



**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**

**HOTEL GOLF BLUE GREEN ★★★**

Vous êtes réceptionniste à l'Hôtel-Golf Blue Green, situé à Saint-Etienne (Loire), cité du Design. Cet établissement hôtelier, justement très « design », qui possède un golf intégré très populaire dans la région, connaît quelques difficultés de fréquentation sur la partie hôtelière.

La transformation moderniste de l'imposante bâtisse de l'Hôtel, réalisée au moment de l'adhésion à la chaîne volontaire « Blue Green », grâce à un duo de cuir rose et de verre noir, donne une ambiance audacieuse et chaleureuse. Les chambres rénovées laissent place à un style moderne et anticonformiste, grâce à un mobilier aux couleurs éclatantes et aux courbes innovantes.

M. Bauroin, directeur de l'établissement, et Mme Delaval, chef de réception, vous demandent de les assister dans différentes missions, dans le cadre de votre journée de travail du 17 juin.

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

<b>Supports de travail (documents non imprimables, copier-coller possible)</b>
Plaquette de l'hôtel et tarifs / Brochure « Sortir à St Etienne »
Documents commerciaux « Blue Green »
Consignes de la direction
Calendrier des vacances scolaires
Base de données globale clients « Blue Green » (fichier <i>.xls</i> ou <i>.ods</i> )
Dossier <i>images</i> (fichiers <i>images</i> )

<b>Documents à joindre avec la copie</b>
Statistiques de l'activité de l'hôtel (fichier <i>statistiques.xls</i> ou <i>.ods</i> )
Contrat-type Agence Golf Résa (fichier <i>contrat-type.doc</i> ou <i>.odt</i> )

**LES DOCUMENTS CRÉÉS DEVRONT ÊTRE REMIS AVEC VOTRE COPIE ET NE DOIVENT PAS LAISSER APPARAÎTRE VOTRE NOM.**

TOUTES ACADÉMIES	EXAMEN	Mention Complémentaire ACCUEIL-RÉCEPTION	E2	<b>2018</b>
	ÉPREUVE	Étude d'une ou de situation(s) professionnelle(s)	1806-MC4 AR E2	
	Coefficient : 3		Durée : 3h00	
	Ce sujet comporte 3 feuilles			Feuille 1 / 3

## **PARTIE 1 : ACTIVITÉS DE RÉCEPTION (15 points)**

*Votre chef de réception vous remet un tableau de statistiques concernant l'activité de l'hôtel depuis le début de l'année courante. Ce document met en avant un problème concernant les réservations. Des actions devront être menées au sein de la brigade de réception pour rectifier la situation et une politique d'overbooking sera mise en place dès le mois prochain.*

**Travail à faire :**

**1.1 A l'aide du fichier fourni, réalisez un ou des graphique(s) adapté(s) permettant de mettre en avant :**

- l'importance des no-shows à l'hôtel,
- le manque de prise de garantie réelle lors des réservations.

**1.2 Insérez ces graphiques dans une note de service, à destination de la brigade de réception, dans laquelle vous rappellerez, de façon ferme :**

- des éléments chiffrés de la situation actuelle,
- la définition précise du no-show,
- la ou les meilleure(s) façon(s) de les éviter lors de la prise de réservation au téléphone,
- la définition précise de l'overbooking et ses conséquences sur le travail de réception,
- la vigilance nécessaire à mettre en œuvre pour rectifier la situation.

**1.3 Imprimez ce document et le joindre à votre copie.**

## **PARTIE 2 : RELATIONS AVEC LES PARTENAIRES (15 points)**

*Afin de combler les creux d'activité, la direction souhaite signer un contrat avec une agence de voyages spécialisée. Le contrat-type pour le premier trimestre de l'an prochain, vient d'arriver en réception. Vous êtes chargé d'en compléter les rubriques utiles, en vue de sa signature par la direction. Vous disposez également d'un listing des consignes à suivre concernant les intermédiaires et du calendrier des vacances scolaires à venir.*

**Travail à faire :**

**2.1 Sans apporter aucune modification sur le fichier initial, complétez les rubriques correspondant à la situation, sur le contrat-type agence Golf Résa au nom de l'hôtel, afin de le faire signer par la direction.**

**2.2 Imprimez les deux premières pages et les joindre à votre copie.**

*Ce type de contrat étant nouveau pour l'hôtel, votre chef de réception vous demande de rédiger un mémo expliquant les grandes lignes de cette collaboration avec Golf Résa, à l'attention des réceptionnistes. Vous devrez traiter, au minimum, des engagements concernant l'allotement, la rétrocession, les vouchers forfait et les réductions accordées.*

**Travail à faire :**

**2.3 Réalisez ce document (A4, portrait, recto seulement).**

**2.4 Imprimez le document et le joindre à votre copie.**

### **PARTIE 3 : ACTIVITÉ COMMERCIALE (30 points)**

*La chaîne Blue Green vous a fourni une base de données d'entreprises partenaires dans la région niçoise. Il a été décidé de l'utiliser pour procéder à un envoi publicitaire ciblé. La direction vous a remis un document détaillant la démarche commerciale à suivre et les conditions d'expédition de l'envoi. Vous êtes chargé de la réalisation de ce travail.*

**Travail à faire :**

**3.1** Faites un tri dans la base de données globale « Blue Green », ciblant les entreprises choisies par la direction et créez votre nouvelle base de données, formatée et utilisable pour ce travail.

**3.2** Imprimez cette nouvelle base de données sur deux pages maximum et la joindre à votre copie.

**3.3** Réalisez le document promotionnel, en prévoyant les champs de fusion à venir.

**3.3** Imprimez le modèle du document avant fusion et le joindre à votre copie.

**3.4** Afin de permettre à la direction d'avoir un premier rendu du travail, imprimez seulement les courriers concernant les entreprises de design. Les joindre à votre copie.

*Votre direction souhaitant rapidement étendre cette action commerciale à une base de données concernant les partenaires de la chaîne aux Pays-Bas, il vous est demandé de réaliser une version de ce document en anglais.*

**Travail à faire :**

**3.5** Réalisez le document promotionnel en anglais, en réutilisant les champs de fusion.

**3.6** Imprimez le modèle du document et le joindre à votre copie.