus System.
<http://www.nod.com>

DOCUMENT 1 - LISTING DES CLIENTS FIDÈLES
(utiliser le fichier *listing-clients.xls* ou *.ods* mis à votre disposition)

Clients	Nuitées	Réduction	Civilité	Adresse_1	Adresse_2	Code postal	Ville
Martinez	12		Monsieur	Résidence Orphéas	12 rue de la Boucle	69400	Villefranche sur Saône
Lopez	45		Madame		45 impasse des Ormeaux	87000	Limoges
Sanchez	85		Monsieur	ZI du Puy Laval	87 rue Louis Armstrong	42000	Saint-Etienne
Vidal	96		Société	Mr de Directeur	ZI des Prairies	15000	Aurillac
Perez	45						
Marty	52						
Martin							
Fernandez	51						
Fabre	24						
Rodriguez	63						
Pagès	52						
Ruiz	21						
Pujol	24						
Ferrer	85						
Puig	62						
Durand	52						
Gomez	45						
Soler							
Vila	12						
Gonzalez	18						
Hernandez	85						
Coste	52						
Calvet	62						
Pons	12						
Mas	45						
Torrès	85						
Simon	96						
Bertrand	45						
Batlle	52						
Costa	32						
Carrère	51						
Ribes	24						
Navarro	63						
Olive	52						
Grau	21						
Moreno	24						
Bosch	85						
Munoz	62						
Vergès	52						
Roca	45						
Roig	15						
Font	12						
Parent	18						
Bousquet	85						
Gimenez	52						
Coli	62						
Thomas	12						
Marti	45						
Pia	85						

DOCUMENT 2 - STATISTIQUES DE FRÉQUENTATION DE L'HÔTEL
(utiliser le fichier *origine-clientele.xls* ou *.ods* mis à votre disposition)

Statistique N-1												
	janvier	février	mars	avril	mai	juin	juillet	août	septembre	octobre	novembre	décembre
Origine clientèle												
Auvergne	452	845	754	852	456	754	452	485	632	562	412	701
France (hors Auvergne)	865	521	695	652	452	120	631	521	120	635	451	120
Union Européenne	142	56	12	145	16	52	56	53	54	412	32	120
Monde (hors UE)	51	12	4	213	402	211	235	12	56	72	185	45

DOCUMENT 3 - TEXTE DE LA DIRECTION À INTÉGRER
(utiliser le fichier *notes-direction.txt* mis à votre disposition)

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 Etrangères 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.

Le Directeur

DOCUMENT 4 - FORMULAIRE COURRIER ÉLECTRONIQUE
(utiliser le fichier *modele-email.doc* ou *.odt* mis à votre disposition)

Fichier	Edition	Affichage	Outils	Message	?
 Répondre	 Répondre à tous	 Transférer			
De :					
Date :					
A :					
Cc :					
Cd :					
Objet :					