



**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

HÔTEL LE PRINTANIA ★★★

Vous êtes réceptionniste à l'Hôtel Le Printania.

Cet établissement classé « 3 étoiles » est situé sur le front de mer de La Baule (44), il est membre de la chaîne hôtelière volontaire « Ouesthotel » regroupant 18 hôtels implantés dans le grand ouest de la France.

L'hôtel est dirigé par Madame Carles. L'établissement accueille essentiellement une clientèle individuelle de loisirs de nationalité française et anglaise.

Au cours de la journée du 1^{er} juin, différentes tâches vous sont confiées.

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

Supports de travail (documents non imprimables, copier-coller possible)
Fiche signalétique de l'hotel.pdf
Note de service de la direction.pdf
Fax CT Optics.pdf
Conditions générales du programme de fidélisation.pdf
Mouvements pour la journée du 31 mai.pdf
Dossier images

Documents à joindre avec la copie
En-tête télécopie.doc ou .odt
Enquête de fréquentation.xls ou .ods

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

TOUTES ACADÉMIES	EXAMEN	Mention Complémentaire ACCUEIL-RÉCEPTION	E2	2019	
	ÉPREUVE	Étude d'une ou de situation(s) professionnelle(s)		1906-MC4 AR E2	
	Coefficient : 3		Durée : 3 h 00		Feuille 1/3
	Ce sujet comporte 3 feuille(s)				

PARTIE 1 : ACTIVITÉS COMMERCIALES (15 points)

Afin d'équiper les chambres, Madame Carles a effectué l'achat de minibars. La livraison est prévue pour le début de saison. Vous êtes en charge de la mise en place d'une fiche d'utilisation de ce nouvel équipement.

Madame Carles met à votre disposition une note de service, présentant l'offre des boissons qu'elle a sélectionnées et les consignes de réalisation de cette fiche.

Travail à faire :

1.1 Concevoir un document attractif sous la forme d'une fiche minibar à l'attention des clients en chambre.

Consigne de présentation :

- Texteur, tableur, PAO sont autorisés (connexion internet interdite),
- Format A4, 1 page, orientation portrait,
- Utilisation de titres fantaisies, symboles ou caractères spéciaux, etc,
- Rédiger une phrase invitant le client à consommer en chambre et à compléter la fiche.

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

PARTIE 2 : ACTIVITÉS RÉSERVATION VENTE (15 points)

La ville de La Baule va prochainement accueillir le congrès international des opticiens du 12 au 15 juillet prochain. Après consultation des disponibilités, Madame Carles, vous charge de répondre favorablement à la demande de la société CT OPTICS.

Travail à faire :

2.1 A l'aide du fichier mis à disposition, préparer et rédiger en anglais le courrier de réponse à la demande de réservation.

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

PARTIE 3 : ACTIVITÉS DE FIDÉLISATION (15 points)

Le siège du groupe hôtelier « Ouesthotel » souhaite que tous les établissements partenaires de la chaîne proposent à la clientèle la carte de fidélité, prochainement disponible.

Travail à faire :

3.1 A partir des conditions générales d'utilisation du programme de fidélisation, la direction vous demande de créer un document d'information simplifié et schématisé à l'attention de tout le personnel de réception, en résumant :

- Les conditions d'adhésion de la clientèle au programme de fidélité,
- Les modalités d'application et d'attribution des points au check-in ou au check-out,
- Les bénéfices accordés par la carte de fidélité.

Consigne de présentation :

- Texteur, tableur, PAO sont autorisés,
- Présentation sous forme de tableau, schéma, organigramme ou diagramme,
- Format A4, recto uniquement.

3.2 Imprimer ce document (à rendre avec la copie).

PARTIE 4 : ANALYSE DE FRÉQUENTATION TOURISTIQUE (15 points)

Chaque fin de mois, l'hôtel est tenu de répondre à une enquête envoyée par le comité régional du tourisme.

Travail à faire :

A partir des résultats comptabilisés au cours du mois et des mouvements enregistrés le 31 mai, complétez l'enquête de fréquentation touristique pour le mois de mai.

Votre questionnaire fera apparaître les données chiffrées suivantes :

4.1 Les caractéristiques de l'établissement en calculant :

- la capacité totale en nombre de chambre et places-lits.

4.2 L'occupation quotidienne et mensuelle des chambres en calculant :

- le taux d'occupation pour le mois de mai (*garder 2 décimales après la virgule*).

4.3 Le cumul de la fréquentation mensuelle selon le pays de résidence en calculant :

- la durée moyenne de séjour nationale et internationale (*garder 2 décimales après la virgule*).

4.4 Le profil de la clientèle et la part du tourisme d'affaires en % (*garder 2 décimales après la virgule*) :

- la clientèle affaires a comptabilisé 693 nuitées pour le mois de mai.

4.5 Imprimez l'enquête de fréquentation en 2 exemplaires (à rendre avec la copie) :

- un exemplaire du document avec vos résultats chiffrés,
- un exemplaire du document en faisant apparaître les formules de calcul.