



**LE RÉSEAU DE CRÉATION
ET D'ACCOMPAGNEMENT PÉDAGOGIQUES**

**Ce document a été numérisé par le Canopé de l'académie de Strasbourg
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

CORRIGÉ HÔTEL DES REMPARTS ***

Reprendre le code et l'intitulé de chaque partie et de chaque travail à faire avec le corrigé, sur chaque page et document.

PARTIE/Travail à faire	DOCUMENTS	BARÈME détaillé	
PARTIE 1 : GESTION DES DÉBITEURS DIVERS 1.1 à 1.2 Note de service suivi débiteurs divers <ul style="list-style-type: none"> • présentation note de service • procédure de suivi 1.3 Courrier type de 1 ^{ère} relance <ul style="list-style-type: none"> • forme • fond 1.4 à 1.6 Publipostage relance débiteurs divers <ul style="list-style-type: none"> • insertion des champs • impression avec champs • impressions clients (3) 	DOCUMENT 1	/6 pts /2 /4 /13 pts /7 /6 /4 pts /2 /0,5 /1,5	/23 points
PARTIE 2 : SERVICE DE RÉSERVATION 2.1 Note pro-forma (anglais) 2.5 à 2.6 Courrier d'accompagnement (anglais) 2.2 à 2.4 Note pro-forma (hébergement) <ul style="list-style-type: none"> • présentation • montant de la pro-forma • montant des arrhes • durée de validité 	DOCUMENT 2 DOCUMENT 1	/15 pts /6pts /2 /2,5 /1 /0,5	/21 points LV1 /15 pts HEB /6 pts
PARTIE 3 : ANALYSE DE L'ACTIVITÉ 3.1 à 3.4 Tableau des données statistiques <ul style="list-style-type: none"> • calcul du RevPAR • unités de mesure des ratios et 2 décimales • formules de calcul du T.O., P.M.C. • utilité des ratios (T.O., P.M.C., RevPAR) • impression et qualité de la présentation 3.5 à 3.6 Graphiques <ul style="list-style-type: none"> • graphique TO avec titre, légende et valeur • impression et qualité de la présentation 	DOCUMENT 3 DOCUMENT à créer	/6,5 pts /1 /1 /2 /1,5 /1 /3,5 pts /2,5 /1	/10 points
PARTIE 4 : FIDÉLISATION DE LA CLIENTÈLE 4.1 à 4.2 Chevalet <ul style="list-style-type: none"> • fond • forme 	DOCUMENT à créer	/6 pts /3 /3	/6 points

Remarque : Les activités en anglais doivent représenter un quart du nombre total de points (15/60 points).

TOUTES ACADÉMIES	EXAMEN	Mention Complémentaire ACCUEIL-RÉCEPTION	E2	2014
	ÉPREUVE	Étude d'une ou de situation(s) professionnelle(s)		
	Coefficient : 3		Durée : 3 h 00	
	Ce CORRIGÉ comporte 7 feuille(s)			

PARTIE 1 : GESTION DES DÉBITEURS DIVERS (23 points)

1.1 à 1.2 Note de service suivi débiteurs divers : /6pts

- présentation note de service...../2
 - en-tête (émetteur, destinataires, date, pour action) (4 x 0,25 pt)
 - objet de la note, mention « note de service » (2x 0,25 pt)
 - orthographe, grammaire, qualité de la rédaction (0,5 pt)
- procédure de suivi...../4
 - détail des relances (4 x 0,5 pt)
(1^{ère} relance écrite, 2^{ème} relance écrite éventuellement avec AR, 3^{ème} relance écrite avec AR, Mise en contentieux)
 - procédures et explications (2 pts)
(signature facture, envoi facture jour J/J+1, modalités réception paiement,...)

1.3 Courrier-type de première relance : /13 pts (voir courrier-type page 4)

- forme...../7
 - expression, vocabulaire (4 pts)
 - correction grammaticale (3 pts)
- fond : lettre de relance...../6
 - formule d'appel et formule de politesse (1 pt)
 - objet du courrier (0,5 pt)
 - demande de paiement (1 pt)
 - montant du paiement à effectuer (1 pt)
 - références de facture (au moins 2 : n°, date d'émission, nom client) (1 pt)
 - possibilité de prendre contact avec l'hôtel pour prendre des renseignements sur les méthodes de paiement (1 pt)
 - mention de la facture en pièce jointe (0,5 pt)

1.4 à 1.6 Publipostage relance débiteur divers : /4 pts

- insertion des champs de fusion...../2
Insérer au moins 8 champs (8 x 0,25 pt) :
societe, civillite_contact_societe, nom_contact_societe, adresse_1, code_postal, ville, pays, civillite_client, nom_client, prenom, n°_facture, montant_facture, date_facture
- impression du document avec les champs de fusion (0,5 pt)...../0,5
- impression des courriers de relance pour les clients français concernés (seuls 3 clients le sont)/1,5
Impression Sté Sourcel, client BARATIN (0,5 pt).
Impression Sté Montdort cliente LOUVIER (0,5 pt).
Impression Sté Élégance client PATISSON (0,5 pt).

PARTIE 2 : SERVICE DES RÉSERVATIONS (21 points dont 15 pts LV1 et 6 pts HEB)

2.1 à 2.4 Note pro-forma anglais (voir barème complet de l'anglais page 6)

2.1 à 2.4 Note pro-forma – évaluation de l'hébergement : /6 pts (pages 5 et 6)

- présentation de la note...../2
 - coordonnées du client (0,25 pt)
 - date et lieu d'émission (0,5 pt)
 - références du groupe, dates de séjour (0,5 pt)
 - mention « pro-forma » ou « devis » (0,25 pt)
 - impression de la pro-forma avec formules de calcul (0,25 pt)
 - impression de la pro-forma (0,25 pt)
- montant de la pro forma (voir page 4)...../2,5
 - mention « supplément single » (0,25 pt)
 - mention « supplément 3^{ème} personne » (0,25 pt)
 - mention « supplément junior suite » (0,5)
 - mention « gratuité » (0,25 pt)
 - montant total (tarifs corrects, bons forfaits, totaux juste...) (1 pt)
 - mention taxe de séjour (0,25 pt)
- montant des arrhes (montant à l'appréciation du jury)...../1
- durée de validité (durée à l'appréciation du jury)...../0,5

2.5 à 2.6 Courrier d'accompagnement en anglais (voir barème complet de l'anglais ci-dessous)

Fond : 5 points

- Pro forma complétée
- Phrase d'introduction
- Envoi pro-forma en PJ
- Argumentation commerciale / offre intéressante
- Mentionner la confirmation de réservation avec date limite

Forme : 10 points

- Richesse du vocabulaire (pro-forma + courrier) : 6 pts
- Correction de la langue : 4 pts

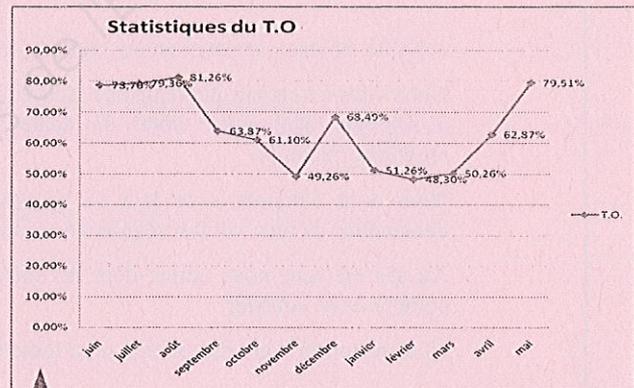
PARTIE 3 : ANALYSE DE L'ACTIVITÉ (10 points)

3.1 à 3.4 Tableau des données statistiques : /6,5

- calcul du RevPAR...../1
- unités de mesure des ratios (3 x 0,25 pt) et 2 décimales (0,25 pt) . /1
- formules de calcul des ratios T.O. et PMC (2 x 1 pt)...../2
(RevPAR déjà évalué)
- utilité des ratios à l'appréciation des jury (3 x 0,5 pt)...../1,5
- impression du document, qualité de la présentation (1 pt)...../1

DONNÉES STATISTIQUES

	T.O.	P.M.C. HT	RevPAR
juin	78,70%	83,10 €	65,40 €
juillet	79,36%	75,85 €	60,20 €
août	81,26%	77,25 €	62,78 €
septembre	63,87%	66,32 €	42,36 €
octobre	61,10%	68,33 €	41,75 €
novembre	49,26%	69,42 €	34,20 €
décembre	68,49%	72,30 €	49,52 €
janvier	51,26%	64,80 €	33,22 €
février	48,30%	63,26 €	30,55 €
mars	50,26%	64,74 €	32,54 €
avril	62,87%	67,28 €	42,30 €
mai	79,95%	78,25 €	62,56 €
moyennes annuelles	64,56%	70,91 €	45,78 €



3.5 à 3.6 Graphiques : /3,5

- graphique T.O. /2,5
 - graphique en courbe ou histogramme (1 pt)
 - titre (0,5 pt)
 - légende (0,5 pt)
 - valeurs (0,5 pt)
- impression du document, qualité de la présentation (1 pt)...../1

PARTIE 4 : FIDÉLISATION DE LA CLIENTÈLE (6 points)

4.1 à 4.2 Chevalet : /6

- fond...../3
 - mot de remerciement pertinent (1 pt)
 - originalité du chevalet, esthétique (1 pt)
 - insertion logo (0,25 pt)
 - présence des coordonnées de l'hôtel (0,25 pt)
 - orthographe, grammaire, qualité de la rédaction (0,5 pt)
- forme, respect des consignes de mise en page...../3
 - respect du format (1 pt)
 - respect de la disposition (1 pt)
 - rien d'annoté à l'intérieur (0,5 pt)
 - mot du directeur + logo = sur l'avant, coordonnées = au dos (0,5 pt)

1.3 Courrier-type de première relance en français : /13 pts



*Hôtel * * * des Remparts*

25 rue du Chanoine Gyss - 67210 Obernai

Tel. : 03 88 95 XX.XX - Fax : 03 88 95 XX.XX

Site Internet : <http://www.hoteldesremparts.com>

Courriel : contact@hoteldesremparts.com

Société «societe»
«civilite_contact_societe»
«nom_contact_societe»
«adresse_1»
«code_postal» «ville_»
«pays»

OBERNAI,
(Date du jour)

Objet : 1ère relance
Réf: «n_facture»

«civilite_contact_societe» «nom_contact_societe»,

Nous vous avons fait parvenir une facture concernant le séjour de «civilite_client» «nom_client» qui a séjourné dans notre hôtel du «date_arrivee» au «date_depart» dont le montant s'élève à «montant_facture».

Nous nous étonnons à ce jour de ne pas avoir reçu le règlement de celle-ci. Aussi, nous vous demandons de bien vouloir régulariser cette situation par retour de courrier.

Au cas où vous nous auriez déjà fait parvenir votre règlement, nous vous prions de ne pas tenir compte de ce courrier.

Nous restons à votre disposition pour toute information complémentaire.

Dans l'attente de votre aimable règlement,

Recevez, «civilite_client», nos sincères salutations.

Qualité de la personne
(Signature)

PJ : copie facture «n_facture»

2.2 et 2.3 Insérer les formules de calcul et imprimer (barème anglais / 15 points), impression des formules sur 0,25 pt incluses dans le barème du document de la page 5.



Hotel * * * des Remparts

25 rue du Chanoine Gyss - 67210 Obernai

Tél.: 03 88 95 XX.XX - Fax: 03 88 95 XX.XX

Site Internet: <http://www.hoteldesremparts.com>

Courriel: contact@hoteldesremparts.com

Thistle Buses
10 Park Avenue
EDINBURGH SW10
SCOTLAND

Obernai, 14 th June

PRO-FORMA INVOICE / ESTIMATE

References : NOËL Group from 06 to 08/12

Date	Qty	Service / Item	Unit price	Total price
06/12	38	Group half-board packages	89,00	3 382,00 €
	4	Single supplements	55,00	220,00 €
	2	3rd person supplements (group half-board)	69,00	138,00 €
	2	Junior suite (spacious room) supplement	50,00	100,00 €
	-1	Free room (1/2 double/20 paid for)	89,00	-89,00 €
	38	City taxes	1,00	38,00 €
				- €
07/12	38	Group B&B packages	69,00	2 622,00 €
	4	Single supplements	55,00	220,00 €
	2	3rd person supplements (group B&B)	45,00	90,00 €
	2	Junior suite supplement	50,00	100,00 €
	-1	Free room (1/2 double/20 paid for)	69,00	-69,00 €
	38	City taxes	1,00	38,00 €
Pro-forma total amount including taxes				6 790,00 €
Deposit to be paid : 30 %				2 037,00 €

This pro-forma invoice is valid during 30 days from the day it is made out

SàRL des Remparts au capital de 7 500 € - RCS 378 925 XXX - NAF 5510Z

2.4 Imprimer la note pro-forma en anglais



*Hotel * * * des Remparts*
 25 rue du Chanoine Gyss - 67210 Obernai
 Tél: 03 88 95 XX.XX - Fax: 03 88 95 XX.XX
 Site Internet: <http://www.hoteldesremparts.com>
 Courriel: contact@hoteldesremparts.com

Thistle Buses
 10 Park Avenue
 E1 EDINBURGH 10
 SCOTLAND

Obernai, 14 th Ju

PRO-FORMA INVOICE / ESTIMATE

References : NOËL Group from 06 to 08/12

Date	Qty	Service / Item	Unit price	Total price
06/12	38	Group half-board packages	89,00	3 382,00 €
	4	Single supplements	55,00	220,00 €
	2	3rd person supplements (group half-board)	69,00	138,00 €
	2	Junior suite (spacious room) supplement	50,00	100,00 €
	-1	<i>Free room (1/2 double/20 paid for)</i>	<i>89,00</i>	<i>-89,00 €</i>
	38	City taxes	1,00	38,00 €
				- €
07/12	38	Group B&B packages	69,00	2 622,00 €
	4	Single supplements	55,00	220,00 €
	2	3rd person supplements (group B&B)	45,00	90,00 €
	2	Junior suite supplement	50,00	100,00 €
	-1	<i>Free room (1/2 double/20 paid for)</i>	<i>69,00</i>	<i>-69,00 €</i>
	38	City taxes	1,00	38,00 €
Pro-forma total amount including taxes				6 790,00 €
Deposit to be paid : 30 %				2 037,00 €

This pro-forma invoice is valid during 30 days from the day it is made out

SàRL des Remparts au capital de 7 500 € - RCS 378 925 XXX - NAF 5510Z

6 Points Hébergement

- 0,25 pt coordonnées client
- 0,5 pt date et lieu
- 0,25 pt mention pro-forma
- 0,5 pt références groupe
- 0,25 pt suppl. single
- 0,25 pt suppl. 3ème pax
- 0,25 pt suppl. junior
- 0,25 pt gratuité
- 0,25 pt taxe séjour
- 1 pt total juste
- 1 pt arrhes
- 0,5 pt durée de validité
- 0,75 pt impressions formules et pro forma

2.5 à 2.6 : Courrier d'accompagnement de la pro-forma



*Hôtel * * * des Remparts*

25 rue du Chanoine Gyss - 67210 Obernai

Tél. : 03 88 95 XX.XX - Fax : 03 88 95 XX.XX

Site Internet : <http://www.hoteldesremparts.com>

Courriel : contact@hoteldesremparts.com

THISTLE BUSES
10 park avenue
EDIMBURGH SW10
SCOTLAND

Obernai, 14th June 2014

Subject : Pro forma invoice

Dear Mrs Glenat,

Thank you for your interest in our hotel.

We are glad to send you the enclosed pro-forma invoice/estimate for your reservation from 06 to 08 December 2014.

We hope it will come up to your expectations as our rates are tightly calculated.

Please do not hesitate to contact us for any further information.

We look forward to the confirmation of this reservation within a month.

Yours Faithfully

The Reception Manager

Enc. : Pro forma invoice

