



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

**Ce document a été mis en ligne par le Réseau Canopé  
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.**

# BTS RESPONSABLE DE L'HÉBERGEMENT À RÉFÉRENTIEL COMMUN EUROPÉEN

## ANALYSE ET RÉOLUTION DE SITUATIONS PROFESSIONNELLES EN 3 LANGUES VIVANTES U1

SESSION 2016

Durée : 4 heures  
Coefficient : 5

### Matériel autorisé :

- Toutes les calculatrices de poche y compris les calculatrices programmables, alphanumériques ou à écran graphique à condition que leur fonctionnement soit autonome et qu'il ne soit pas fait usage d'imprimante (circulaire n°99-186 du 16/11/1999).

Tout autre matériel est interdit.

### Document à rendre avec la copie :

- Annexe A – page 20/20

**LES CANDIDATS VEILLERONT À COMPOSER LEURS RÉPONSES EN  
FRANÇAIS, EN ANGLAIS, EN ALLEMAND, EN ESPAGNOL OU EN ITALIEN SUR  
DES COPIES SÉPARÉES CHACUNE ANONYMÉE PAR LE NUMÉRO DE  
CANDIDAT.**

Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.  
Le sujet se compose de 20 pages, numérotées de 1/20 à 20/20.

**Pour toute question nécessitant une signature, le candidat remplacera celle-ci par  
une croix.**

**Avertissement : si le texte du sujet, des questions ou le contenu des annexes vous  
semblent nécessiter de formuler une ou plusieurs hypothèses, il vous est demandé  
de les expliciter sur votre copie.**

BTS RESPONSABLE DE L'HÉBERGEMENT À RÉFÉRENTIEL COMMUN EUROPÉEN	Session 2016
Analyse et résolution de situations professionnelles en 3 langues vivantes	RHE1ARS
	Page 1/20

## HÔTEL ROYAL PARK BRUXELLES

**Le travail à faire se compose de 4 dossiers qui peuvent être traités de manière indépendante.**

### Dossiers

<i>Dossiers</i>	<i>Thèmes</i>	<b>Barème / 100</b>	<i>Pages</i>
Présentation des dossiers		4 points	
<b>Dossier 1</b>	Mise en place d'une politique d' <i>upselling</i>	26 points	Page 3
<b>Dossier 2</b>	Sales arguments for reception staff Communication with an Online Travel Agency	30 points	Page 4
<b>Dossier 3</b>	Étude des retombées de la mise en place d'un « Green Bonus Voucher »	20 points	Page 4
<b>Dossier 4</b>	Tratamiento de una reclamación de cliente Trattamento di un reclamo cliente Behandlung einer Gästereklamation	20 points	Page 5

### Annexes

<i>Annexe 1</i>	Fiche signalétique	Page 6
<i>Annexe 2</i>	La ville de Bruxelles	Page 7
<i>Annexe 3</i>	Synthèse des résultats d'activité 2014 et 2015	Page 8
<i>Annexe 4</i>	Résultats d'activité des 4 premiers mois 2015 et 2016	Pages 9 et 10
<i>Annexe 5</i>	Extrait de contrat avec l'OTA OPPUDING pour 2015 et 2016	Page 11
<i>Annexe 6</i>	Doorknob « SaveThePlanet » mis à disposition dans les chambres	Page 12
<i>Annexe 7</i>	« Green Bonus Voucher »	Page 13
<i>Annexe 8</i>	Décompte de l'utilisation des « Green Bonus Vouchers » pour les trois premiers mois de mise en service	Page 14
<i>Annexe 9</i>	Coûts d'exploitation aux étages	Page 15
<i>Annexe 10 – Espagnol</i>	Carta del Señor Diéguez	Page 16
<i>Annexe 10 – Italien</i>	Lettera del Signor Rossi	Page 17
<i>Annexe 10 - Allemand</i>	Brief von Herrn Schmidt	Page 18
<i>Annexe A – brouillon</i>	Calcul des économies nettes réalisées grâce aux « Green Bonus Vouchers » pour les 3 premiers mois de mise en service	Page 19
<i>Annexe A – à rendre avec la copie</i>	Calcul des économies nettes réalisées grâce aux « Green Bonus Vouchers » pour les 3 premiers mois de mise en service	Page 20

## L'HÔTEL ROYAL PARK BRUXELLES

L'hôtel Royal Park de Bruxelles, dont la fiche signalétique est présentée en annexe 1, a été racheté par le groupe hôtelier HOSA BELGIUM CORPORATION en septembre 2015. À cette époque, l'hôtel connaissait une baisse significative de ses résultats, ayant subi de plein fouet la crise économique. Le groupe a nommé en octobre 2015 Monsieur Ortiz en tant que directeur d'exploitation avec comme objectifs la relance de l'activité et la diminution des dépenses. Pour l'aider dans cette mission, il vous a recruté en qualité de responsable de l'hébergement en décembre 2015. L'équipe de direction a été complétée en janvier 2016 par l'embauche d'un *revenue manager*<sup>1</sup>.

L'annexe 2 présente des informations sur la ville et l'annexe 3 les résultats d'activité et la segmentation de clientèle de l'hôtel.

Monsieur Ortiz a construit sa politique de relance autour de deux axes : d'une part l'augmentation du taux d'occupation (TO) et l'optimisation du prix moyen chambre (PMC), d'autre part la diminution des coûts d'exploitation des chambres.

Votre projet, que vous présenterez **sous la forme d'un rapport**, s'articule autour de quatre dossiers :

- la mise en place d'une politique *d'upselling* ;
- la rédaction de supports de formation et la communication avec les « Online Travel Agencies » (OTA) ;
- l'étude des retombées de la mise en place d'un « Green Bonus Voucher » ;
- la réponse à des réclamations de clients.

### DOSSIER 1 : MISE EN PLACE D'UNE POLITIQUE D'UPSELLING

**1.1** Vous établissez un premier constat centré sur les résultats d'activité des années précédentes qui sont notés en gras dans l'annexe 3.

Depuis le début de l'année, vous avez orienté vos efforts vers l'amélioration du taux d'occupation en développant les contrats avec les OTA. Cette politique a déjà porté ses fruits.

**1.2** À partir de l'annexe 4, vous commentez les résultats encadrés en gras obtenus sur les quatre premiers mois de l'année 2016 pour les indicateurs totaux et les segments « individuels ».

L'objectif d'augmentation du taux d'occupation global ayant été atteint en avril 2016, le dernier comité de direction de l'établissement souhaite maintenant améliorer le PMC global. En accord avec le *revenue manager*, un des leviers retenus est *l'upselling* auprès de la clientèle individuelle, méthode qui consiste à développer la vente de chambres de catégorie supérieure.

**1.3** Vous justifiez l'intérêt de la mise en place de la politique *d'upselling* envisagée.

**1.4** Vous proposez, par ailleurs, d'autres solutions pour augmenter le PMC sur tous les segments.

**1.5** Vous présentez de façon structurée les actions (étapes, détails) nécessaires afin de mettre en place votre projet.

**1.6** Quelles sont les différentes possibilités pour motiver le personnel de réception à la pratique de *l'upsell* ?

<sup>1</sup> Responsable de l'optimisation du chiffre d'affaires

**DOSSIER 2**  
**SALES ARGUMENTS FOR RECEPTION STAFF**  
**COMMUNICATION WITH AN ONLINE TRAVEL AGENCY**

The management would like to reinforce the upselling policy.

- 2.1** Write a memo to remind your reception staff of the sales arguments they can use when upselling to an English-speaking OTA guest. See Appendixes 1 & 5 (Use full sentences and give four examples. 180 to 200 words).
- 2.2** Your management has asked you to contact Mr. Parker, the representative of your OTA partner Oppuding. In order to achieve your goals you need to renegotiate certain terms of the OTA contract. Write the email requesting a meeting. Mention briefly and clearly what you would like to modify. See Appendix 5 (100 to 130 words).

**DOSSIER 3 : ÉTUDE DES RETOMBÉES DE LA MISE EN PLACE**  
**D'UN « GREEN BONUS VOUCHER »**

Conformément à la politique de redressement engagée par Monsieur Ortiz, vous avez aussi comme objectif la diminution des coûts du service des étages. La mise en place d'un « Green Bonus Voucher » (annexes 6 et 7) est effective depuis février 2016. Vous avez chargé votre gouvernante d'en faire le suivi et d'évaluer les résultats des trois premiers mois. Vous venez de recevoir les données transmises par votre gouvernante (annexe 8).

- 3.1** À partir des annexes 8 et 9, vous évaluez l'économie nette réalisée en complétant le tableau en annexe A. Vous commentez les résultats obtenus.
- 3.2** À l'issue de cette période test, vous présentez au directeur l'intérêt de cette démarche et les risques qu'elle induit.

**DOSSIER 4 :**  
**TRATAMIENTO DE UNA RECLAMACIÓN DE CLIENTE**  
**TRATTAMENTO DI UN RECLAMO CLIENTE**  
**BEHANDLUNG EINER GÄSTEREKLAMATION**

**ESPAÑOL:**

El Señor Diéguez le ha mandado una carta de reclamación (anexo 10).

**4.1** Redacte una carta de respuesta al Señor Diéguez (mínimo 180 palabras). Ayúdese de los anexos 6 y 7.

**ITALIANO:**

Il Sig. Rossi Le ha inviato una lettera di reclamo (allegato 10).

**4.1** Rediga una lettera di risposta al Sig. Rossi (minimo 180 parole), con l'aiuto degli allegati 6 e 7.

**DEUTSCH:**

Herr Schmidt hat Ihnen einen Beschwerdebrief geschickt (Anlage 10).

**4.1** Verfassen Sie eine Antwort an Herrn Schmidt mit Hilfe der Anlagen 6 und 7 (mindestens 150 Wörter).

## ANNEXE 1 – FICHE SIGNALÉTIQUE

Hôtel Royal Park \*\*\*\*

Boulevard du Roi Albert II 44 – B-1000 Bruxelles

Téléphone : 0032/2.203.20.20

Fax : 0032/2.203.24.40

[www.royalpark.com](http://www.royalpark.com)



[info.reception@royalpark.be](mailto:info.reception@royalpark.be)

### Accès :

Méto : Ligne 3/4 Arrêt Gare du Nord

Train : Gare du Nord

Avion : Train depuis l'aéroport de Bruxelles

### L'hôtel :

300 chambres réparties sur 4 étages. Elles sont toutes équipées de minibar, coffre-fort individuel, salle de bains et WC séparés :

Types de chambre	Tarifs affichés	Descriptif
80 Club grand lit	150 €	Côté rue, 28 m <sup>2</sup>
80 Club 2 lits	150 €	
80 Executive grand lit	175 €	Côté jardin, 32 m <sup>2</sup> , machine à café, plan de travail modulable, étage affaires
50 Junior Suite grand lit	215 €	Côté jardin, 42 m <sup>2</sup> , balcon, partie salon, machine à café, peignoir, service couverture
10 Suite grand lit	300 €	Côté jardin, dernier étage, 55 m <sup>2</sup> , terrasse, salon, douche et baignoire balnéo séparées, machine à café, peignoir, service couverture

### La restauration :

Petit déjeuner buffet, servi dans la salle « Les jardins de Saint Roch »

Restaurant/bar « L'Entre-Deux ».

Room service

### Les services :

Jardin privé de 3000 m <sup>2</sup>	Garage privé payant	Boutiques
Service pressing	Business center	Fitness center

### Les salles de réunions :

18 salles de séminaire de 20 à 600 m<sup>2</sup>

### Effectif et organisation :

95 personnes ;

Contrat de sous-traitance pour le nettoyage des chambres et du linge

## ANNEXE 2 – LA VILLE DE BRUXELLES



Le parlement européen



Le Manneken Pis



La Grand-Place de Bruxelles

Source des illustrations : [www.bruxelles.be](http://www.bruxelles.be)

Bruxelles est la capitale de la Belgique. C'est une ville entourée par dix-huit autres communes étroitement imbriquées entre elles pour former l'une des trois régions de Belgique, la région de Bruxelles-Capitale (plus d'un million d'habitants).

C'est à Bruxelles que siègent la plupart des institutions de l'Union européenne, ainsi que de nombreuses organisations internationales, dont l'OTAN. Grâce à leur présence, Bruxelles est devenue une capitale emblématique de l'Europe. Ce statut reste cependant officieux, l'Union européenne n'ayant pas officiellement de capitale.

Les deux langues officielles de la Région de Bruxelles-Capitale sont le français et le néerlandais. Cependant, les communes de l'agglomération de Bruxelles situées sur le territoire de la région flamande sont, elles, officiellement néerlandophones en dépit de la forte proportion de personnes parlant le français dans ces communes. D'autre part, compte tenu de la position centrale de Bruxelles et du nombre d'institutions internationales qu'elle abrite, l'anglais est de plus en plus utilisé comme langue véhiculaire.

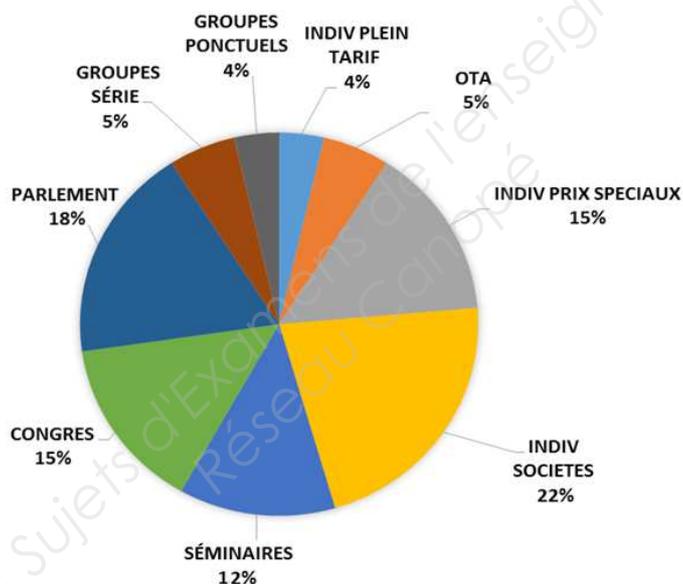
Les monuments historiques incontournables lors d'un séjour à Bruxelles sont la statue du Manneken Pis, la Grand-Place, la Cathédrale Saints Michel et Gudule, le Palais Royal et son parc, l'Atomium, le parc du Cinquantenaire etc. Parmi les spécialités belges on trouve les frites, le chocolat, les bières mais aussi les chicons (ou endives), les gaufres, les spéculoos et bien d'autres encore...

D'après [www.wikipedia.fr/bruxelles](http://www.wikipedia.fr/bruxelles)

## ANNEXE 3 - SYNTHÈSE DES RÉSULTATS D'ACTIVITÉ 2014 et 2015

	2014	2015
CHAMBRES LOUABLES	109 500	109 500
<b>C.A. T.T.C.</b>	<b>6 749 022 €</b>	<b>5 923 560 €</b>
CHAMBRES LOUÉES	71 032	65 432
NB CLIENTS	87 369	85 061
<b>T.O.</b>	<b>64,87 %</b>	<b>59,76 %</b>
I.F.	1,23	1,30
<b>P.M.C.</b>	<b>95,01 €</b>	<b>90,53 €</b>
<b>REVPAR</b>	<b>61,63 €</b>	<b>54,10 €</b>

### SEGMENTATION DE CLIENTELE



- Les individuels « prix spéciaux » correspondent à des promotions proposées régulièrement par l'hôtel.
- Les clients issus des institutions européennes (congrès et parlement) bénéficient de tarifs négociés et louent principalement les Junior Suite et Executive.
- Les individuels affaires se répartissent dans les chambres Club et les Executive.

**ANNEXE 4 - RÉSULTATS D'ACTIVITÉ DES 4 PREMIERS MOIS 2015 et 2016**

		JANVIER						FÉVRIER					
		2015			2016			2015			2016		
		CA TTC	TO	PMC									
<b>INDIVIDUELS</b>	<b>PLEIN TARIF</b>	31 135	2%	167,39	30 324	2%	163,03	26 214	2%	156,04	25 867	2%	153,97
	<b>OTA</b>	27 340	3%	97,99	34 224	4%	92,00	21 213	3%	84,18	47 652	8%	70,91
	<b>PRIX SPÉCIAUX</b>	68 450	8%	92,00	67 708	8%	91,01	75 325	10%	89,67	59 765	8%	88,94
<b>SOCIÉTÉS</b>	INDIV.	103 800	12%	93,01	112 437	13%	93,00	85 460	11%	92,49	92 640	12%	91,90
	SÉMINAIRES	59 241	7%	91,00	68 458	8%	92,01	38 234	5%	91,03	58 864	8%	87,60
CONGRÈS Union Européenne	CONGRÈS	87 802	8%	118,01	73 563	7%	113,00	68 540	7%	116,56	68 540	8%	101,99
	PARLEMENT	100 440	10%	108,00	103 230	10%	111,00	109 560	12%	108,69	101 213	11%	109,54
<b>GROUPES</b>	SÉRIE	23 157	3%	83,00	23 157	3%	83,00	27 560	4%	82,02	27 560	4%	82,02
	PONCTUEL	15 640	2%	84,09	15 810	2%	85,00	19 832	3%	78,70	19 832	3%	78,70
<b>TOTAL</b>		517 005	55%	101,08	528 911	57%	99,78	471 938	57%	98,57	501 933	64%	93,37
<b>REVPAR</b>				55,59			56,87			56,18			59,75
<b>DURÉE MOYENNE DE SÉJOUR</b>				3,11			3,15			2,85			2,82

**ANNEXE 4 (suite) - RÉSULTATS D'ACTIVITÉ DES 4 PREMIERS MOIS 2015 et 2016**

		MARS						AVRIL					
		2015			2016			2015			2016		
		CA TTC	TO	PMC									
<b>INDIVIDUELS</b>	<b>PLEIN TARIF</b>	28 566	2%	153,58	28 644	2%	154,00	43 245	3%	160,17	28 830	2%	160,17
	<b>OTA</b>	44 183	5%	95,02	77 568	12%	69,51	61 845	7%	98,17	138 756	22%	70,08
	<b>PRIX SPÉCIAUX</b>	94 732	12%	84,89	63 654	8%	85,56	104 160	14%	82,67	52 080	7%	82,67
<b>SOCIÉTÉS</b>	INDIV.	108 785	13%	89,98	108 825	13%	90,01	108 810	13%	93,00	108 810	13%	93,00
	SÉMINAIRES	74 653	10%	80,27	74 364	10%	79,96	59 520	8%	82,67	59 520	8%	82,67
CONGRÈS Union Européenne.	CONGRÈS	93 235	10%	100,25	109 865	12%	98,45	79 515	9%	98,17	79 515	9%	98,17
	PARLEMENT	101 985	10%	109,66	102 657	10%	110,38	102 300	10%	113,67	102 287	10%	113,65
<b>GROUPES</b>	SÉRIE	37 186	5%	79,97	44 598	6%	79,92	29 760	4%	82,67	37 168	5%	82,60
	PONCTUEL	15 765	2%	84,76	23 756	3%	85,15	14 880	2%	82,67	22 299	3%	82,59
<b>TOTAL</b>		599 090	69%	93,36	633 931	76%	89,69	604 035	70%	95,88	629 265	79%	88,50
<b>REVPAR</b>				64,42			68,16			67,12			69,92
<b>DURÉE MOYENNE DE SÉJOUR</b>				3,02			3,28			2,85			2,52

## **Extrait de contrat OPPUDING 2015 - 2016**

### **Type de chambres mises à disposition**

L'hébergement est prévu uniquement en chambre Club.

### **Tarif appliqué et rémunération de l'OTA**

Il n'y a pas de commissionnement mais une rémunération fixe de 25 € à la chambre louée, quel que soit le tarif affiché.

### **Allotement**

Un allotement de 5 chambres Club est prévu par jour (sans rétrocession).

### **Positionnement sur le site de l'OTA**

L'algorithme de classement est automatique. Il prend en compte entre autres : la popularité de l'hôtel estimé par le critère des avis déposés par les clients, le nombre de ventes réalisées et l'allotement mis à la disposition de l'OTA.

### **Gestion quotidienne**

La gestion des tarifs et des disponibilités se fait sur une interface client, disponible sur un extranet.

### **Parité de conditions**

L'intermédiaire doit avoir accès aux mêmes conditions générales de vente que celles disponibles sur le site de l'hôtelier.

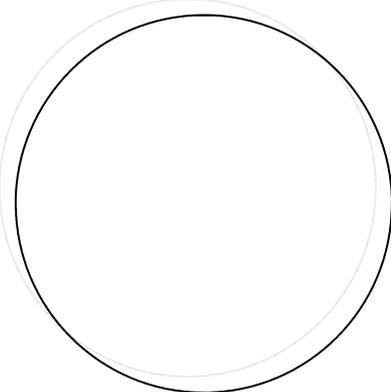
### **Transmission des réservations**

La transmission des réservations réalisées par l'intermédiaire est automatique et se fait par le canal du yield manager de l'hôtel.

### **Informations concernant l'hôtel**

L'hôtelier doit vérifier la validité de l'information disponible sur le site internet de l'OTA.

**ANNEXE 6 - DOORKNOB « SAVETHEPLANET »  
MIS À DISPOSITION DANS LES CHAMBRES**

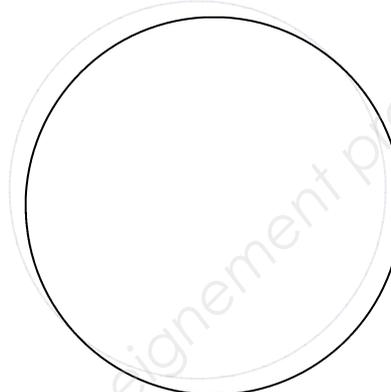


**Dear Guest**

HOSA Hotels aims to contribute towards a more sustainable environment. If you are staying for more than one night and do not wish your room to be cleaned, please hang me outside your door before 10:00 AM.

**You will be rewarded with a Green Voucher** (value of €5) which can be used in our bar « L'entre-Deux » during your current stay.

You can also donate this voucher to SaveThePlanet Belgium. Have a look on the back for further information about SaveThePlanet



**SaveThePlanet Belgium**  
**Learn to live sustainably**

SaveThePlanet is an association which organizes numerous projects and workshops on various topics connected with the environment, with the aim of teaching young and old citizens how to live sustainably and alter their day-to-day behavior.

Since 2012, SaveThePlanet Belgium has stepped up its collaboration within the SaveThePlanet international network with the goal of raising eco-awareness among an increasingly wide public.



## Green Bonus Voucher

This voucher must be used during the same day in the hotel's Bar or be donated to SaveThePlanet Belgium

Room number : \_\_\_\_\_

Date : \_\_\_\_\_

Value

€5

SaveThePlanet

HOSA  
Hotels

### Conditions of use of the Green Bonus Voucher

*The Green Bonus Voucher is not accepted for housekeeping for more than 4 following days, on the 5th day, housekeeping must clean the room.*

*The Green Bonus Voucher cannot be accumulated.*

*The Green Bonus Voucher should be handed in to one of the staff members of the bar upon settlement of the bill.*

*The Green Bonus Voucher cannot be used at reception for payment of a bar and / or restaurant bill that has been charged on the room.*

*The Green Bonus Voucher is not refundable.*

HOSA  
Hotels

Thank you for your contribution towards a more sustainable environment.

**ANNEXE 8 - DÉCOMPTE DE L'UTILISATION DES « GREEN BONUS VOUCHERS »  
POUR LES TROIS PREMIERS MOIS DE MISE EN SERVICE**

<b>Types de chambre</b>	<b>FÉVRIER 2016</b>	<b>MARS 2016</b>	<b>AVRIL 2016</b>	<b>TOTAL</b>
Club grand lit	52	119	121	<b>292</b>
Club 2 lits	12	25	28	<b>65</b>
Executive grand lit	62	124	131	<b>317</b>
Junior Suite grand lit	16	52	54	<b>122</b>
Suite grand lit	2	4	5	<b>11</b>
<b>Vouchers distribués aux clients</b>	<b>144</b>	<b>324</b>	<b>339</b>	<b>807</b>
<b>Estimation du nombre des Green vouchers utilisés au bar ou reversés à SaveThePlanet</b>	<b>112</b>	<b>286</b>	<b>292</b>	<b>690</b>

**ANNEXE 9 - COÛTS D'EXPLOITATION AUX ÉTAGES**

	Items	Dotation par chambre	Coût unitaire HT en €
Linge plat <sup>(1)</sup>	Drap grand lit	1	0,345
	Drap twin	2	0,28
	Housse de couette chambre grand lit	1	1,47
	Housse de couette chambre twin	2	0,98
	Taie d'oreiller chambre Club	2	0,22
	Taie d'oreiller Executive, Junior Suite et Suite	4	0,22
Eponges <sup>(1)</sup>	Serviette éponge ( <b>1 par personne</b> )	2	0,19
	Drap de bain ( <b>1 par personne</b> )	2	0,39
	Tapis de bain	1	0,21
	Tapis de bain Suite	2	0,21
	Peignoir Junior Suite et Suite ( <b>1 par personne</b> )	2	1,52
Produits d'accueil	Dotation produits d'accueil Club et Executive		1,89
	Dotation produits d'accueil Junior Suite et Suite		3,86
Nettoyage	<i>Nettoyage sous-traitance Club</i>		9,84
	<i>Nettoyage sous-traitance Executive</i>		11,12
	<i>Nettoyage sous-traitance Junior Suite</i>		14,85
	<i>Nettoyage sous-traitance Suite</i>		17,59

<sup>(1)</sup> Pour le calcul des économies réalisées, l'indice de fréquentation pris en compte est de 1,3.

## ANNEXE 10 – CARTA DEL SEÑOR DIÉGUEZ

Señor Amílcar Diéguez  
Avenida Isla Negra, 45  
30009 Murcia  
ESPAÑA

Hotel Royal Park  
Boulevard du Roi Albert II 44  
B-1000 Bruxelles  
Belgique

Murcia, 29 de abril de 2016

Estimados señores:

En el marco de un recorrido al encuentro de la Europa del norte, nuestras vacaciones se acabaron con una estancia en Bruselas del 25 al 27 de abril de 2016 en su establecimiento.

Cada uno de los establecimientos de nuestro circuito nos dio plena y entera satisfacción, y todos nos dejaron gratos recuerdos, salvo el suyo, por las siguientes razones:

- No hicieron la limpieza de la habitación.
- No cambiaron las toallas.
- A la hora de la salida, cuando nos quejamos de lo ocurrido a la recepcionista de turno, como argumento esta evocó una nueva política medioambiental, la « Green Card », de la que nadie nos había hablado hasta entonces.
- A modo de compensación, nos propuso un bono de 5€ para consumiciones en el bar.

El desenfado con el que se recibieron nuestras quejas nos ofendió profundamente. ¡No vamos a hoteles de 4 estrellas para que se nos vaya dando limosnas!  
Dejamos el hotel sin armar escándalo, pero nos parece imprescindible informarles de lo ocurrido.

Lamentamos que esto se produjera en los últimos días de nuestro recorrido, y que nuestro magnífico viaje se acabara con cierta amargura...

Sin otro particular, atentamente les saluda,

Firma

Fdo.: Amílcar Diéguez

## ANNEXE 10 - LETTERA DEL SIGNOR ROSSI

Signor Rossi  
Via Annia Faustina 14  
00136 ROMA  
ITALIA

Hotel Royal Park  
Boulevard du Roi Albert II 44  
B-1000 Bruxelles  
Belgique

Roma, 29 aprile 2016

Gentile Signora, Gentile Signore,

nell'ambito del nostro circuito alla scoperta dell'Europa del Nord, abbiamo finito le nostre vacanze con un soggiorno a Bruxelles presso il Suo hotel dal 25 al 27 aprile.

Tutti gli alberghi del nostro tour ci hanno pienamente soddisfatti e ne conserveremo un ottimo ricordo, ad eccezione del Suo, per le seguenti ragioni:

- La nostra camera non è stata pulita
- Gli asciugamani non sono stati cambiati
- Al momento della partenza, mentre ci lamentavamo dell'accaduto, l'addetta al ricevimento ha evocato una nuova politica ambientale (green-card) di cui nessuno ci aveva parlato prima.
- Come risarcimento ci ha poi proposto un buono di 5 euro per consumare una bevanda al bar.

La leggerezza con cui il mio reclamo è stato trattato mi ha profondamente offeso. Non frequentiamo gli alberghi 4 stelle perché ci facciano l'elemosina!

Abbiamo lasciato l'albergo senza fare scenate ma mi è sembrato indispensabile avvertirLa dell'accaduto.

È un peccato che questo fatto riguardi gli ultimi giorni del nostro viaggio, peraltro stupendo, perché ci lascia una certa amarezza.

Distinti saluti

Giuseppe Rossi  
Firma

## ANNEXE 10 – BRIEF VON HERRN SCHMIDT

Herr Schmidt  
Bahnhofstraße 12  
D-66126 Saarbrücken

Hotel Royal Park  
Boulevard du Roi Albert II 44  
B-1000 Bruxelles

Saarbrücken, 29. April 2016

Sehr geehrte Damen und Herren,

unsere Entdeckungstour durch Nordeuropa haben wir mit einem Aufenthalt in Brüssel in Ihrem Hotel vom 25. bis zum 27. April beendet.

Die Hotels unserer Tour haben uns zufrieden gestellt und wir werden sie in guter Erinnerung behalten. Ihr Hotel hat uns allerdings sehr enttäuscht, und zwar aus folgenden Gründen:

- Unser Zimmer wurde nicht gereinigt.
- Unsere Handtücher wurden nicht gewechselt.
- Als ich mich bei unserer Abreise bei der Rezeptionistin darüber beschwert habe, hat sie eine neue Umweltpolitik erwähnt (eine Green-Card), von der wir gar nicht gehört hatten.
- Als Entschädigung hat sie uns dann einen Gutschein für ein Getränk an der Bar im Wert von 5 Euro angeboten.

Die Lässigkeit, mit der unsere Klage angegangen wurde, hat uns zutiefst gekränkt. Wir steigen nicht in Vier-Sterne-Hotels ab, damit man uns ein Almosen gibt.

Wir haben das Hotel verlassen, ohne einen Skandal zu machen, aber es scheint uns unerlässlich zu sein, Sie darüber zu informieren.

Wir bedauern diese Geschehnisse, die das Ende unserer außerdem wunderschönen Reise gewissermaßen verdorben haben.

Mit freundlichen Grüßen

Markus Schmidt

**ANNEXE A – Exemple à conserver par le candidat**  
**Calcul des économies nettes réalisées grâce aux « Green Bonus Vouchers » pour les 3 premiers mois de mise en service**

TYPE DE CHAMBRE	COÛTS D'EXPLOITATION EN EUROS PAR CHAMBRE				COÛT PAR CHAMBRE	NOMBRE DE GREEN BONUS VOUCHERS DISTRIBUÉS	ÉCONOMIE GLOBALE	ESTIMATION DU MONTANT DES GREEN VOUCHERS UTILISÉS AU BAR OU REVERSÉS A SAVETHEPLANET	ÉCONOMIE NETTE
	<u>LINGE PLAT</u> DRAPS, HOUSSES, TAIES	<u>ÉPONGES</u> SERVIETTES, DRAPS ET TAPIS DE BAIN, PEIGNOIRS	PRODUITS ACCUEIL	NETTOYAGE CHAMBRE					
Colonnes	(1)	(2)	(3)	(4)	(5) (1)+(2)+(3)+(4)	(6)	(7) (5) * (6)	(8)	(9) (7)-(8)
Club grand lit	2,255 [0,345+1,47+(0,22*2)]	0,754 [(0,19+0,39)*1,3]+0,21	1,89	9,84	<b>14,95</b>				
Club 2 lits	1,924 [(0,28+0,98+0,22)*1,3]	0,964 [(0,19+0,39)*1,3]+0,21							
Executive grand lit									
Junior Suite grand lit									
Suite grand lit									
<b>TOTAL</b>									

**NB : Ne pas remplir les cases grisées**

**ANNEXE A – Exemple à rendre avec la copie**  
**Calcul des économies nettes réalisées grâce aux « Green Bonus Vouchers » pour les 3 premiers mois de mise en service**

TYPE DE CHAMBRE	COÛTS D'EXPLOITATION EN EUROS PAR CHAMBRE				COÛT PAR CHAMBRE	NOMBRE DE GREEN BONUS VOUCHERS DISTRIBUÉS	ÉCONOMIE GLOBALE	ESTIMATION DU MONTANT DES GREEN VOUCHERS UTILISÉS AU BAR OU REVERSÉS A SAVETHEPLANET	ÉCONOMIE NETTE
	<u>LINGE PLAT</u> DRAPS, HOUSSES, TAIES	<u>ÉPONGES</u> SERVIETTES, DRAPS ET TAPIS DE BAIN, PEIGNOIRS	PRODUITS ACCUEIL	NETTOYAGE CHAMBRE					
Colonnes	(1)	(2)	(3)	(4)	(5) (1)+(2)+(3)+(4)	(6)	(7) (5) * (6)	(8)	(9) (7)-(8)
Club grand lit	2,255 [0,345+1,47+(0,22*2)]	0,754 [(0,19+0,39)*1,3]+0,21	1,89	9,84	<b>14,95</b>				
Club 2 lits	1,924 [(0,28+0,98+0,22)*1,3]	0,964 [(0,19+0,39)*1,3]+0,21							
Executive grand lit									
Junior Suite grand lit									
Suite grand lit									
<b>TOTAL</b>									

**NB : Ne pas remplir les cases grisées**

BTS RESPONSABLE DE L'HÉBERGEMENT À RÉFÉRENTIEL COMMUN EUROPÉEN		Session 2016
Analyse et résolution de situations professionnelles en 3 langues vivantes	RHE1ARS	Page 20/20