



**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

**SUJET**

**HÔTEL DES REMPARTS \*\*\***

Vous êtes réceptionniste à l'Hôtel\*\*\* des Remparts, hôtel de charme et typique de la ville d'Obernai (67). Monsieur Pflieger, le Directeur, a racheté l'établissement en juin 2012 et le dirige donc depuis.

L'hôtel est situé juste à côté du rempart Caspar, aux portes du centre-ville historique d'Obernai. Les rues pavées de la ville, les maisons à colombages, les nombreux géraniums aux fenêtres en été, les attrayantes décorations et illuminations à Noël... attirent une clientèle touristique, tant individuelle que groupe, française et étrangère, mais le calme et les vignes environnantes tentent également une clientèle « affaires », fatiguée des bruits des grandes villes.

Ce jour, le 14 juin 2014, vous prenez votre poste, accompagné(e) d'un jeune stagiaire, Samuel, et effectuez vos tâches quotidiennes. De plus, Monsieur Pflieger souhaite préparer la réunion « bilan de l'année » et vous sollicite à ce sujet.

**Liste des annexes et des documents**

<b>Annexe A</b>	Fiche signalétique de l'hôtel
<b>Annexe B</b>	Extrait de la liste des débiteurs divers (fichier <i>extrait de la liste des débiteurs divers.xls ou ods</i> )
<b>Annexe C</b>	Transports THISTLE BUSES : Courriel de demande de réservation groupe
<b>Annexe D</b>	Tarifs groupes
<b>Annexe E</b>	Planning des disponibilités par type de chambres

<b>FICHER IMAGES</b>	coordonnées_hotel logo_hotel
----------------------	---------------------------------

<b>Document 1</b>	Papier en-tête (fichier <i>doc1_papier en-tête.doc ou .odt</i> )
<b>Document 2</b>	Pro-forma (fichier <i>doc2_note pro-forma.xls ou .ods</i> )
<b>Document 3</b>	Données statistiques (fichier <i>doc3_données statistiques.xls ou .ods</i> )

**LES DOCUMENTS 1, 2, 3 AINSI QUE LES DOCUMENTS CRÉÉS DEVRONT ÊTRE REMIS AVEC VOTRE COPIE ET NE DOIVENT PAS LAISSER APPARAÎTRE VOTRE NOM.**

**VOUS DEVEZ CLAIREMENT INDIQUER CHAQUE PARTIE DU TRAVAIL SUR LA COPIE D'EXAMEN.**

<b>TOUTES ACADÉMIES</b>	<b>EXAMEN</b>	Mention Complémentaire ACCUEIL-RÉCEPTION	E2	2014
	<b>ÉPREUVE</b>	Étude d'une ou de situation(s) professionnelle(s)		
	Coefficient : 3		Durée : 3 h 00	
	Ce sujet comporte 9 feuille(s)			

## **PARTIE 1 : GESTION DES DÉBITEURS DIVERS (23 points)**

*Jusqu'à présent, vous avez toujours été la seule personne en charge des débiteurs divers, ce qui pose problème lorsque vous êtes en congés. Le chef de réception souhaite donc que l'ensemble de l'équipe de réception soit à même de prendre la suite durant ces périodes afin que chacun y soit sensibilisé, que le suivi soit plus régulier, et que, surtout, le délai de paiement des débiteurs divers soit le plus court possible. Il vous demande de lui soumettre une note de service qu'il diffusera aux personnels concernés. Cette note rappellera la procédure à suivre.*

**Travail à faire :**

- 1.1 Réaliser à l'aide du texteur la note de service relative à la procédure de suivi des débiteurs divers à partir du départ du client.**
- 1.2 Imprimer le document (à rendre avec la copie).**

*Au cours du suivi des débiteurs ce jour (voir ANNEXE B : « Extrait de la liste des débiteurs divers.xls ou .ods »), vous vous apercevez que des clients sont à relancer. Le système informatique a été changé et vous n'avez plus la lettre-type de relance qui vous permet de faire un envoi en publipostage. Vous utiliserez le papier à en-tête (DOCUMENT 1 : fichier « doc1\_papier en-tête.doc ou .odt ») mis à votre disposition.*

**Travail à faire :**

- 1.3 Préparer le courrier-type de première relance en français, destiné au service comptable de chaque entreprise, rappelant les modalités du séjour des clients.**
- 1.4 Insérer les champs de fusion nécessaires.**
- 1.5 Imprimer le document modèle avec les champs insérés (à rendre avec la copie).**
- 1.6 Imprimer les courriers de relance pour les clients français uniquement (à rendre avec la copie).**

## **PARTIE 2 : SERVICE DES RÉSERVATIONS (21 points)**

*Vous venez de recevoir une demande de réservation groupe d'un autocariste anglophone : « Thistle Buses » (Voir ANNEXE C « Courriel de demande de réservation groupe »).*

*À l'aide de l'ANNEXE D (« Tarifs groupes ») et de l'ANNEXE E (« Planning des disponibilités par type de chambre »), vous établissez la note pro-forma et le courrier d'accompagnement à envoyer au client, afin de les soumettre à votre chef de réception.*

**Travail à faire :**

- 2.1 Établir la note pro-forma en anglais correspondant à la demande du client à partir du DOCUMENT 2, fichier « doc2\_note pro-forma.xls ou .ods »,**
- 2.2 Insérer les formules de calcul nécessaires.**
- 2.3 Imprimer la note pro-forma avec les formules de calcul (à rendre avec la copie).**
- 2.4 Imprimer la note pro-forma destinée à l'autocariste (à rendre avec la copie).**
- 2.5 Préparer en anglais le courrier d'accompagnement de la pro-forma à l'aide du DOCUMENT 1, fichier « doc1\_papier en-tête.doc ou .odt ».**
- 2.6 Imprimer le document (à rendre avec la copie).**

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

L'année comptable court du 1<sup>er</sup> juin au 31 mai de l'année suivante. Votre Directeur, Monsieur Pflieger, souhaite préparer la réunion « Bilan de l'année ». Il vous demande de lui préparer les graphiques relatifs à certains indicateurs. Il vous remet le fichier (DOCUMENT 3 : fichier « doc3\_données statistiques.xls ou .ods ») afin que vous prépariez une analyse.

Travail à faire :

- 3.1 Insérer dans le DOCUMENT 3 (fichier « doc3\_données statistiques.xls ou .ods ») la formule qui permet de calculer les RevPAR.
- 3.2 Ajouter à chacun des ratios, pour chaque mois, son unité de mesure (€, %) et afficher les résultats avec 2 décimales.
- 3.3 Dans une zone de texte, à la suite du tableau dans le DOCUMENT 3, rappeler la formule de calcul et l'utilité de chacun des 3 ratios.
- 3.4 Imprimer le document sur une seule page (à rendre avec la copie).
- 3.5 Sur une nouvelle feuille de calcul, présenter un graphique correspondant à l'évolution mensuelle du taux d'occupation en y ajoutant titre, légende et valeurs mensuelles.
- 3.6 Imprimer le document (à rendre avec la copie).

### PARTIE 4 : FIDÉLISATION DE LA CLIENTÈLE (6 points)

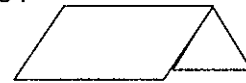
Pour fêter son anniversaire dans l'établissement, le Directeur a décidé de remercier les clients les plus fidèles de l'année. Un cadeau sera déposé dans leur chambre : une poterie alsacienne garnie d'une mignonnnette d'eau-de-vie et des friandises locales en fonction de la saison.

Il vous demande de préparer un chevalet de remerciement à déposer en chambre avec le cadeau.

Travail à faire :

- 4.1 Composer le chevalet en respectant les consignes de présentation suivantes :

- texteur, tableur, grapheur et PAO sont autorisés,
- feuille A5 (demi-page A4), disposition portrait, qui sera pliée en 2,
- pas d'information à l'intérieur,
- sur la face avant, noter le mot de remerciement du Directeur et insérer le logo de l'hôtel,
- sur la face arrière, indiquer les coordonnées de l'hôtel.



- 4.2 Imprimer le document (à rendre avec la copie).

## FICHE SIGNALÉTIQUE de l'HÔTEL



## 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](mailto:contact@hoteldesremparts.com)

Au pied du Massif Vosgien, à deux pas de l'Allemagne et de la Suisse, Obernai est situé à 25 km de la capitale européenne, Strasbourg. Obernai est un point de départ de la route des vins qui permet de visiter les caves des viticulteurs locaux, de découvrir la gastronomie alsacienne à travers ses « Winstubs » traditionnelles aux tables étoilées où les goûts et les saveurs du terroir sont retravaillés par des chefs talentueux. Berceau de Sainte Odile et au pied du mont qui porte son nom, les amoureux de l'histoire seront comblés par l'architecture médiévale de ses fortifications, l'empreinte de la renaissance dont « La Halle aux Blés », le Beffroi « Kappelturm » ou le « Puits à Six Seaux » en sont quelques exemples. Obernai marque également sa différence par son dynamisme culturel, de son théâtre à ses festivals, de son marché de Noël traditionnel à sa fête du vin et des vendanges en passant par ses concerts classiques ou contemporains.

L'hôtel des Remparts est un établissement classé 3 étoiles, ouvert toute l'année. Cet hôtel typiquement alsacien dispose de 54 chambres, réparties sur 4 étages, comme suit :

- 22 chambres « standard » à grand lit, dont 2 pour personne à mobilité réduite ;
- 22 chambres « standard » twin, dont 2 pour personne à mobilité réduite ;
- 8 junior suites à grand lit avec canapé convertible ;
- 2 suites à grand lit avec canapé convertible et balcon.

Toutes sont équipées d'une salle de bains et/ou douche, avec en plus des produits d'accueil traditionnels, un sèche-serviettes et un sèche-cheveux. Les chambres, climatisées, ont toutes un coin bureau/salon avec connexion internet wifi gratuite et télévision câblée. Elles disposent également d'un coffre-fort individuel.

Hormis le petit-déjeuner servi dans les salons (salon *Hortensia* pour les clients individuels et salon *Pétunia* pour les groupes) de 06h30 à 10h30, l'hôtel ne possède pas de service de restauration. Cependant, son partenariat avec un établissement tout proche : la « Brasserie de la Tour », lui permet de pouvoir proposer à ses clients des tarifs pension et ½ pension.

L'hôtel met à disposition de ses clients 10 places de garage en sous-sol (service payant), ainsi qu'un parking extérieur gratuit et un service de pressing.

Le prix affiché des chambres varie de 70 € à 190 € en fonction du type de chambre et de la période de réservation. Le petit déjeuner anglais, servi au buffet, est à 12 € et le garage à 13 €.

Quatre salons modulables (*Hortensia*, *Pétunia*, *Géranium* et *Pivoine*) peuvent accueillir de 10 à 50 personnes.

L'hôtel propose à ses clients diverses activités et visites.

**Activités sportives et de loisirs** : 3 golfs 18 trous à proximité, pistes de ski, randonnées, pêche, équitation, VTT...

**Excursions et visites** : Strasbourg, Colmar, la route des vins, le mont Sainte-Odile, le champ du feu, le château du Haut-Koenigsbourg, la route des crêtes et la forêt noire, Europa Park, la volerie des aigles, la montagne des singes, Cigoland, musée de l'automobile, musée du chemin de fer, musée alsacien, le palais des Rohans, la cathédrale de Strasbourg et son horloge astronomique ...

Pour les groupes, l'hôtel se propose de réserver, à leur place, les activités de leur choix.

### Extrait de la liste des débiteurs divers

Fichier « Extrait de la liste des débiteurs divers.xls ou.ods »

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
1	societe	civilite_contact_societe	nom_contact_societe	adresse_1	code_postal	ville	pays	civilite_client	nom_client	prenom
2	SOURCEL	Madame	COURTEPAILLE	25 boulevard de l'Ardèche	07000	PRIVAS	France	Monsieur	BARATIN	Pascal
3	BUTTERFLY	Mrs	STINGY	42 Cornhill	EC3V 3ND	LONDON	Royaume-Uni	Monsieur	FERGUSSON	Marcus
4	SOMEWHEREELSE	Mr	MOORE	38 Patrick Street	BT4865A	LOHNDONDER	Royaume-Uni	Madame	JOHANSON	Diana
5	MONDORT	Monsieur	BOUINET	524 avenue de l'Océan	64200	BIARRITZ	France	Madame	LOUVIER	Simone
6	CORDWELL	Mr	MC KEOWN	33 Burlington Road	4	DUBLIN	Irlande	Monsieur	MC INTOCH	Jerry
7	ÉLÉGANCE	Madame	BOISSON	32 boulevard de Strasbourg	75010	PARIS	France	Monsieur	PATISSON	Benoît
8	CORTE INGLES	Señora	RODRIGUEZ	1546 Avinguda Diagonal	08028	BARCELONA	Espagne	Madame	SANCHEZ	Teresa
9										

	A	H	I	J	K	L	M	N	O	P
1	societe	civilite_client	nom_client	prenom	n° facture	montant_facture	date_facture	date_arrivee	date_depart	nbre_pax
2	SOURCEL	Monsieur	BARATIN	Pascal	0024526	322,50 €	28/05/2013	26/05/2013	28/05/2013	1
3	BUTTERFLY	Monsieur	FERGUSSON	Marcus	0028125	240,00 €	13/06/2013	10/06/2013	13/06/2013	1
4	SOMEWHEREELSE	Madame	JOHANSON	Diana	0021889	315,80 €	18/05/2013	15/05/2013	18/05/2013	1
5	MONDORT	Madame	LOUVIER	Simone	0021954	80,00 €	16/05/2013	15/05/2013	16/05/2013	1
6	CORDWELL	Monsieur	MC INTOCH	Jerry	0020832	170,00 €	22/05/2013	18/05/2013	22/05/2013	2
7	ÉLÉGANCE	Monsieur	PATISSON	Benoît	0022348	80,00 €	20/05/2013	20/05/2013	21/05/2013	1
8	CORTE INGLES	Madame	SANCHEZ	Teresa	0019963	160,00 €	03/05/2013	01/05/2013	03/05/2013	1
9										

### Transports THISTLE BUSES: Courriel de demande de réservation groupe

Fichier Edition Affichage Outils Message ?

 Répondre
  Répondre à tous
  Transférer
  Imprimer
  Gérer
  Ajouter
  Supprimer

**De :** thistlebuses@tgf.com

**Date :** 14 June 2014

**A :** contact@hoteldesremparts.com

**Objet :** group reservation

Dear Madam, dear Sir,

Could you send us your best offer by mail and as soon as possible for the following reservation :

- NOËL group
- From 06 to 08/12/14
- 20 rooms : 4 singles (one of which will be for the driver), 6 doubles (one of which will be for disabled people), 8 twins and 2 spacious triples.
- Only adults
- With half-board (local specialities) for the first night and on a B&B basis for the second night.

Do not hesitate to contact me for any further information.

Best regards

Helen GLENAT

**THISTLE BUSES**  
 10 Park Avenue -EDINBURGH SW10 -SCOTLAND

### Tarifs groupes

		Périodes de faible activité	Périodes d'activité normale	Périodes de forte activité
Chambre « standard »	½ double en B&B	49	59	69
	½ double en ½ pension	69	79	89
	½ double en pension	89	99	109
Supplément Single		35	45	55
Supplément 3 <sup>ème</sup> personne <sup>(*)</sup>	En B&B	25	35	45
	En ½ pension	49	59	69
	En pension	69	79	89
Supplément « Junior Suite »		30	40	50
Supplément « Suite »		50	60	70
Taxe de séjour		1	1	1

(\*) 1 seul lit supplémentaire peut être ajouté dans les chambres « standard ».

Pour les groupes, les petits déjeuners buffet sont servis dans une salle à part, le salon Pétunias. Ceux-ci sont composés de boissons chaudes, jus de fruits et eaux, viennoiseries, pains, beurre, confitures et miels, yaourts et fromages blancs, céréales et charcuteries.

Les déjeuners et dîners se déroulent à la « Brasserie de la Tour » qui propose principalement des menus locaux.

**Périodes de faible activité :** les mois de janvier, février, mars, novembre et décembre (entre Noël et Nouvel An).

**Périodes d'activité normale :** les mois d'avril, septembre et octobre.

**Périodes de forte activité :** les mois de mai, juin, juillet, août, décembre (jusqu'à Noël), et du lundi au jeudi lors des sessions parlementaires (1 fois par mois).

**Conditions spécifiques :**

- une ½ double gratuite pour 20 personnes payantes (sur la base du tarif appliqué au jour),
- gratuité B&B pour les enfants de moins de 12 ans qui partagent la chambre des parents.

### Planning des disponibilités par type de chambres

		v	s	d	l	m	m	j	v	s	d	l	m	m	j
		29	30	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
		nov.	nov.	déc.	déc.	déc.	déc.	déc.	déc.	déc.	déc.	déc.	déc.	déc.	déc.
<b>Standard GL /20</b>		0	0	3	3	4	8	8	9	9	12	6	3	3	3
<b>Standard TW /20</b>		0	1	8	12	9	9	8	8	10	11	10	8	9	4
<b>Standard GL handicapé /2</b>		1	1	1	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1
<b>Standard TW handicapé /2</b>		2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2
<b>Junior suite /8</b>		5	5	7	8	5	0	0	3	3	0	2	3	5	6
<b>Suite /2</b>		2	2	1	0	0	0	0	2	2	0	1	0	0	1
<b>TOTAL /54</b>		<b>10</b>	<b>11</b>	<b>22</b>	<b>27</b>	<b>22</b>	<b>21</b>	<b>20</b>	<b>25</b>	<b>27</b>	<b>26</b>	<b>22</b>	<b>17</b>	<b>20</b>	<b>17</b>

## PAPIER EN-TÊTE

(utiliser le fichier *doc1\_papier en-tête.doc* ou *.odt*)



*Hôtel \* \* \* des Remparts*

*25 rue du Chanoine Gyss - 67210 Obernai*

*Tel : 03 88 92 XX XX - Fax : 03 88 92 XX XX*

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

*E-mail : [contact@hoteldesremparts.com](mailto:contact@hoteldesremparts.com)*

Site des Ressources et Sujets d'Examens de l'Enseignement Professionnel



<b>PRO-FORMA</b>
------------------

(utiliser le fichier *doc2\_note pro-forma.xls* ou *.ods*)



*Hotel \* \* \* des Remparts*

*25 rue du Chanoine Lyss - 67210 Obernai*

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

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

*Courriel : [contact@hoteldesremparts.com](mailto:contact@hoteldesremparts.com)*

Date	Qté	Prestation	Prix Unitaire	Prix Total

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

<b>DONNÉES STATISTIQUES</b>
-----------------------------

(utiliser le fichier *doc3\_données statistiques.xls* ou *.ods*)

**DONNÉES STATISTIQUES**  
de juin 2013 à mai 2014

	<b>T.O.</b>	<b>P.M.C. HT</b>	<b>RevPAR</b>
juin	78,7	83,1	
juillet	79,36	75,85	
août	81,26	77,25	
septembre	63,87	66,32	
octobre	61,1	68,33	
novembre	49,26	69,42	
décembre	68,49	72,3	
janvier	51,26	64,8	
février	48,3	63,26	
mars	50,26	64,74	
avril	62,87	67,28	
mai	79,95	78,25	
<b>moyennes annuelles</b>	<b>64,56</b>	<b>70,91</b>	