



**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

SESSION 2017

U1

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

Documents à rendre avec la copie :

- Annexe A page 15/16

**LES CANDIDATS VEILLERONT À COMPOSER CHAQUE DOSSIER SUR DES
COPIES SEPARÉES ANONYMÉES PAR LE NUMÉRO DE CANDIDAT**

Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il soit complet.
Le sujet se compose de 16 pages numérotées de 1/16 à 16/16

BTS RESPONSABLE DE L'HÉBERGEMENT A RÉFÉRENTIEL COMMUN EUROPÉEN		Session 2017
Analyse et résolution de situations professionnelles en 3 langues vivantes	RHE1ARS	Page 1/16

HÔTEL « LES ROUILLES**** »

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

Dossiers

Dossiers	Thèmes	Barème / 100	Pages
Dossier 1	▪ Obtention de la marque Tourisme et Handicap	25 points	Pages 3 et 4
Dossier 2	▪ Catering for a specific market	30 points	Page 4
Dossier 3	▪ Erstellung der Seite eines Empfangsbuchs für Praktikanten ▪ Elaboración de una página de la libreta de acogida de los alumnos de prácticas ▪ Elaborazione di una pagina del libretto di accoglienza degli stagisti	20 points	Page 5
Dossier 4	▪ Choix des fournisseurs et gestion de stock des produits d'accueil	25 points	Page 6

Annexes

Annexe 1	Descriptif et environnement de l'hôtel	Pages 7 et 8
Annexe 2	Hall d'accueil – Les tendances actuelles	Pages 9
Annexe 3	La marque Tourisme et Handicap	Page 10
Annexe 4	Extrait de la fiche de renseignements sur l'accessibilité de l'établissement	Page 11
Annexe 5	Proposition du fournisseur Afi.Bio	Page 12
Annexe 6	Proposition du laboratoire Biogarance	Page 13
Annexe 7	Indicateurs prévisionnels d'activité	Page 14
Annexe A A rendre avec la copie	Tableau des difficultés et propositions d'aménagement et d'équipement du hall d'accueil	Page 15
Annexe A - bis - Brouillon à conserver	Tableau des difficultés et propositions d'aménagement et d'équipement du hall d'accueil	Page 16

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 A RÉFÉRENTIEL COMMUN EUROPÉEN		Session 2017
Analyse et résolution de situations professionnelles en 3 langues vivantes	RHE1ARS	Page 2/16

L'hôtel « Les Roquilles » référencé en 4 étoiles, dont l'ouverture était très attendue en 2016, appartient à des propriétaires indépendants. Des retards dans les travaux ont reporté le projet d'ouverture au 1^{er} juillet 2017. Cet établissement est situé à Palavas-les-Flots, en bord de mer, et profite d'un emplacement exceptionnel.

Monsieur Embrun, le directeur général de l'hôtel, a beaucoup d'ambitions pour l'établissement. Il est ainsi convaincu aujourd'hui de l'intérêt d'obtenir des labels. Il s'est donc renseigné sur les démarches de qualification et vise 2 labellisations :

- la marque Tourisme et Handicap accordée aux hôtels offrant un accueil et des services adaptés aux besoins des personnes en situation de handicap ;
- le label Tourisme Sud de France ; ce label régional garantit un accueil chaleureux et professionnel, la qualité et le confort, le savoir-faire et le savoir-être.

Il vous a récemment recruté(e) en qualité de responsable de l'hébergement pour l'assister en cette période stratégique dans l'organisation de la pré-ouverture et vous confie différents dossiers portant sur :

- l'obtention de la marque Tourisme et Handicap ;
- la commercialisation de l'hôtel auprès d'agences spécialisées ;
- l'élaboration d'une page du livret d'accueil destinée aux stagiaires ;
- le choix des fournisseurs et la gestion des stocks de produits d'accueil.

DOSSIER 1 : OBTENTION DE LA MARQUE TOURISME ET HANDICAP

La loi du 11 février 2005 sur « l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées » impose aux établissements recevant du public d'être accessibles aux personnes handicapées quel que soit leur handicap. L'obligation d'accessibilité porte sur les parties extérieures et intérieures des établissements et installations et concerne les circulations, une partie des places de stationnement automobile, les ascenseurs, les locaux et leurs équipements.

Ces obligations de mise en accessibilité ont été prévues par les architectes dans le cadre de l'élaboration du bâti. Néanmoins, monsieur Embrun, conscient que cet engagement est essentiel, envisage d'aller plus loin dans sa démarche en recherchant l'obtention de la marque Tourisme et Handicap. Dans ce contexte, il vous invite à participer à cette réflexion visant à adapter le hall et la prise en charge de ce type de clients.

Cette étude sera présentée sous forme de rapport.

Dans un premier temps, avant de rencontrer le décorateur pour finaliser l'agencement et l'aménagement du hall d'accueil, vous vous êtes intéressé(e) aux tendances actuelles en la matière dont certaines sont présentées en annexe 2 :

- 1.1** Rappelez les points de vigilance liés à la réglementation, à la gestion des flux et à l'organisation de l'aménagement d'un hall d'hôtel.
- 1.2** Présentez les nouvelles opportunités offertes par les évolutions en matière d'aménagement des espaces, d'équipements et de nouvelles technologies.
- 1.3** À l'aide des annexes 1 et 3 et au vu des caractéristiques de l'offre d'hébergement locale, indiquez en quoi l'obtention de la marque Tourisme et Handicap est pertinente. Présentez à monsieur Embrun les avantages que cette marque apportera aux clients et à l'hôtel.

Dans un deuxième temps, monsieur Embrun vous a transmis la fiche de renseignements sur l'accessibilité de l'hôtel dont vous trouvez un extrait en annexe 4. Afin de pouvoir la renseigner :

BTS RESPONSABLE DE L'HÉBERGEMENT A RÉFÉRENTIEL COMMUN EUROPÉEN		Session 2017
Analyse et résolution de situations professionnelles en 3 langues vivantes	RHE1ARS	Page 3/16

- 1.4** Complétez le tableau en annexe A (à rendre avec la copie), relatif aux difficultés rencontrées par les clients porteur de handicaps et aux aménagements à prévoir au niveau de l'accessibilité de l'établissement et du hall de réception

Dans un troisième temps, monsieur Embrun souhaite s'engager, en tant qu'employeur, dans le recrutement de personnel porteur de handicap.

- 1.5** Rappelez les obligations des entreprises en termes d'embauche de personnes handicapées et la sanction encourue en cas de non-respect. Conseillez monsieur EMBRUN quant à sa décision.

DOSSIER 2: CATERING FOR A SPECIFIC MARKET

You are the rooms division manager.

In order to promote the hotel abroad, you have decided to contact several foreign tour operators specialised in accessible holidays for people with disabilities.

- 2.1** Write the letter (use the British lay out) and explain the reason why you would like to join them and be part of their recommended hotels.
Briefly introduce the hotel and ask for precise information on the terms and conditions they will require with regard to a future partnership.
Do not forget to enquire about the costs and commission to appear in their business directory. (150 words minimum)

The Hotel website will help disabled travellers plan their stay. When they click on "disability" on the menu bar, visitors will have access to specific information.

- 2.2** Write 5 Frequently Asked Questions (FAQs) that will appear on this page, focusing on different disabilities.
You will also write simple answers to them.

DOSSIER 3 :

Erstellung der Seite eines Empfangsbuchs für Praktikanten Elaboración de una página de la libreta de acogida de los alumnos de prácticas Elaborazione di una pagina del libretto di accoglienza degli stagisti

ALLEMAND :

Zum Anlass der baldigen Hoteleröffnung und der vorgesehenen Labelisierung "Tourisme et Handicap" wird ein Empfangsbuch für die Praktikanten verfasst. Um die deutschsprachigen Praktikanten an der Rezeption zu sensibilisieren, entscheiden Sie eine Seite im Empfangsbuch hinzuzufügen, die die Haltung und das Benehmen des Personals an der Rezeption bei behinderten Gästen präzisiert.

Die verschiedenen Behinderungen sollen erwähnt werden.

3.1 Verfassen Sie:

- eine Einführung über die Empfangspolitik von Behinderten im Hotel,
- und die Hinweise für Praktikanten an der Rezeption, die die Haltung und das Benehmen bei behinderten Gästen im allgemeinen und je nach Behinderung präzisieren (mindestens 150 Wörter).

ESPAGNOL :

En vistas de la próxima apertura del hotel, usted prevé una libreta de acogida para los estudiantes de prácticas hispanohablantes. Usted anticipa la obtención de la marca « Tourisme et Handicap » y, para sensibilizar a estos alumnos en recepción, decide añadir en la libreta una página que precise los comportamientos y modales que el personal de recepción tiene que adoptar con la clientela con discapacidad.

Usted deberá tener en cuenta los diferentes tipos de discapacidad de dicha clientela.

3.1 Redacte

- La introducción sobre la política de acogida del establecimiento de los clientes discapacitados,
- y las consignas para los alumnos de prácticas en recepción sobre los comportamientos y modales frente a clientes minusválidos en general y según el tipo de discapacidad (mínimo de 180 palabras).

ITALIEN :

In previsione della prossima apertura dell'albergo, viene redatto un libretto di accoglienza destinato agli stagisti. Allo scopo di ottenere il marchio "Tourisme et handicap" e per sensibilizzare gli stagisti in reception di madrelingua italiana, Lei decide di includere in questo libretto una pagina nella quale verranno precisati i comportamenti e le attitudini da adottare dal personale di reception nei confronti della clientela disabile.

I diversi tipi di handicap dovranno essere trattati.

3.1 Rediga :

- l'introduzione sulla politica d'accoglienza dell'hotel per i clienti disabili,
- e le istruzioni sui comportamenti e le attitudini da adottare dagli stagisti di reception nei confronti dei disabili, in generale ed a secondo del tipo di handicap (almeno 180 parole).

BTS RESPONSABLE DE L'HÉBERGEMENT A RÉFÉRENTIEL COMMUN EUROPÉEN		Session 2017
Analyse et résolution de situations professionnelles en 3 langues vivantes	RHE1ARS	Page 5/16

DOSSIER 4 : CHOIX DES FOURNISSEURS ET GESTION DES STOCKS DE PRODUITS D'ACCUEIL

Monsieur Embrun entend proposer la qualité et le confort requis par le label « Tourisme Sud de France ». Il souhaite donc offrir aux clients de l'établissement des produits d'accueil de qualité en privilégiant des produits certifiés BIO.

Un appel d'offres a permis de présélectionner deux sociétés susceptibles de travailler avec l'établissement (annexes 5 et 6). Monsieur Embrun vous demande, en qualité de responsable de l'hébergement, d'analyser leurs propositions.

Il vous a fourni pour cela la liste de référence des produits d'accueil qu'il a décidé de proposer à la clientèle ainsi que les prévisions d'activité (annexe 7).

- 4.1** Déterminez les quantités de produits d'accueil à commander pour les 3 premiers mois d'ouverture en fonction des informations de l'annexe 7.
- 4.2** Calculez, pour chaque fournisseur, le coût prévisionnel des produits d'accueil qui seront consommés pour ces 3 premiers mois en fonction de leurs conditions commerciales respectives.
- 4.3** Construisez un tableau comparatif dans lequel vous déterminerez les critères de choix et analyserez les offres des deux fournisseurs.
- 4.4** Procédez au choix d'un fournisseur et justifiez votre réponse.

ANNEXE 1 – DESCRIPTIF ET ENVIRONNEMENT DE L'HÔTEL

Hôtel Les Roquilles ****
 Avenue Saint-Maurice
 34250 PALAVAS-LES-FLOTS
 Tél : 04.67.07.25.20
 Fax : 04.67.07.25.21
 e-mail : lesroquilles@hotelpalavas.com
 ERP de type 0 de 4^{ème} catégorie



Situation :

L'établissement est situé rive gauche de Palavas, pittoresque village de pêcheurs, en limite de commune avec la ville de Carnon, sur un terrain de 6700 m², le tout à seulement quelques kilomètres de Montpellier.

L'hôtel et les services :

L'hôtel, en forme de vague, est situé entre mer et étang en bordure de plage avec une vue imprenable sur la méditerranée depuis sa grande terrasse. Il emploiera 27 salariés dès le 1^{er} juillet. Il dispose des services suivants :

- Restaurant d'une capacité prévue de 60 couverts ;
- Bar ;
- Room service ;
- Centre de balnéothérapie ;
- Grande piscine privée chauffée ;
- Plage privée.



L'espace du rez-de-chaussée est divisé entre le hall d'accueil, le centre de balnéothérapie de 20 places et le restaurant.

Les chambres :

Les 70 chambres et les 2 suites sont situées sur les deux étages supérieurs :

30 chambres grand lit	20 m ²	Avec lit <i>queen size</i> (160x200)
40 chambres à 2 lits	25 m ²	Avec deux lits (2x90x200) transformables en lit <i>king size</i>
2 suites	150 m ²	Avec lit <i>king size</i>

Toutes les chambres offrent un cadre qui allie un mobilier chic et contemporain de style épuré au charme des tons chauds de la région.

Elles sont entièrement équipées avec air conditionné, minibar, bouilloire et eaux minérales, coffre-fort individuel, espace bureau, accès wifi gratuit et téléviseur écran plat.

Elles bénéficient d'une salle de bains individuelle avec douche et baignoire, toilettes séparées. Dans les suites, un jacuzzi est à disposition du client.

Pour les personnes à mobilité réduite, 4 chambres twin sont accessibles avec une très bonne circulation dans les chambres, douches avec strapontin, lavabo avec partie inférieure évidée, WC avec espace latéral et barre de transfert.

Divers aménagements sont prévus dans les chambres pour les personnes souffrant de déficience auditive, visuelle ou mentale.

BTS RESPONSABLE DE L'HÉBERGEMENT A RÉFÉRENTIEL COMMUN EUROPÉEN		Session 2017
Analyse et résolution de situations professionnelles en 3 langues vivantes	RHE1ARS	Page 7/16

ANNEXE 1 – DESCRIPTIF ET ENVIRONNEMENT DE L'HÔTEL (suite)

Parking :

Un parking extérieur privé ainsi que quelques places de parking sous-terrain sont mises à disposition.

Accès :

L'hôtel est facilement accessible :

- Depuis l'A9, sortie 29, direction Montpellier Méditerranée, située à 10 mn en voiture ;
- En avion, l'aéroport international de Montpellier Méditerranée à Fréjorgues se trouve également à 10 minutes ;
- En train, TGV direct en provenance de Paris à destination de Montpellier Saint-Roch et bientôt en 2017, accès à la nouvelle gare de Montpellier Sud de France à 10 mn.

Activités/loisirs à proximité de l'hôtel :

- 7 km de sable fin, sports nautiques (planche à voile, catamaran) ;
- Possibilités de balades autour des étangs ;
- Promenades en bateau ;
- Casino au cœur de Palavas ;
- Montpellier, ville de charme chargée d'histoire, concentré d'animations, de festivals de renommée internationale ;
- La salle Aréna, le parc des expositions et le Zénith sud de Montpellier à proximité permettent d'assister à des spectacles et de se rendre à diverses expositions.

Plage labellisée tourisme et handicap devant l'hôtel :

Mise en place d'aménagements entre le 01/07/2017 et le 30/09/2017 :

- Sécurité et accompagnement
- Accès du parking à la plage
- Accueil : personnel au poste sensibilisé
- Matériel spécifique
- Sanitaires et services

Activités accessibles aux personnes handicapées :

Des lieux touristiques et culturels mais également des domaines viticoles sont aussi labellisés permettant aux touristes en situation de handicap de profiter pleinement de la région.

Quelques sites dans un rayon de 50 km :

- Le musée d'art contemporain Le carré d'art à Nîmes (moteur, mental) ;
- Le musée Taurin à Nîmes (moteur) ;
- Le musée Fabre à Montpellier (auditif, mental, moteur) ;
- Le seaquarium du Grau du Roi (auditif, mental, moteur) ;
- Les tours et les remparts d'Aigues-Mortes (auditif, visuel, mental, moteur) ;
- Centre régional d'art contemporain à Sète (moteur, mental) ;
- Musée Georges Brassens à Sète (moteur, mental) ;
- Domaine viticole de Jarras-Listel à Aigues-Mortes (auditif, mental, moteur).

Document élaboré à partir des informations données sur : DGE Offre tourisme et handicap – site du ministère de l'économie, de l'industrie et du numérique.

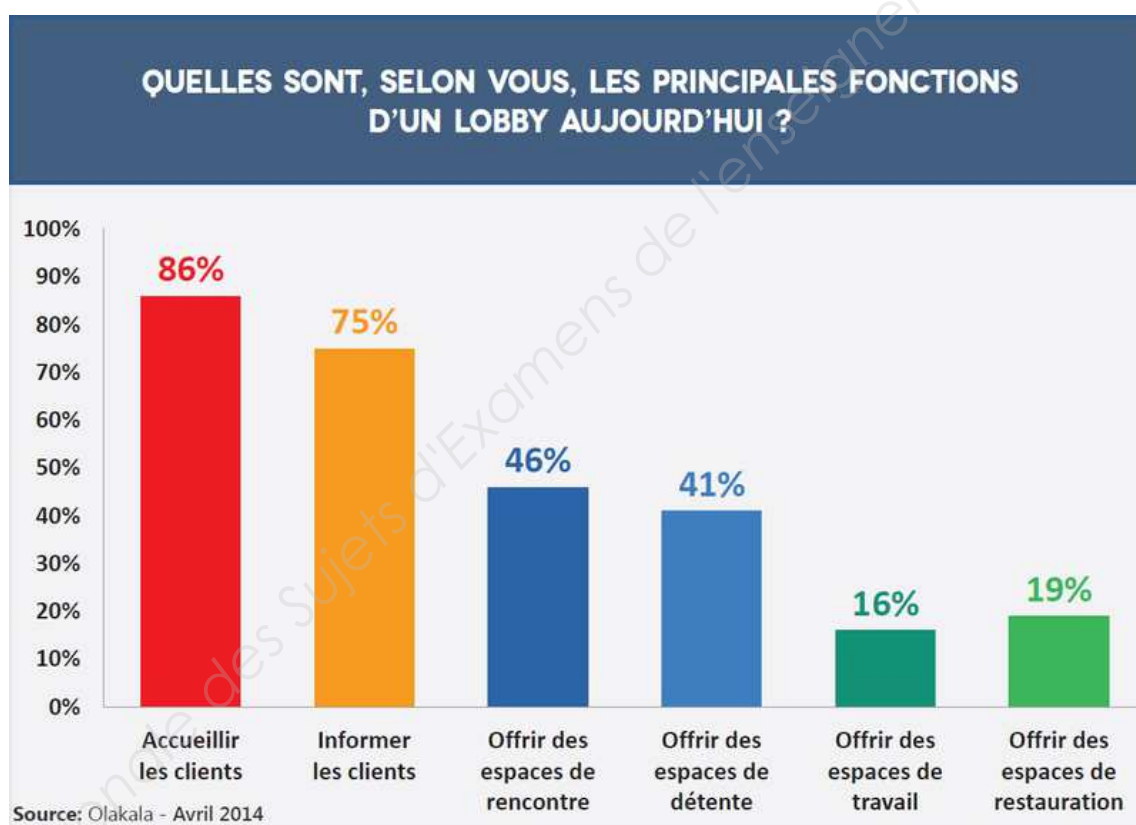
BTS RESPONSABLE DE L'HÉBERGEMENT A RÉFÉRENTIEL COMMUN EUROPÉEN		Session 2017
Analyse et résolution de situations professionnelles en 3 langues vivantes	RHE1ARS	Page 8/16

Les lobbies d'hôtels en pleine mutation

Les lobbies hôteliers ne se contentent plus de leur simple fonction d'accueil et évoluent d'un lieu de passage vers un espace qui incite à rester pour partager, rencontrer, travailler, manger ou encore se détendre. Si ces évolutions restent pour le moment de l'ordre du futur pour un grand nombre d'hôteliers, notamment indépendants, les chaînes passent progressivement à l'action.

[...] Évoluant au rythme des changements socio-culturels, des avancées technologiques et des facteurs environnementaux, le design hôtelier est perpétuellement remis en question. Le lobby d'hôtel est au cœur de ce mouvement, devant désormais s'adapter au développement des check-in électroniques et aux nouveaux comportements et attentes des clients. [...]

Aujourd'hui, les lobbies sont plus ouverts et ne sont plus réservés à la seule fonctionnalité de l'accueil. [...]



Alors que l'accueil tend à devenir une fonction parmi d'autres des lobbies, la question de la disparition des desks traditionnels se pose. Selon Gérard Laizé, "Les desks deviennent obsolètes aujourd'hui, notamment avec l'arrivée des check-in sur téléphone portable qui permettent de s'enregistrer directement depuis les chambres. Ils n'ont plus de raison d'être". La disparition des desks n'est pourtant pas considérée comme étant à l'ordre du jour immédiat pour 80% des professionnels du secteur. [...]

<http://hospitality-on.com/actualites/2014/04/11/les-lobbies-dhotels-en-pleine-mutation/>

ANNEXE 3 – LA MARQUE TOURISME ET HANDICAP

Marque d'État Tourisme & Handicap

La marque d'État Tourisme & Handicap, plus communément dénommée label, a pour objectif d'apporter une information objective et homogène sur l'accessibilité des sites et des équipements touristiques. Tourisme & Handicap prend en compte les quatre familles de handicaps (auditif, mental, moteur et visuel) et vise à développer une offre touristique adaptée et intégrée à l'offre généraliste. Sa gestion au plan national a été confiée à l'association Tourisme et handicaps.

Source : <http://www.entreprises.gouv.fr/marques-nationales-tourisme/presentation-tourisme-et-handicap>

La marque Tourisme et Handicap est une réponse à la demande des personnes en situation de handicap qui veulent pouvoir choisir leurs vacances et leurs loisirs en toute liberté. [...]

La marque Tourisme et Handicap favorise l'émergence de produits et de services touristiques réellement ouverts à tous, et garantit à tous les touristes handicapés un accès à l'information leur permettant un maximum d'autonomie.

Pour les professionnels du tourisme, c'est un avantage concurrentiel. La marque Tourisme et Handicap est d'abord une reconnaissance. [...]

Leur choix en faveur de ce public spécifique va de pair avec une réflexion commerciale parfaitement raisonnée. [...]. La présence de la marque Tourisme et Handicap sur chacun de leurs documents attire en effet vers leurs sites une nouvelle clientèle au pouvoir d'achat non négligeable. [...]

Source : <http://www.tourisme-handicaps.org/les-labels/>

La marque Tourisme et Handicap dans le Gard et l'Hérault

Sur les départements du Gard et de l'Hérault, respectivement 14 et 11 établissements hôteliers sont déjà labellisés Tourisme et handicap. Parmi ceux-ci :

Département de l'Hérault	
5 hôtels 3 étoiles	2 hôtels 2 étoiles
Département du Gard	
2 hôtels 3 étoiles	2 hôtels 2 étoiles

Une dizaine de campings dans le Gard ont également obtenu la marque.

ANNEXE 4 – EXTRAIT DE LA FICHE DE RENSEIGNEMENTS SUR L'ACCESSIBILITÉ DE L'ÉTABLISSEMENT



Annexe technique

Pensez-vous connaître les principes d'accessibilité du :

- | | | | |
|------------------|------------------------------|------------------------------|---|
| Handicap moteur | <input type="checkbox"/> oui | <input type="checkbox"/> non | <input type="checkbox"/> insuffisamment |
| Handicap visuel | <input type="checkbox"/> oui | <input type="checkbox"/> non | <input type="checkbox"/> insuffisamment |
| Handicap auditif | <input type="checkbox"/> oui | <input type="checkbox"/> non | <input type="checkbox"/> insuffisamment |
| Handicap mental | <input type="checkbox"/> oui | <input type="checkbox"/> non | <input type="checkbox"/> insuffisamment |

Accueil

- Recevez-vous déjà des clients handicapés : souvent parfois jamais
- Si oui, ces personnes se déplacent-elles en fauteuil roulant : souvent parfois jamais
- Sont-elles non-voyantes ou malvoyantes : souvent parfois jamais
- Sont-elles sourde ou malentendantes : souvent parfois jamais
- Sont-elles déficientes mentales : souvent parfois jamais
- Votre personnel est-il sensibilisé à l'accueil des personnes handicapées : oui non
- Votre personnel est-il formé à l'accueil des personnes handicapées : oui non
- Si oui préciser pour quel type de handicap : moteur mental visuel auditif
- Quel est l'organisme de formation ?

Les aides

- Proposez-vous :
- ✓ Des documents adaptés (ex : menu, plan...) oui non
 - ✓ des outils adaptés (ex : boucle magnétique, audio guide...) oui non
 - ✓ des activités adaptées (ex : tiralo, visites tactiles, animations...) oui non
- autres (préciser).....

[...]

Votre auto-évaluation

- D'après vous, une personne en situation de handicap peut-elle en toute autonomie (sans aide) :
- ✓ entrer dans votre établissement /votre site moteur mental visuel auditif
 - ✓ se déplacer seule moteur mental visuel auditif
 - ✓ utiliser les équipements moteur mental visuel auditif

Projetez-vous de réaliser des travaux d'amélioration de l'accessibilité dans l'année à venir : oui non
ou des acquisitions spécifiques oui non

si oui
préciser.....

La fiche de présentation ainsi que l'annexe technique sont à retourner au conseiller tourisme de votre région au sein des DIRECCTE, accompagnées d'un document de présentation de l'établissement.

ANNEXE 5 – PROPOSITION DU FOURNISSEUR AFI.BIO




AFI.BIO
Produits d'accueil
17 rue Occitanie
31000 TOULOUSE

Hôtel Les Roquilles
Avenue Saint Maurice
34250 PALAVAS LES FLOTS

Numéro : DE469634

Date : 20/04/2017

- Produits d'accueil faits de matériaux recyclables ou biodégradables
- Formulation des cosmétiques :
 - sans paraben
 - sans tests sur animaux
 - sans OGM
 - sans matières premières d'origine animale
 - sans silicone
 - sans formaldéhyde
 - sans traitement ionisant
- Nombreux modèles de distributeurs muraux

Réf.	Désignation	P.U	Conditionnement
GB4	Gel bain AFI.BIO au pin douche 35 ml	0,38	150
SA35	Shampooing aux agrumes AFI.BIO 35 ml	0,38	150
LCO35	Lait corporel fleur d'oranger AFI.BIO 35 ml	0,46	150
SHO20	Savon huile d'olive AFI.BIO 20 grammes carton	0,18	250
BDC	Bonnet de douche emballage carton	0,09	250
VKITC	Vanity Kit (4 disques à démaquiller, 4 coton-tige) emballage carton	0,28	250
VDTP	Verre à dents prestige	0,13	400
KDBIO	Kit dentaire BIO line	0,55	50
KRBIO	Kit rasage BIO line	0,55	50
BHPLS	Bande hygiène plastique pour lunette de WC	0,02	1000
LMO	Lime à ongles	0,20	50

Commande	Les commandes devront être passées via le logiciel AFI.BIO ACCESS
Frais de port	Forfaitaire 149 euros HT
Délais de livraison	20 jours à réception de commande
Règlement	30 jours fin de mois
Remise commerciale	2% de remise globale à partir de 3500 euros HT

BTS RESPONSABLE DE L'HÉBERGEMENT A RÉFÉRENTIEL COMMUN EUROPÉEN		Session 2017
Analyse et résolution de situations professionnelles en 3 langues vivantes	RHE1ARS	Page 12/16

ANNEXE 6 – PROPOSITION LABORATOIRE BIOGARANCE

LABORATOIRE BIOGARANCE



121 avenue de Pompignagne
34000 MONTPELLIER

« Chez BIOGARANCE, depuis plus de 40 ans, nous aimons, nous respectons et nous étudions la nature »

Référence : RI23491
Date : 21/04/2017
N°client : 34879

PROPOSITION COMMERCIALE

Hôtel Les Roquilles

Avenue Saint Maurice

34250 PALAVAS LES FLOTS

Désignation	Prix unitaire HT	Conditionnement
Savon au pin 20 grammes emballage carton recyclé	0,22	150
Gel visage et corps au jasmin et à la camomille 35 ml	0,44	150
Shampooing au bois de rose 35 ml	0,44	150
Gel corps aux huiles essentielles ECOPUMP 300 ml	5,08	50
Support mural en laiton	49,90	1
Lait corporel à la clémentine	0,52	150
Eau de bouche à la menthe sauvage 32 ml	0,48	150
Verre à dents emballage transparent	0,10	250
Bande hygiène plastique pour lunette WC	0,02	1000
Essentiel de toilette en pochette cartonnée comprenant : 4 disques à démaquiller, 4 coton-tige, lime à ongle 9cm, bonnet de douche transparent)	0,77	150
Set dentaire	0,52	150
Set de rasage	0,56	150

Livraison Franco de port, sous 7 jours à réception de commande (mail, fax ou téléphone).

Conditions de paiement : paiement à 30 jours à réception de la facture.

Escompte de 2% consenti pour règlement anticipé.

BTS RESPONSABLE DE L'HÉBERGEMENT A RÉFÉRENTIEL COMMUN EUROPÉEN		Session 2017
Analyse et résolution de situations professionnelles en 3 langues vivantes	RHE1ARS	Page 13/16

ANNEXE 7 – INDICATEURS PRÉVISIONNELS D'ACTIVITÉ

Prévisions d'occupation :

L'ouverture de l'hôtel est prévue pour le 01.07.2017.

Une étude a permis d'établir le prévisionnel d'occupation ci-dessous :

	Juillet	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	Janv.	Févr.	Mars	Avril	Mai	Juin
T.O	90%	95%	70%	50%	50%	50%	50%	50%	60 %	65 %	75 %	75 %

Liste de référence des produits d'accueil

Taux de consommation / utilisation*

- 1 savon 20 grammes par personne 100 %
- 1 gel douche par personne 80 %
- 1 shampoing par personne 50 %
- 1 lait corporel par chambre 50 %
- 1 bonnet de douche par chambre 80 %
- 1 verre à dents par personne 100 %
- 1 bande hygiène par chambre pour lunette de WC 100 %
- 1 Vanity Kit par chambre 100 %
- 1 lime à ongles 1 par chambre 80 %

* Il s'agit de prévisions de consommation de vos produits d'accueil basées sur des statistiques générales.

L'indice prévisionnel de fréquentation par chambre est égal à 2.

**ANNEXE A - TABLEAU DES DIFFICULTÉS ET PROPOSITIONS D'AMÉNAGEMENT
ET D'ÉQUIPEMENT DU HALL D'ACCUEIL (à rendre avec la copie)**

Nature du handicap	Difficultés les plus courantes	Solutions d'accès à l'hôtel	Aménagement du hall d'accueil

ANNEXE A - bis - TABLEAU DES DIFFICULTÉS ET PROPOSITIONS D'AMÉNAGEMENT ET D'ÉQUIPEMENT DU HALL D'ACCUEIL (brouillon à conserver)

Nature du handicap	Difficultés les plus courantes	Solutions d'accès à l'hôtel	Aménagement du hall d'accueil