



**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.

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

SUJET

OKKO HOTELS ★★★★★

Vous êtes réceptionniste à « OKKO HOTELS » de Grenoble, établissement 4 étoiles, dirigé par Monsieur TENCO.

Cet établissement récemment ouvert est situé à Grenoble au cœur de la ZAC de Bonne, premier éco-quartier européen. Cet hôtel de 138 chambres, donnant sur le jardin Hoche, jouit d'un cadre exceptionnel et d'une proximité avec le centre-ville et les principaux moyens de transport.

Le Club, situé au premier étage, bénéficie d'une luminosité exceptionnelle et d'une terrasse offrant une vue superbe sur les montagnes.

Il accueille essentiellement une clientèle d'affaires de septembre à juin en dehors des vacances scolaires.

Au cours de la journée du 17 juin, vous êtes confronté(e) à différentes situations.

Liste des fichiers mis à la disposition du candidat sur ordinateur :

Supports de travail (documents non imprimables, copier-coller possible)
Fiche signalétique de l'hôtel.pdf
Un concept innovant.pdf
Dossier images

Documents à joindre avec la copie
En-tête de courrier électronique <i>modele-courriel.odt ou .doc</i>
Fréquentation et chiffre d'affaires de mai <i>mai.ods ou .xls</i>

LES DOCUMENTS REMIS AVEC VOTRE COPIE NE DOIVENT PAS LAISSER APPARAÎTRE VOTRE NOM.

TOUTES ACADÉMIES	EXAMEN	Mention Complémentaire ACCUEIL-RÉCEPTION	E2	2017
	ÉPREUVE	Étude d'une ou de situation(s) professionnelle(s)		
	Coefficient : 3		Durée : 3 h 00	
	Ce sujet comporte 3 feuille(s)			Feuille 1/ 3

PARTIE 1 : ACTIVITÉS COMMERCIALES (30 points)

Pour promouvoir l'hôtel et son concept d'hospitalité « From business to friendliness », le directeur vous demande de créer la maquette en français d'un document commercial, envoyé à plusieurs entreprises de la région. La maquette présentera l'hôtel et ses services et mettra en avant l'offre phare du concept :

UNE OFFRE TOUT COMPRIS À 90 EUROS (hors boissons alcoolisées)
Tarif pour une ou deux personnes logées en chambre classique.
Valable du 15 mai au 15 juillet.

Travail à faire :

1.1 À l'aide des fichiers mis à votre disposition, rédiger le document, en respectant les consignes suivantes :

- Format A4 recto, présentation paysage (de préférence à l'aide du logiciel de PAO) ;
- Trois colonnes avec lignes séparatrices ;
- Utilisation de puces, caractères spéciaux, insertion d'images.

1.2 Imprimer le document (**à rendre avec la copie**).

Il n'est pas prévu de traduire cette maquette en anglais. Cependant, une part importante des clients étant de nationalité étrangère, le directeur vous demande de préparer un courriel commercial qui reprend les informations de la maquette.

Travail à faire :

1.3 À l'aide des fichiers mis à votre disposition, préparer le courriel électronique en anglais destiné aux clients étrangers.

1.4 Imprimer le document (**à rendre avec la copie**).

PARTIE 2 : ACTIVITÉS DE RÉCEPTION (15 points)

L'équipe de l'hôtel est sensibilisée à la protection de l'environnement et tente de réduire l'usage du papier. Le directeur vous demande de préparer une note de service rappelant la procédure « zéro papier » à respecter lors de l'arrivée et du départ des clients ayant réservé.

Travail à faire :

2.1 À l'aide des fichiers mis à votre disposition, créer la note de service.

2.2 Imprimer le document (**à rendre avec la copie**).

L'hôtel a ouvert récemment et le directeur veut que l'équipe de réception soit opérationnelle en ce qui concerne la gestion des réservations. Il vous demande de réaliser une check-list des consignes à respecter pour éviter les no-show.

Travail à faire :

2.3 Réaliser la check-list (A4 portrait).

2.4 Imprimer le document (**à rendre avec la copie**).

PARTIE 3 : ANALYSE DES RÉSULTATS (15 points)

Aucune feuille de situation n'a encore été mise en place à l'hôtel. Le directeur vous demande de la créer et de la compléter pour le mois de mai. Il vous demande également d'analyser les résultats obtenus.

Travail à faire :

3.1 À l'aide de l'outil informatique et des fichiers mis à votre disposition, créer la feuille de situation incluant les indicateurs suivants :

- le cumul du nombre de chambres louées ;
- le cumul du nombre de chambres louables ;
- le cumul du nombre de clients présents ;
- le cumul du chiffre d'affaires ;
- le taux d'occupation ;
- le prix moyen chambre ;
- l'indice de fréquentation ;
- le REVPAR.

3.2 À l'aide des fichiers mis à votre disposition, compléter la feuille de situation pour le mois de mai. Arrondir les résultats à deux décimales.

3.3 Sur la même feuille, faire une analyse rapide des résultats obtenus.

3.4 Imprimer la feuille de situation (**à rendre avec la copie**).

3.5 Imprimer la feuille en faisant apparaître les formules de calculs (**à rendre avec la copie**).