



SERVICES CULTURE ÉDITIONS
RESSOURCES POUR
L'ÉDUCATION NATIONALE

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

Ce fichier numérique ne peut être reproduit, représenté, adapté ou traduit sans autorisation.

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

SUJET

HÔTEL DES IMPRIMEURS****

Vous êtes réceptionniste à « l'hôtel des Imprimeurs » qui est dirigé par Madame Camille ROBERT.
Cet établissement, classé 4 étoiles, est situé à Strasbourg en ALSACE, en plein centre ville et au bord de la rivière, l'Ill. La beauté de son cadre et la qualité de ses prestations lui donnent la possibilité d'accueillir différents types de clientèles "loisirs" et "affaires".

Au cours de la journée du 7 juillet, Mme ROBERT vous charge d'un certain nombre de tâches liées à l'accueil et la réception. Vous disposez des supports suivants :

Liste des annexes et des documents

Annexe A	Fiche signalétique de l'hôtel
Annexe B	Listing du personnel (fichier .xls ou .ods)
FICHER IMAGES	Images mises à la disposition du candidat
Document 1	Segmentation prévisionnelle 2014 (fichier .xls ou .ods)

LE DOCUMENT 1 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	2013
	ÉPREUVE	Étude d'une ou de situation(s) professionnelle(s)		
	Coefficient : 3		Durée : 3 h 00	
	Ce sujet comporte 6 feuille(s)			Feuille 1/6

PARTIE 1 : GESTION DE LA RELATION CLIENT (12 points)

Le contexte économique défavorable de l'année passée a entraîné une sérieuse dégradation des résultats de l'hôtel et la reprise se fait attendre. Madame Robert, à la recherche de solutions pour augmenter la fréquentation de l'hôtel, envisage de nouvelles perspectives.

Le site Internet de l'hôtel n'offre pas la possibilité de réserver en ligne et une première option semble s'imposer : adjoindre au site de « l'hôtel des Imprimeurs » un formulaire de réservation qui fournirait une interface permettant aux internautes de :

- ⤴ connaître les disponibilités de l'hôtel en temps réel,
- ⤴ réserver leur chambre pour un prochain séjour,
- ⤴ obtenir une confirmation rapide par courrier électronique, avec demande de garantie.

Il convient de sensibiliser les réceptionnistes sur cette innovation en insistant sur :

- ⤴ les avantages et les inconvénients de ce type de formulaire pour la clientèle,
- ⤴ les modifications induites dans les procédures de travail à la réception.

Travail à faire :

1.1 Rédiger la note d'information.

1.2 Imprimer ce document (à rendre avec votre copie).

Consignes de présentation :

Une page A4 format portrait, recto uniquement

PARTIE 2 : DÉMARCHE COMMERCIALE (17 points)

De nouvelles liaisons aériennes doivent être ouvertes par la compagnie australienne low cost "SKYLINE.com" au départ de l'aéroport d'Entzheim, près de Strasbourg. À compter du mois d'octobre, et chaque week-end, les villes desservies seront Copenhague, Berlin et Rome. La décision est prise de démarcher la compagnie « SKYLINE.com ».

Un courrier sera adressé au responsable de « SKYLINE.com » pour lui proposer de loger ses équipages. Vous veillerez à ce que cette lettre contienne :

- ⤴ une présentation rapide de l'hôtel,
- ⤴ la mise en avant de la qualité des prestations d'hébergement et de restauration,
- ⤴ la proposition d'un rendez-vous pour discuter des clauses d'un éventuel contrat.

Travail à faire :

2.1 Rédiger en anglais cette lettre en intégrant le logo de l'hôtel ainsi qu'une photo choisie (dossier « images » à votre disposition)

2.2 Imprimer ce document (à rendre avec la copie)

Consignes de présentation :

Une page A4 format portrait, recto uniquement

PARTIE 3 : REALISATION D'UN BUDGET PREVISIONNEL (16 points)

La direction prépare le budget prévisionnel pour 2014 avec deux orientations principales :

- ⤴ augmentation de la clientèle « groupe »,
- ⤴ développement de l'hébergement des équipages. Ce nouveau segment représenterait, chaque semaine et pour toute l'année 2014, un apport de 12 nuitées supplémentaires au tarif de 65 € par chambre.

Travail à faire :

À partir de la prévision de résultats pour 2014, présentée en document 1 (fichier segmentation prévisionnelle 2014.xls ou ods), vous devez :

3.1 Mettre à jour le budget 2014 en incluant la prestation « équipages ».

3.2 Ajouter à ce tableau de budget 2014 :

- la répartition des nuitées par segment (en pourcentage)
- le chiffre d'affaires prévisionnel de chaque segment (en euros).

3.3 Imprimer ce document en faisant apparaître les formules de calcul (à rendre avec la copie).

3.4 Faire apparaître sur la feuille de calcul les deux graphiques suivants :

- la répartition des nuitées par segment (en pourcentage),
- le chiffre d'affaires prévisionnel de chaque segment (en euros).

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

Consignes de présentation :

Une page A4 recto uniquement

PARTIE 4 : RELATIONS INTERPERSONNELLES (15 points)

Depuis quelques mois, de nouveaux employés ont été recrutés au sein de l'hôtel, dans tous les services. Certaines personnes changent de fonction et de nouveaux postes ont été créés. Le direction souhaite que l'organigramme hiérarchique de chaque service soit affiché dans les locaux du personnel.

Travail à faire

4.1 A l'aide du listing du personnel (Annexe B), préparer un organigramme pour :

- ▲ la brigade de réception,
- ▲ la brigade des étages,
- ▲ la brigade de la conciergerie.

Consignes de présentation :

- ▲ une page A4 format paysage pour chaque organigramme,
- ▲ les prénoms des chefs de service ne doivent pas figurer dans l'organigramme.

4.2 Imprimer les trois organigrammes (à rendre avec la copie).

FICHE SIGNALÉTIQUE de l'HÔTEL

HÔTEL des IMPRIMEURS ****

22 chemin de l'III
67000 STRASBOURG
Tél : +33(0)xxxxxxx
Fax : +33(0)xxxxxxx
Email : accueil@hotel-des-imprimeurs.fr

CLASSEMENT de l'HÔTEL : Indépendant, 4 étoiles.

OUVERTURE : Toute l'année

SITUATION :

Voiture : code GPS en latitude et longitude 48°36' | 7°48', parking payant à proximité
Autoroute (Dôle – Mulhouse - Strasbourg)
Avion : Paris - Strasbourg - Aéroport de Strasbourg Entzheim
Train : gare SNCF

CHAMBRES :

120 chambres réparties sur plusieurs niveaux, en 75 chambres "tradition", 40 chambres "prestige" (dont 70 à deux lits et 45 à grand lit) et 5 appartements de 52 m².
Toutes les chambres sont équipées de mini-bar, télévision avec écran plat par satellite, pay TV, accès WI-FI, climatisation dans toutes les chambres.

RESTAURATION :

Petit-déjeuner buffet servi de 6h30 à 10h30 au restaurant "**La Belle Epoque**".

" **La Belle Epoque** ", restaurant gastronomique, propose une cuisine raffinée et un service de qualité. Dans un cadre chaleureux et relaxant, le restaurant vous accueille tous les jours midi et soir.

" **L'Hemingway** ", piano-bar de 60 places propose d'agréables moments de détente dans une ambiance feutrée.

SÉMINAIRES :

Trois salons modulables d'une capacité de 10 à 100 personnes, avec vue sur les berges de l'III, permettent d'accueillir des séminaires et des banquets.
Un service secrétariat est à la disposition des clients.

ACCUEIL ET SERVICES A LA CLIENTELE :

Accueil 24h/24 à la réception.
Service pressing, conciergerie et bagagiste.

LOISIRS :

Espace "remise en forme" (sauna, hammam, jacuzzi).
Piscine couverte et chauffée ouverte tous les jours.
Centre "soins et beauté", équipé d'une cabine d'esthétique et d'un salon de coiffure.

TARIFS :

Catégorie	Minimum	Maximum
Appartements	350,00 €	450,00 €
Chambres Prestige (1 ou 2 personnes)	170,00 €	200,00 €
Chambres Tradition (1 ou 2 personnes)	130,00 €	160,00 €
Petit-déjeuner pour une personne	13,00 €	

Listing du personnel (fichier .xls ou .ods)

Feuille1

Prénom	Poste
Adèle	Commis de cuisine
Alban	Directeur hôtel
Angèle	Serveur
Armand	Cuisinier
Aude	Serveur
Audrey	Femme de chambre
Bénédicte	Gouvernante générale
Blandine	Femme de chambre
Brice	Commis de cuisine
Cécile	Serveur
Claude	Réceptionniste
Clotilde	Directeur hébergement
Daniel	Cuisinier
David	Cuisinier
Edmond	Cuisinier
Emile	Serveur
Félix	Réceptionniste
Gatien	Chef de réception
Gisèle	Serveur
Guy	Plongeur
Hélène	Serveur
Honorine	Réceptionniste
Hubert	Commis de cuisine
Ida	Femme de chambre
Isabelle	Réceptionniste
Jean	Barman
Jean-Baptiste	Valet de chambre
Kévin	Sommelier
Larissa	Gouvernante
Louise	Gouvernante
Maxime	Veilleur de nuit
Ninon	Commis de salle
Olive	Plongeur
Paule	Responsable de salle
Pierre	Commis de salle
Rodolphe	Directeur de restaurant
Séverin	Concierge
Solange	Maître d'hôtel
Sophie	Night auditor
Tanguy	Commis de salle
Thierry	Barman
Thomas	Chef de cuisine
Valérie	Femme de chambre

*Fichier mis
à votre disposition*

Page 1

Segmentation prévisionnelle 2014 (fichier .xls ou .ods)

Feuille1

SEGMENTATION	nuitées	Prix moyen TTC	
Groupes	16181	85,5	
Congrès	2636	129,54	
Séminaires	910	109,87	
Forfaits T.O.	4936	89,72	
Agences	2427	155,73	
Sociétés	784	102,04	
Individuels	8673	146,15	
Indiv. négociés	1510	96,47	
Équipages			

Fichier mis
à votre disposition

Page 1