



**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 2018

Durée : 4 heures  
Coefficient : 5

Matériel autorisé :

- L'usage de tout modèle de calculatrice, avec ou sans mode examen, est autorisé.

Tout autre matériel est interdit

**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 14 pages, numérotées de 1/14 à 14/14

**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 A RÉFÉRENTIEL COMMUN<br>EUROPÉEN             |         | Session 2018 |
| Analyse et résolution de situations professionnelles en 3 langues<br>vivantes | RHE1ARS | Page 1/14    |

# HÔTEL NG LYON AÉROPORT

Le travail à faire se compose de 3 dossiers qui peuvent être traités de manière indépendante.

## Dossiers

| <i>Dossiers</i>  | <i>Thèmes</i>   | <b>Barème / 100</b> | <b>Pages</b> |
|--|---|---------------------|--------------|
| <b>Dossier 1</b>   | <b>Analyse et optimisation de l'activité</b><br>Première partie : Analyse de l'activité (25 points)<br>Deuxième partie : Organisation de l'accueil (20 points)  | 45 points           | 3 à 4        |
| <b>Dossier 2</b>   | <b>Responding to customers</b>  | 30 points           | 4            |
| <b>Dossier 3 :</b><br><br>selon le choix de langue vivante étrangère | <b>Personalisierter Willkommensbrief im Zimmer für Lufthansa-Besatzungsmitglieder</b><br><br><b>Carta de bienvenida personalizada en la habitación para los miembros de las tripulaciones de Iberia</b><br><br><b>Lettera personalizzata di benvenuto in camera per i membri dell'equipaggio Alitalia</b> | 20 points           | 5            |
|  | Présentation de la copie  | 5 points            |              |

## Annexes

|                  |  |    |
|------------------|--|----|
| <i>Annexe 1</i>  | Fiche signalétique de l'hôtel NG Lyon Aéroport                         | 6  |
| <i>Annexe 2</i>  | Métropole de Lyon – chiffres clefs                                     | 7  |
| <i>Annexe 3</i>  | Extrait des tarifs et politique commerciale 2018                       | 8  |
| <i>Annexe 4</i>  | Hôtel NG Lyon aéroport - résultats d'activité des 4 premiers mois 2018 | 9  |
| <i>Annexe 5</i>  | Extrait du contrat "équipages" Air France                              | 10 |
| <i>Annexe 6</i>  | Compte-rendu du comité hébergement Air France                          | 11 |
| <i>Annexe 7</i>  | Accueil différencié - segment "équipages"                              | 12 |
| <i>Annexe 8</i>  | Mail from an airline company   | 13 |
| <i>Annexe 9</i>  | Pro forma British Airways  | 13 |
| <i>Annexe 10</i> | Pilot's complaint  | 14 |

**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 2018 |
| Analyse et résolution de situations professionnelles en 3 langues vivantes | RHE1ARS | Page 2/14    |

## HÔTEL NG LYON AÉROPORT

Inauguré fin 2009, l'hôtel NG Lyon Aéroport appartient à la chaîne espagnole « NG Hoteles ». Créée en 1978, elle exploite plus de 400 hôtels, principalement d'affaires, répartis dans le monde entier.

L'hôtel NG Lyon Aéroport est un hôtel 4 étoiles qui compte 245 chambres. Il est situé au cœur de l'aéroport Lyon-Saint-Exupéry. Sa position privilégiée, sur le parvis du terminal 1, sa capacité importante et son standing en font un des acteurs incontournables de l'aéroport (annexe 1).

Le début de l'année 2018 a été plus difficile que prévu. En votre qualité de responsable de l'hébergement, le directeur vous a demandé de produire un rapport afin d'analyser les résultats, de fidéliser la clientèle existante et d'améliorer la qualité de l'accueil. Votre travail s'articule autour de 3 dossiers :

- analyse et optimisation de l'activité ;
- accueil d'un groupe et traitement d'une réclamation ;
- amélioration de l'accueil.

### DOSSIER 1 : ANALYSE ET OPTIMISATION DE L'ACTIVITÉ

#### PREMIÈRE PARTIE – ANALYSE D'ACTIVITÉ – 25 POINTS

Afin de préparer la prochaine réunion des responsables des services de l'hôtel, vous réalisez une analyse complète de l'activité des 4 premiers mois de l'année 2018.

À l'aide des annexes 2, 3, et 4 vous analysez les résultats obtenus en interne et par rapport à l'environnement lyonnais :

**1.1** Présentez et commentez de façon globale les résultats obtenus pour les 4 premiers mois de 2018.

**1.2** Analysez et commentez les résultats par segment de clientèle.

Votre réponse à la question suivante prendra la forme d'un tableau :

**1.3** Pour chaque segment, évaluez la conformité des résultats obtenus par rapport aux objectifs de politique commerciale et proposez les éventuelles actions à mettre en œuvre.

|   |         |              |
|---|---------|--------------|
| BTS RESPONSABLE DE L'HÉBERGEMENT A RÉFÉRENTIEL COMMUN<br>EUROPÉEN             |         | Session 2018 |
| Analyse et résolution de situations professionnelles en 3 langues<br>vivantes | RHE1ARS | Page 3/14    |

## DEUXIÈME PARTIE – ORGANISATION DE L'ACCUEIL – 20 POINTS

L'hôtel est sous contrat avec la compagnie Air France depuis le début de l'année (annexe 5). Vous venez de procéder à un bilan avec Madame Corinne MERLE, responsable des achats d'hébergements de la compagnie, qui vous a aussi fait parvenir un compte rendu d'une réunion interne d'Air France (annexe 6).

**1.4** Analysez l'importance de ce contrat pour l'hôtel.

**1.5** Présentez sous forme de tableau :

- les origines possibles des différents dysfonctionnements ;
- les actions à mener au sein du département hébergement de l'hôtel afin de les corriger.

**1.6** Proposez un document de liaison quotidienne concernant la clientèle « équipages » afin d'améliorer la communication entre les étages et la réception. Complétez le document par un exemple client.

Votre direction vous demande par ailleurs de vous renseigner sur les possibles prolongements juridiques en cas de litige avec la compagnie Air France.

**1.7** Précisez le tribunal compétent relativement à ce contrat en cas de litige.

**1.8** Pensez-vous qu'il soit possible de rompre ce contrat avant le terme ? Justifiez votre réponse.

### DOSSIER 2 : RESPONDING TO CUSTOMERS – 30 points

You have just received an email from the airline company British Airways (See appendix 8).

**2.1.** Answer this e-mail in about 80 words. Use full sentences.

You have already checked your availability and drafted up an offer to host them in emergency: see proforma invoice (See appendix 9). It will be attached to your e-mail.

Pierre Chopin, pilot for the airline company Easyjet, has sent you a letter to tell you how dissatisfied he is (See Appendix 10).

**2.2.** Write a formal reply letter to Pierre Chopin. Use the British layout (180 to 200 words).

|   |         |              |
|---|---------|--------------|
| BTS RESPONSABLE DE L'HÉBERGEMENT A RÉFÉRENTIEL COMMUN<br>EUROPÉEN             |         | Session 2018 |
| Analyse et résolution de situations professionnelles en 3 langues<br>vivantes | RHE1ARS | Page 4/14    |

### DOSSIER 3 : 20 POINTS

**PERSONALISIERTER WILLKOMMENSBRIEF IM ZIMMER FÜR LUFTHANSA-BESATZUNGSMITGLIEDER**  
**CARTA DE BIENVENIDA PERSONALIZADA EN LA HABITACIÓN PARA LOS MIEMBROS DE LAS TRIPULACIONES DE IBERIA**  
**LETTERA PERSONALIZZATA DI BENVENUTO IN CAMERA PER I MEMBRI DI EQUIPAGGIO ALITALIA**

#### ALLEMAND :

Sie haben festgestellt, dass das fliegende Personal der Fluggesellschaft Lufthansa die Dienstleistungen des Hotels gar nicht benutzt, obwohl es manchmal 3 Nächte im Hotel bleibt. Einige reisen sogar ab, ohne das Frühstück „early bird“ zu nehmen, oder machen keinen Gebrauch von der Wasserflasche im Zimmer!

Sie entscheiden also, sich direkt an sie zu wenden.

- 3.1.** Verfassen Sie anhand der Anhänge 1 und 7 einen **personalisierten** Willkommensbrief, den der Gast im Zimmer vorfinden wird. In diesem Willkommensbrief stellen Sie die Dienstleistungen des Hotels und die Vorteile für Flugbesatzungsmitglieder vor. (mindestens 120 Wörter)

#### ESPAGNOL :

Usted constató que la tripulación de la aerolínea IBERIA no utiliza los servicios propuestos por el hotel, incluso cuando tiene reservadas habitaciones para tres noches. Algunos miembros de la tripulación ni siquiera solicitan el servicio de desayuno “early bird” ¡ni consumen la botella de agua a su disposición en la habitación!

Por lo tanto usted decide dirigirse directamente a ellos.

- 3.1.** Redacte una carta de bienvenida **personalizada**, a partir de los anexos 1 y 7 que se colocará en cada habitación. Usted presentará en esta carta (150 palabras como mínimo) las prestaciones del hotel así como las ventajas para las tripulaciones.

#### ITALIEN :

Ha constatato che il personale navigante della compagnia aerea Alitalia non usufruisce dei servizi dell'albergo mentre qualche volta vi resta persino 3 notti. Alcuni di questi clienti vanno via senza neanche fare la prima colazione « *early bird* » e senza consumare la bottiglia d'acqua offerta in camera!

Decide quindi di rivolgersi direttamente a loro.

- 3.1.** Rediga, a partire dagli allegati 1 e 7, una lettera di benvenuto **personalizzata** da mettere in camera. In questa lettera (minimo 150 parole) presenterà le prestazioni proposte dall'albergo e i vantaggi per i membri dell'equipaggio.

|  |         |              |
|--|---------|--------------|
| BTS RESPONSABLE DE L'HÉBERGEMENT A RÉFÉRENTIEL COMMUN EUROPÉEN             |         | Session 2018 |
| Analyse et résolution de situations professionnelles en 3 langues vivantes | RHE1ARS | Page 5/14    |

## ANNEXE 1 : FICHE SIGNALÉTIQUE DE L'HÔTEL NG LYON AÉROPORT

### PRÉSENTATION DE L'HÔTEL

- Nombre de chambres : 245
  - 120 Chambres standard - 24 m<sup>2</sup> - Lit Queen Size ou Twin
  - 70 Chambres supérieures - 24 m<sup>2</sup> - Lit Queen Size
  - 40 Chambres superior New Style - 30 m<sup>2</sup> - Lit King size
  - 15 Junior Suites - 36 m<sup>2</sup> - Lit King Size
- Nombre d'étages : 6
- 2 ascenseurs
- Les chambres pour personnes à mobilité réduite sont au rez-de-chaussée



### Hôtel NG Lyon Aéroport PARVIS DU TERMINAL 1

Adresse : 915 Rue d'Espagne 69125 Lyon  
Téléphone : (+33) 04 72 23 05 50  
Fax : (+33) 04 72 23 05 51  
Email : nglyonaeroport@ng-hotels.com

### ÉQUIPEMENT EN CHAMBRE ET SALLE DE BAIN

- |                                       |                                       |
|---------------------------------------|---------------------------------------|
| • Climatisation                       | • Adaptateurs électriques disponibles |
| • Réveil                              | • Sèche-cheveux                       |
| • Possibilité d'installer un lit bébé | • Minibar                             |
| • Salle de bains équipée              | • Coffre-fort                         |
| • Baignoire                           | • Wifi gratuit                        |
| • Cafetière/théière                   | • Téléphone avec ligne directe        |
| • Bureau                              |                                       |

### SERVICES DE L'HÔTEL

- Réception 24h/24
- Personnel multilingue
- Animaux admis
- Kit enfant (table à langer...)
- Service de nettoyage à sec et de blanchisserie
- Service de réveil
- Service de navette aéroport gratuit
- Coffre-fort
- Tout paiement accepté
- Centre sportif, ouvert 365 jours par an de 7h00 à 23h00 : sauna, hammam, salle de fitness

### RESTAURATION

- Room service 24h/24
- Petit-déjeuner buffet de 6h00 à 10h00 à l'Antiox
- Bar NGUBE : forte amplitude d'ouverture (9h00 – 24h00) avec petite carte de Tapas
- Restaurant NGUBE : restauration raffinée, ouvert 7 jours sur 7
- Petit-déjeuner pour les lève-tôt ("early bird") de 4h30 à 6h00

### SÉMINAIRES

- 5 grandes salles de réunion modulables de 80 à 110 m<sup>2</sup>, pouvant accueillir jusqu'à 300 personnes
- 7 salles de conseil de 20 à 35 m<sup>2</sup>, pour des réunions entre 8 et 15 personnes
- Équipement audiovisuel complet : écran, vidéoprojecteur...

### SERVICES DE L'HÔTEL – AFFAIRES

- Location de matériel audiovisuel
- Espace de travail / centre d'affaires
- Bibliothèque d'affaires
- Fournitures de bureau
- Prêt ou location de matériel informatique et de communication : ordinateur, télécopieur, imprimante, photocopieuse, scanner, écran
- Salle de séminaire équipée
- Photocopieuse

### HÔTELS ET RESTAURANTS DE LA ZONE AÉROPORTUAIRE

#### HÔTELS :

- NG LYON AÉROPORT \*\*\*\* - 245 chambres
- Hôtel Kyriad \*\*\* - 83 chambres
- Ibis Budget\*\* - 141 chambres

#### RESTAURANTS :

- 4 restaurants
- 6 restaurants « à emporter »
- 7 bars

## ANNEXE 2 : MÉTROPOLÉ DE LYON – CHIFFRES CLÉS

Ces données ont été collectées par la Chambre de commerce et d'industrie (CCI) et ses partenaires (ONLY LYON Tourisme et Congrès, Aéroport de Lyon, Métropole de Lyon) auprès de 28 établissements hôteliers 4 et 5 étoiles.

### Profil de la demande hôtelière sur la place de Lyon

La demande se répartit en deux segments principaux : les clients « affaires » qui représentent 65% de la clientèle totale des établissements hôteliers et les clients « loisirs » qui en représentent 35%.

Le sous-segment « individuels affaires corporate » représente 43% du segment affaires. Ces clients fréquentent essentiellement l'hôtellerie classée 3\* à 5\*.

La clientèle du sous-segment « individuels loisirs » fréquente essentiellement les établissements classés 3\* à 5\*.

### Chiffres clés cumulés des 4 premiers mois des années 2017 et 2018 :

| 2017   | 2018   |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Tenue du SIRHA à Lyon Eurexpo du 21 au 25 janvier 2017 (Salon international de la restauration, de l'hôtellerie et de l'alimentation) ;</li><li>• Les hôtels classés 3* à 5* affichent de meilleures performances que les autres catégories ;</li><li>• Légère hausse des résultats par rapport à 2016 ;</li><li>• Tenue du salon Primevère du 3 au 5 mars 2017 (bonne performance sur le WE).</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Absence du salon SIRHA, salon biennal qui attire plus de 160 000 participants (forte baisse des résultats) ;</li><li>• Toutes les catégories affichent des performances en légère diminution ;</li><li>• Vacances d'hiver en février pour les zones incluant Lyon et Paris d'où une baisse de la clientèle « affaires ».</li></ul> |

### RÉSULTATS MOYENS SUR LA METROPOLÉ DE LYON (JANVIER – AVRIL)

|                                      | 2017     | 2018     |
|--------------------------------------|----------|----------|
| <b>TO</b>                            | 67,10 %  | 66,10 %  |
| <b>PMC TTC</b>                       | 121,00 € | 109,00 € |
| <b>CA TTC par chambre disponible</b> | 81,19 €  | 72,05 €  |

PMC : Prix Moyen Chambre

|  |         |              |
|--|---------|--------------|
| BTS RESPONSABLE DE L'HÉBERGEMENT A RÉFÉRENTIEL COMMUN EUROPÉEN             |         | Session 2018 |
| Analyse et résolution de situations professionnelles en 3 langues vivantes | RHE1ARS | Page 7/14    |

## ANNEXE 3 : EXTRAIT DES TARIFS ET POLITIQUE COMMERCIALE 2018

### TARIFS INDIVIDUELS (selon période)

|                       |                  |  |
|-----------------------|------------------|--|
| Standard              | de 110 € à 145 € | Tarifs pour 1 ou 2 personnes par nuit    |
| Supérieure            | de 140 € à 170 € |  |
| Supérieure New Style  | de 165 € à 195 € |  |
| Junior suite          | de 190 € à 235 € | Tarifs pour 1, 2 ou 3 personnes par nuit |
| Petit déjeuner buffet | 17 €             |  |

| Tarif par nuit et par personne | Chambre Standard |                  | Chambre Supérieure |                  |
|--------------------------------|------------------|------------------|--------------------|------------------|
|                                | 1 personne       | 2 personnes      | 1 personne         | 2 personnes      |
| B&B                            | de 120 € à 155 € | de 130 € à 165 € | de 150 € à 170 €   | de 160 à 190 €   |
| ½ Pension                      | de 145 € à 190 € | de 180 € à 215 € | de 175 € à 225 €   | de 215 € à 285 € |
| Pension complète               | de 165 € à 200 € | de 220 € à 255 € | de 220 € à 255 €   | de 275 € à 310 € |

### TARIFS GROUPES : à partir de 15 personnes

Gratuité (1 demi-double) pour 20 personnes payantes sur la base B&B.

| Tarif par nuit et par personne en demi-double | Chambre Standard |                   | Chambre Supérieure |                   |
|---|------------------|-------------------|--------------------|-------------------|
|   | 1 personne       | Supplément single | 1 personne         | Supplément single |
| B&B   | 56 €             | 46 €              | 73 €               | 56 €              |
| ½ Pension                                     | 72 €             |                   | 89 €               |                   |
| Pension complète                              | 91 €             |                   | 108 €              |                   |

### DIVERS

- Service bagagerie : 3 € / bagage
- Lit bébé : gratuit
- Animaux : 12 € / jour
- Taxe de séjour : 1,65 € (gratuit pour les moins de 18 ans)

## ÉLÉMENTS DE POLITIQUE COMMERCIALE 2018

### Segments affaires

- **Individuels plein tarif** : développer le PMC (+5%) en maintenant le volume des ventes.
- **Individuels corporate** : maintenir les contrats existants et saisir les nouvelles opportunités si les conditions de partenariat sont plus intéressantes.
- **Équipages - compagnies aériennes** : maintenir le volume des ventes et l'ensemble des partenariats actuels (actions de fidélisation) et développer le PMC par la signature de nouveaux contrats avec des tarifs plus élevés (+10% sur les nouveaux contrats).
- **Groupes affaires** : développer le volume des ventes en étant très réactif sur le calendrier des manifestations.

### Segments loisirs

- **Individuels plein tarif** : développer les ventes de ce segment fortement contributeur et se rapprocher du tarif rack (fermeture des promotions en amont de la date).
- **Individuels prix spéciaux et promo** : développer les promotions flash sur Internet pour développer ce segment (augmentation du volume des ventes).
- **Groupes loisirs** : à volume constant, prévoir une augmentation légère des tarifs (+3% sur le PMC global) à appliquer selon les périodes et la demande.

|  |         |              |
|--|---------|--------------|
| BTS RESPONSABLE DE L'HÉBERGEMENT A RÉFÉRENTIEL COMMUN EUROPÉEN             |         | Session 2018 |
| Analyse et résolution de situations professionnelles en 3 langues vivantes | RHE1ARS | Page 8/14    |

**ANNEXE 4 : HOTEL NG LYON AÉROPORT - RÉSULTATS D'ACTIVITÉ DES 4 PREMIERS MOIS 2018**

| SEGMENTS  | CUMUL 2018         | CUMUL 2017  | CUMUL BUDGET 2018 |
|---|--------------------|-------------|-------------------|
| <b>SEGMENT AFFAIRES</b>                           |                    |             |                   |
| <b>Individuels AFFAIRES plein tarif</b>           |                    |             |                   |
| Chambres louées                                   | <b>2 366</b>       | 2 301       | 2 296             |
| Contribution du segment au TO total               | <b>8,05%</b>       | 7,83%       | 7,81%             |
| PMC TTC   | <b>182,04 €</b>    | 176,44 €    | 178,94 €          |
| <b>Individuels AFFAIRES corporate</b>             |                    |             |                   |
| Chambres louées                                   | <b>640</b>         | 700         | 655               |
| Contribution du segment au TO total               | <b>2,18%</b>       | 2,38%       | 2,23%             |
| PMC TTC   | <b>116,82 €</b>    | 115,63 €    | 115,98 €          |
| <b>Équipages - compagnie aérienne AFFAIRES</b>    |                    |             |                   |
| Chambres louées                                   | <b>7 997</b>       | 7 882       | 7 923             |
| Contribution du segment au TO total               | <b>27,20%</b>      | 26,81%      | 26,95%            |
| PMC TTC   | <b>91,04 €</b>     | 90,34 €     | 90,61 €           |
| <b>Groupes AFFAIRES</b>                           |                    |             |                   |
| Chambres louées                                   | <b>1 780</b>       | 2 092       | 1 821             |
| Contribution du segment au TO total               | <b>6,05%</b>       | 7,12%       | 6,19%             |
| PMC TTC   | <b>133,78 €</b>    | 133,19 €    | 130,74 €          |
| <b>SEGMENT LOISIRS</b>                            |                    |             |                   |
| <b>Individuels LOISIRS plein tarif</b>            |                    |             |                   |
| Chambres louées                                   | <b>1 381</b>       | 1 572       | 1 335             |
| Contribution du segment au TO total               | <b>4,70%</b>       | 5,35%       | 4,54%             |
| PMC TTC   | <b>151,73 €</b>    | 148,55 €    | 148,72 €          |
| <b>Individuels LOISIRS prix spéciaux et promo</b> |                    |             |                   |
| Chambres louées                                   | <b>2 573</b>       | 3 001       | 3 906             |
| Contribution du segment au TO total               | <b>8,75%</b>       | 10,21%      | 13,29%            |
| PMC TTC   | <b>118,77 €</b>    | 127,91 €    | 120,00 €          |
| <b>Groupes LOISIRS</b>                            |                    |             |                   |
| Chambres louées                                   | <b>793</b>         | 1 091       | 892               |
| Contribution du segment au TO total               | <b>2,70%</b>       | 3,71%       | 3,03%             |
| PMC TTC   | <b>76,09 €</b>     | 72,68 €     | 75,00 €           |
| <b>TOTAL AFFAIRES + LOISIRS</b>                   |                    |             |                   |
| <b>Chambres louées</b>                            | <b>17 530</b>      | 18 639      | 18 828            |
| <b>TO</b>   | <b>59,63%</b>      | 63,41%      | 64,04%            |
| <b>PMC TTC</b>                                    | <b>116,78 €</b>    | 116,65 €    | 115,62 €          |
| <b>CA TTC</b>                                     | <b>2 047 123 €</b> | 2 174 299 € | 2 176 954 €       |

|  |         |              |
|--|---------|--------------|
| BTS RESPONSABLE DE L'HÉBERGEMENT A RÉFÉRENTIEL COMMUN EUROPÉEN             |         | Session 2018 |
| Analyse et résolution de situations professionnelles en 3 langues vivantes | RHE1ARS | Page 9/14    |

## ANNEXE 5 : EXTRAIT DU CONTRAT "ÉQUIPAGES" AIR FRANCE

### Ce présent contrat est conclu :

ENTRE : **HOTEL NG LYON AÉROPORT**

Et la société : **AIR FRANCE SA**

#### Validité du contrat :

Du **01/01/18** au **31/12/18** soit pour une durée de 12 mois.

#### Conditions de réservation :

Toute réservation devra être confirmée par écrit à l'hôtel (au plus tard à J-1). L'heure d'arrivée devra être mentionnée. La compagnie s'engage à faire parvenir la Rooming-list à J-1 par fax ou/et mail, avec le détail des fonctions de l'équipage et les forfaits retenus.

#### Conditions de facturation :

Les factures seront adressées à chaque fin de mois à la société, avec un récapitulatif des séjours et des équipages présents. La prise en charge concerne la chambre, les petits déjeuners et la restauration (menu "équipage"). Les autres prestations seront payées directement par le client.

#### Conditions d'annulation :

Une nuitée sera facturée pour toute annulation de chambre intervenant après 12h00 le jour de l'arrivée. En cas de no-show, l'ensemble des chambres prévues sera facturé.

#### Volume de nuitées – Allotement

*Ce volume est purement indicatif et susceptible d'être modifié en fonction du trafic aérien.*

L'allotement est de 10 chambres individuelles du lundi au vendredi (5 nuits) toute l'année.

#### Prestations et prix convenus :

##### Prestations négociées :

|   |      |
|---|------|
| Chambre supérieure avec bouteille d'eau offerte                       | 85 € |
| Chambre supérieure en B&B avec bouteille d'eau offerte                | 95 € |
| Surclassement offert (selon disponibilité) au commandant et au second |      |
| Menu équipage (3 plats)   | 18 € |

##### Réduction sur les services annexes

|   |                             |
|---|-----------------------------|
| Restaurant, room-service et bar             | - 10 % sur les prix publics |
| Massage au centre sportif (sur réservation) | - 15 % sur les prix publics |

#### Groupe emergency :

L'hôtel s'engage à appliquer un tarif groupe (en particulier 1 gratuité pour 20 payants) aux passagers de l'avion en cas d'annulation de vol dans la limite des chambres disponibles.

#### Conditions de séjour :

L'hôtel s'engage à loger l'équipage dans des chambres confortables, calmes et éloignées des ascenseurs. En aucun cas, les membres de l'équipage ne devront être dérangés (en direct ou au téléphone) pendant leur séjour. Pour le commandant de bord et le second, un surclassement en junior sera offert dans la limite des disponibilités. L'arrivée du groupe se fera entre 19h00 et 22h00 et le départ entre 5h00 et 9h00.

#### Restauration :

- Il est indispensable de différencier le menu du commandant de bord et du second dans le cadre de la restauration.
- Concernant le petit déjeuner, l'hôtel s'engage à servir un petit déjeuner continental (boisson chaude, jus de fruits et viennoiserie) à 4h30 dans un espace convivial.

Date : le 15 novembre 2017

Signature de l'hôtel

**NG LYON  
AÉROPORT**

Signature de la société

**AIR FRANCE  
SA**

|  |         |              |
|--|---------|--------------|
| BTS RESPONSABLE DE L'HÉBERGEMENT A RÉFÉRENTIEL COMMUN EUROPÉEN             |         | Session 2018 |
| Analyse et résolution de situations professionnelles en 3 langues vivantes | RHE1ARS | Page 10/14   |

**COMPTE RENDU DU COMITÉ D'HÉBERGEMENT  
LONG COURRIER – AIR FRANCE  
RÉUNION DU 20 AVRIL 2018**

**Présents :**

- Mme Corinne Merle - Responsable achats hébergement
- Mlle Alexandra Tronel - Acheteur hébergement Europe
- M. Patrice Blanchard - Délégué du personnel navigant commercial (PNC)
- Mme Elodie Chevreux - Délégué du personnel navigant technique (PNT)

**Objet :**

Cette réunion a pour but de faire un point sur le partenariat avec l'hôtel NG Lyon Aéroport. Le contrat a été signé le 15/11/2017 pour une entrée en vigueur au 01/01/2018. Les observations ont été faites par des équipages ayant séjourné à l'hôtel depuis cette date.

**Hébergement :**

- Dérangement tôt le matin (vers 7h00) par le bruit du personnel des étages et des ascenseurs.
- Pas de suite pour le commandant de bord.
- Oubli de la bouteille d'eau dans la chambre.
- Les chambres n'étaient pas toutes prêtes lors d'une arrivée (30 minutes d'attente).

**Restauration :**

- Le petit déjeuner « early bird » a été oublié lors d'un séjour.
- Menu équipage non disponible.

**Divers :**

- La réduction de 10% sur la restauration a été ponctuellement oubliée.

|   |         |              |
|---|---------|--------------|
| BTS RESPONSABLE DE L'HÉBERGEMENT A RÉFÉRENTIEL COMMUN<br>EUROPÉEN             |         | Session 2018 |
| Analyse et résolution de situations professionnelles en 3 langues<br>vivantes | RHE1ARS | Page 11/14   |

**L'ensemble des compagnies aériennes sous contrat avec l'hôtel bénéficie des avantages suivants :**

**En chambre :**

- 1 grande bouteille d'eau offerte par jour.

**La restauration :**

- Petit déjeuner au buffet de 6h00 à 10h00.
- Petit déjeuner des lève-tôt « early bird » de 4h30 à 6h00 (à demander à l'arrivée).
- Menu équipage à 18 € (entrée/plat/dessert) midi et soir.
- 10 % de réduction sur l'ensemble de la carte des restaurants.

**Autres services :**

- Accès gratuit au centre sportif de l'hôtel.
- 15 % de réduction sur les massages (sur réservation et selon disponibilité).
- Navette ou taxi gratuit vers les terminaux (à demander lors de l'arrivée).
- Check-in et check-out express.

## ANNEXE 8 - MAIL FROM AN AIRLINE COMPANY

|   |
|---|
| From: jsmith@british.airways.com  |
| To: nglyonaeroport@ng-hotels.com  |
| Date: (Today/exam date)   |
| Subject: Group emergency  |
| <p>Dear Sir/ Madam,</p> <p>Due to a serious breakdown, one of our planes will not take off today.<br/>As a result we shall have to find suitable accommodation for all the passengers on that flight.</p> <p>So, we will need rooms to host 20 couples (40 people) and 10 individuals (10 people)<br/>-20 couples or 40 people.<br/>-10 singles or 10 people.</p> <p>Would you please forward us your best offer as soon as possible?</p> <p>Regards<br/>John Smith</p> |

## ANNEXE 9 – PRO FORMA BRITISH AIRWAYS

|  |  |                   |                 |              |
|--|--|-------------------|-----------------|--------------|
| <p><b>Event:</b> Group Emergency</p> <p><b>Company:</b> <i>BRITISH AIRWAYS</i></p> <p><b>Contact:</b> <i>John Smith</i></p> <p><b>Address:</b> British Airways Plc, Waterside, PO Box 365, Harmondsworth, UB7 0GB.</p> <p><b>Country:</b> <i>UK</i></p> <p><b>Arrival date :</b> <i>today/exam date</i></p> <p><b>Departure Date:</b> <i>tomorrow/exam date +1</i></p> | <p><b>DATE :</b> <i>today/exam date</i></p> <p><b>Rooms Division Manager:</b> <i>XXXXXXXXXXXXXX</i></p> <p><b>Arrival date:</b> <i>today/exam date</i></p> <p><b>Departure Date:</b> <i>today/exam date + 1</i></p> <p><b>Extra :</b> <i>Luggage 3.00 € to be paid separately by each customer</i></p> |                   |                 |              |
|  | <b>description</b>   | <b>unit price</b> | <b>quantity</b> | <b>TOTAL</b> |
| ROOM TYPE<br>B&B   | Standard single  | 56.00 €           | 10              | 560.00 €     |
|  | Sup. single  | 46.00 €           | 10              | 460.00 €     |
|  | Standard double  | 56.00 €           | 40              | 2240.00 €    |
|  | City tax   | 1.65 €            | 50              | 82.50 €      |
| <b>Total Amount</b>  |  |                   |                 | 3342.50 €    |
| Group Discount (1 free / 20 people B&B)  |  | 56.00 €           | 2               | 112.00 €     |
| <b>Amount to be paid</b>   |  |                   |                 | 3230.50 €    |

**ANNEXE 10 – PILOT’S COMPLAINT**

Mr Pierre Chopin  
79 Mortimer Street  
London W1W7SJ

NG Lyon Hotel

2 May 2018

Object: complaint

Dear Sir, or Madam,

As a Captain for the airline company Easy Jet, I have stayed many times in your establishment and I have been satisfied with the services you provide. However, I must complain about my last stay in April which was a disaster.

There is a lot to be said about your reception staff; not only did we get a terrible welcome, they looked absolutely overworked when we arrived, and they were not able to give us the suite we requested (there were only standard rooms).

The restaurant was no better; it took the best part of one hour to get our two-course meal. It is the slowest service I have ever had.

This is outrageous in a hotel such as yours, and I intend, no doubt, to refer to the company in the coming days.

Yours faithfully,

Pierre Chopin  
Pilot – Easy Jet

|   |         |              |
|---|---------|--------------|
| BTS RESPONSABLE DE L'HÉBERGEMENT A RÉFÉRENTIEL COMMUN<br>EUROPÉEN             |         | Session 2018 |
| Analyse et résolution de situations professionnelles en 3 langues<br>vivantes | RHE1ARS | Page 14/14   |