



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

CORRIGÉ

PARTIE/Travail à faire	DOCUMENTS	BARÈME détaillé
<p>PARTIE 1 : Activités commerciales</p> <p>1.1 Élaboration du questionnaire :</p> <p><u>Forme</u> :</p> <p>Format A4 Paysage (0,5 pt) Sur 2 colonnes (0,5 pt) Titres du document (y compris titre fantaisie) (1pt) En-tête de l'hôtel (0,5 pt)</p> <p><u>Fond</u> :</p> <p>Orthographe et grammaire (1 pt) Phrase introductive (0,5 pt) 15 questions / échelle des critères (6,5 pt) Présence d'une ligne de suggestion (0,5 pt) Lieu où remettre le questionnaire (0,5 pt) Remerciements (0,5 pt)</p>		<p align="right">/ 12 points</p> <p align="right">2,5 points</p> <p align="right">9,5 points</p>
<p>PARTIE 2 : Activités de réservation</p> <p>Courriel Agence « Travelling »</p> <p><u>Réponse en anglais</u> (voir corrigé)</p> <p><u>Publipostage</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Formatage de la base client (1 pt) - Champs automatiques sur lettre-type (1 pt) - Deux courriers personnalisés clients (1 pt) 		<p align="right">/ 18 points</p> <p align="right">15 points</p> <p align="right">3 points</p>
<p>PARTIE 3 : Activités de réception</p> <p>3.1 Rédaction de la check list</p> <p><u>Forme</u> :</p> <p>Présentation sous forme de liste (0,5 pt) Éléments pour vérifier (cases...) (0,5 pt) Lisibilité (0,5 pt)</p> <p><u>Fond</u> :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tâches relatives à la réservation (3,5 pts) <ul style="list-style-type: none"> Éléments principaux de la réservation (4 éléments au moins X 0,25) 1 pt Conditions financières 1 pt Condition de réservation 1 pt Demande de « rooming list » 0,5 pt - Tâches relatives à la préparation de l'arrivée (3 pts) <ul style="list-style-type: none"> Contrôle de la réservation 1 pt Attribuer les chambres 0,5 pt Plateau avec clés et documentation 0,5 pt Salon d'accueil 0,5 pt Informations des services 0,5 pt 		<p align="right">/ 18 points</p> <p align="right">8 points</p>

TOUTES ACADÉMIES	EXAMEN	Mention Complémentaire ACCUEIL-RÉCEPTION		E2	2012
	ÉPREUVE	Étude d'une ou de situation(s) professionnelle(s)			
	Coefficient : 3		Durée : 3 h 00		Feuille 1 / 4
	Ce CORRIGÉ comporte 4 feuille(s)				

<p>3.3 Note pro forma</p> <p>Présentation (en-tête complétée) (1 pt) Calculs par type de chambre et selon la saison (4 pts) Calcul des gratuités (2 pts) Montant des arrhes (1 pt) Impression du document (1 pt) Impression des formules de calcul (1 pt)</p>		10 points
<p>PARTIE 4 : ANALYSE DES RESULTATS</p> <p>17 items à calculer (17 x 0,5 pt = 8,5 pts) voir détails des items sur correction</p> <p>Formules de calcul (2,5 pts)</p> <p>Présentation du tableau (1 pt)</p>		/ 12 points

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

PARTIE 2 : ACTIVITES DE RESERVATION

«civilité» «Nom»
«adresse»
«code_postal» «Ville»
«pays»

Dear «civilité» «Nom»,

I would like to draw your attention to our "Green" Hotels Association membership.

Indeed so as to enforce our commitment to the preservation of our environment, we have introduced some energy management systems such as: fluorescent bulbs in all lamps, ceiling fans, linen cards, light-out cards in all rooms and motion sensors for public toilets. In order to save water, we have fitted all bathrooms with low-flow showerheads, low-flow toilets, and towel cards. In the kitchen of our restaurant, the washing-up area is equipped with low-flow dishwashing valves. In addition to that, we recycle any items which can avoid being wasted.

As a consequence we would like to induce our guests into following our footsteps by considering using their sheets more than once and sticking out a sheet changing card only when they wish their sheets to be changed. Besides we ask you to place your soiled towels in the tub and to leave the clean ones on the towel rail. Moreover would you please use the recycler basket to help us sort out your waste? And lastly do not forget to switch off the light when you are not in your bathroom.

We are confident that you will help us protect our environment and we thank you in advance for your participation.

We look forward to your visit and remain, dear «civilité» «Nom»,

Yours faithfully

BAREME (15 points)

Fond :

Présentation de l'adhésion de l'hôtel à la charte (1 pt)

Actions menées par l'hôtel (2 pts)

Actions attendues du client (3 pts)

Remerciements et conclusion commerciale (1 pt)

Forme :

Correction de la langue (4 pts)

Richesse du vocabulaire (4 pts)

PARTIE 3 : ACTIVITES DE RECEPTION (18 points)

3.3 Note pro forma (10 pts) :

Éléments devant figurer dans la pro forma du candidat

	PRESTATION	NOMBRE de chambres	TARIF	TOTAL
Pour le 30/10/12	Chambre Twin 1/2 pension	14	148,00 €	2 072,00 €
	Chambre Single 1/2 pension	3	109,00 €	327,00 €
	Gratuité B&B	1/2 twin b&b (1pax)	54,00 €	-54,00 €
Pour le 31/10/12	Chambre Twin 1/2 pension	14	148,00 €	2 072,00 €
	Chambre Single 1/2 pension	3	109,00 €	327,00 €
	Gratuité B&B	1/2 twin b&b (1pax)	54,00 €	-54,00 €
Pour le 1/11/2012	Chambre Twin Pension complè	14	180,00 €	2 520,00 €
	Chambre Single Pension comp	3	120,00 €	360,00 €
	Gratuité B&B	1/2 twin b&b (1pax)	50,00 €	-50,00 €
TOTAL DU SEJOUR - Montant prévisionnel				7 520,00 €
30% d'arrhes à régler à la confirmation				2 256,00 €
Solde à régler à l'arrivée des participants				5 264,00 €

Détail des calculs :

Calculer le montant par jour : nombre de chambre par catégorie x tarif forfait
Gratuité 1 pax x tarif BB

Bien respecter le changement de saison pour le dernier jour.

Le calcul peut être réalisé par personne.

Total du séjour : somme de la colonne (les gratuités sont en valeurs négatives)

Arrhes : 30% de la somme prévisionnelle = Somme x 0,30

Solde à régler : Total prévisionnel – arrhes

PARTIE 4 : ANALYSE DES RESULTATS (12 points)

Feuille de situation hébergement

14/06/12	Jour	Cumul mois
Chiffre d'affaires location chambres Clientèle individuelle	2 800,00 € *	56 210,00 € *
Chiffre d'affaires location chambres Clientèle Groupe	810,00 € *	3 640,00 € *
CA Total location chambres	3 610,00 €	59 850,00 €
Nombre de chambres louées Clientèle individuelle	28 *	585*
Nombre de chambres louées Clientèle Groupe	10 *	40 *
Nombre Total de chambres louées	38	625
Nombre de clients logés	63	1102
Nombre d'arrivées (par réservation)	25	450
Taux d'occupation (TO)	63% *	69% *
Prix moyen par chambre (PMC)	95,00 € *	95,76 € *
Durée moyenne de séjour (DMS)		1,39 *
Indice de fréquentation (IF)	1,66 *	1,76 *
RevPAR	60,17 € *	66,50 € *

* 17 items à calculer