

MENTION COMPLÉMENTAIRE ACCUEIL-RÉCEPTION
ÉPREUVE TECHNOLOGIQUE E2
Épreuve pratique et écrite
Durée 3 h

SUJET

GRAND HÔTEL LYON PRESQU'ILE ***

Vous êtes réceptionniste à l'hôtel « Grand Hôtel Lyon Presqu'île *** » qui est dirigé par Monsieur MARTIN.

Cet établissement est situé au centre ville de Lyon, à quelques pas de la gare de Perrache. Il accueille essentiellement une clientèle d'affaires (60 %) et de tourisme (40 %). La clientèle est française à 72 % et internationale à 28 %.

Monsieur MARTIN vous charge d'un certain nombre de tâches liées à l'accueil et à la réception que vous réalisez durant la journée du **11 juin**.

Annexe A	Fiche de présentation de l'établissement
Annexe B	E.mail de Monsieur ROBERTSON
Annexe C	Planning des arrivées prévues du 11 juin
Annexe D	Confirmation de réservation : courrier de Monsieur DUC
Annexe E	Éléments pour établir la facture pro forma de Monsieur CELORA
Document 1	Tableau des forfaits séminaires à compléter et à rendre avec la copie
Document 2	Fiche de réservation à compléter et à rendre avec la copie
Document 3	Facture pro forma pour Monsieur CELORA à compléter et à rendre avec la copie
Document 4	Tableau statistique récapitulatif à remplir et à rendre avec la copie

Les DOCUMENTS 1, 2, 3 et 4 DEVRONT ÊTRE REMIS avec VOTRE COPIE et ne DOIVENT PAS LAISSER APPARAÎTRE VOTRE NOM.

●* VOUS DEVEZ PRÉSENTER le TRAVAIL SUR 3 COPIES d'EXAMEN SÉPARÉES :

1. Hébergement : parties 1, 3 et 4
2. Communication : partie 2.1
3. Anglais : partie 2.2

TOUTES ACADÉMIES	EXAMEN	Mention Complémentaire ACCUEIL-RÉCEPTION	E2	2007
	ÉPREUVE	Épreuve technologique		
	Coefficient : 4		Durée : 3 h 00	
	Ce sujet comporte 12 feuille(s)			

PARTIE 1 : CONNAISSANCE de l'ENTREPRISE HÔTELIÈRE

Le « Grand Hôtel Lyon Presqu'île » souhaite créer des forfaits séminaires.

Travail à faire 1 :

1.1 Compléter le **document 1** en précisant, pour chaque forfait, le détail des prestations.

PARTIE 2 : ACTIVITÉS COMMERCIALES et COMMUNICATION PROFESSIONNELLE

2.1 COMMUNICATION

La direction, désireuse d'améliorer la satisfaction de la clientèle, a élaboré un questionnaire. Celui-ci portait sur l'accueil des clients dans les différents services. Il a été déposé dans chaque chambre.

Le questionnaire a été dépouillé.

Travail à faire 2.1 :

2.1.1 Monsieur MARTIN vous demande de concevoir, à partir des données fournies ci-dessous, un tableau permettant de synthétiser les résultats et d'en faire une analyse statistique.

Nombre de clients :

Clientèle d'affaires française	432
Clientèle d'affaires internationale	168
Clientèle de tourisme française	288
Clientèle de tourisme internationale	112

Nombre de questionnaires remplis :

Clientèle d'affaires française	400
Clientèle d'affaires internationale	100
Clientèle de tourisme française	235
Clientèle de tourisme internationale	90

Nombre de clients satisfaits :

Clientèle d'affaires française	200
Clientèle d'affaires internationale	70
Clientèle de tourisme française	210
Clientèle de tourisme internationale	85

Le tableau doit faire apparaître clairement les catégories de clientèle et le total, en nombre et en pourcentage (les pourcentages seront présentés avec 2 décimales lorsque cela se justifie).

2.1.2 Analyser les résultats et saisir vos commentaires sous le tableau en quelques lignes.

Consignes :

- Seuls les logiciels de traitement de texte et tableur sont autorisés (logiciel de P.A.O. exclu).
- Faire deux impressions du tableau :
 - une avec les formules de calcul,
 - une avec les données chiffrées et les commentaires.

2.2 ANGLAIS

Vous avez reçu un mail d'un client britannique (voir Annexe B). Il est possible d'accueillir ce client.

Travail à faire 2.2 :

Rédiger en anglais et **de façon manuscrite** la réponse à ce client.
Celle-ci sera, par la suite, envoyée par courrier électronique.

PARTIE 3 : ACTIVITÉS en RÉCEPTION

Vers 14 heures, à la prise de votre service, vous effectuez un certain nombre d'activités en réception.

Travail à faire 3 :

3.1

- Lister les différents contrôles à effectuer avant toute arrivée de client.
- À partir de l'annexe C :
 - énumérer les préparatifs spécifiques à effectuer **avant** les arrivées des clients du 11 juin,
 - recenser les renseignements spécifiques à obtenir **à l'arrivée** des clients du 11 juin.

3.2 Pour Monsieur DUC, compléter manuellement la fiche de réservation (**Document 2**) à partir de l'annexe D.

3.3 Rédiger la facture pro forma pour Monsieur CELORA (**Document 3**) à l'aide des éléments fournis dans l'annexe E.

PARTIE 4 : ANALYSE des RÉSULTATS

Monsieur MARTIN souhaite analyser les statistiques hôtelières de ces 5 dernières années.

Travail à faire 4 :

4.1 Compléter le tableau statistique récapitulatif (**Document 4 à rendre avec la copie**).

4.2 Vous disposez des résultats 2006 pour les hôtels 3 * à Lyon : résultats du secteur en 3 * qui concernent des établissements comparables (**Document 4**).

- Analyser l'évolution de la situation pour le « Grand Hôtel Lyon Presqu'île » sur ces cinq dernières années.
- Commenter la situation et son évolution (en 10 lignes environ).

FICHE SIGNALÉTIQUE : « GRAND HÔTEL LYON PRESQU'ÎLE »

- COORDONNÉES** 112 cours Rambaud – 69002 LYON
Tél. : 04 78 02 22 12
Mèl. : ghlp@hotelf.fr
- CLASSEMENT** 3 étoiles
- OUVERTURE** Toute l'année
- SITUATION** Au cœur de la Presqu'île, entre Rhône et Saône, l'hôtel est situé près de la Gare de Perrache (TGV) : carrefour de nombreux bus et métros, navettes pour l'Aéroport International de Saint-Exupéry.
- CHAMBRES**
- 80 chambres, dont 70 chambres « Privilège », 6 « Suites » et 4 chambres pour personnes handicapées à mobilité réduite,
 - les chambres et les suites sont aménagées pour 1 à 3 personnes maximum : toutes les chambres ou suites peuvent être communicantes,
 - les chambres sont climatisées et insonorisées,
 - réveil automatique, radio, télévision satellite,
 - mini-bar et sèche-cheveux.
- RESTAURATION**
- Séminaires et banquets : 6 salles pour un total de 400 m² de superficie.
 - Restaurant « Le Grand Lyon » : idéal pour découvrir la gastronomie lyonnaise.
 - Bar « Le Fourvière » : cocktails variés, ambiance musicale, piano-bar.
- SERVICES ET TARIFS :**

PRESTATIONS	TARIFS 1 PERSONNE (PAR JOUR)	TARIFS 2 PERSONNES (PAR JOUR)
Chambre type « Privilège »	125 €	145 €
Suite	185 €	205 €
Demi-pension en chambre « Privilège »	157 €	209 €
Demi-pension en chambre « Suite »	217 €	269 €

- Petit déjeuner : 12 € par personne
- Repas supplémentaire : de 20 € (Menu Moment) à 50 € (Menu Plaisir)
- Menu enfant : 10 €
- Enfant : hébergement gratuit pour un enfant de moins de 12 ans partageant la chambre des parents
- Possibilité de lit bébé et de lit supplémentaire
- Baby-sitting (20 € de l'heure)
- Parking souterrain privatif (10 € par véhicule et par nuit)

LOISIRS :

- Piscine chauffée, sauna, salle de remise en forme dans l'hôtel
- Salle de jeux (PC, consoles de jeux, Internet) au sous-sol
- Excursions et tourisme sur demande
- Patinoire olympique à proximité

E.MAIL DE MONSIEUR ROBERTSON

For the attention of reception 'Grand Hôtel Lyon Presqu'île'

Planning to visit your region for three or four days during the summer holidays, possibly at the end of July we would like to know if your hotel is open during this period. If this is the case could you inform us of your rates ?

We will be travelling with our three children aged 11, 8 and 1. Could we all stay in the same room or would we need two rooms ? Also does the hotel provide a cot for our younger child and baby-sitting facilities ? In addition does the hotel have any facilities for the two older children ?

Our car will contain some of our luggage and we do not want to leave it outside, so does the hotel have a good car park ?

Thanking you in advance for this information,

Regards

James Robertson

PLANNING DES ARRIVÉES PRÉVUES

Planning des arrivées prévues									
Edité le 11/06/.. à 07:56				Du lundi 11/06/..				page n°1	
Nom du client	N° client	chambre	Type	statut résa	Groupe	Société/agence	ad	enf	départ
Mme BATTOT	113	N° 401	PRIV2	Garantie carte			1	0	12/06/..
COMMENTAIRES SEJOUR : 3 COUVERTS AU RESTAURANT / ARRIVEE VERS 15 H									
Mme BATTOT	113	N° 402	PRIV	Garantie carte			2	0	12/06/..
COMMENTAIRES SEJOUR : 3 COUVERTS AU RESTAURANT / ARRIVEE VERS 15 H									
Mr COULT	122	N° 104	SUIT	Garantie par Arrhes			2	1	14/06/..
COMMENTAIRES SEJOUR : LUI INDIQUER LE NUMERO D'UN GARAGISTE PEUGEOT A PROXIMITE ET SA SITUATION EXACTE									
Mr COULT	122	N° 105	PRIV	Garantie par Arrhes			2	1	15/06/..
COMMENTAIRE SEJOUR : PREVOIR LIT BEBE, PREVOIR ACCUEIL VIP, CHAMBRE CALME									
Mr et Mme FOURDAIND	120	N° 403	PRIV	Non garantie			2	1	12/06/..
Mme MARCELLES	118	N° 405	SUIT	Garantie Desk			0	2	12/06/..
COMMENTAIRES SEJOUR : RESERVATION POUR 4 PERSONNES AU RESTAURANT LE 11/06/.. A 19H30, POSSIBILITE DE PROLONGER SON SEJOUR									
Mme MARCELLES	118	N° 404	PRIV2	Garantie Desk			2	0	13/06/..
COMMENTAIRES SEJOUR : RESERVATION POUR 4 PERSONNES AU RESTAURANT LE 11/06/.. A 19H30, POSSIBILITE DE PROLONGER SON SEJOUR									
Mme MARTINAND	125	N° 407	PRIV2	Garantie carte			2	0	12/06/..
COMMENTAIRES SEJOUR : REVEIL 6H30 POUR LES 2 CHAMBRES 407 408									
Mme MARTINAND	125	N° 408	PRIV2	Garantie carte			0	2	12/06/..
COMMENTAIRES SEJOUR : REVEIL 6H30 POUR LES 2 CHAMBRES 407 408									
Mr MELO	124	N° 102	HAN	Garantie Agence		Agence Works - Lyon	2	0	12/06/..
COMMENTAIRE SEJOUR : PRISE EN CHARGE AGENCE CHAMBRE UNIQUEMENT, AGENCE SANS CONTRAT									
Mme MOELLOND	117	N° 209	PRIV	Garantie carte			1	0	12/06/..
COMMENTAIRE SEJOUR : 1 TABLE A 20H30 POUR 6 PERSONNES LE 11/06/.., TAXI A 7H30 LE 12/06/..									
Mr Et Mme RIBS	128	N° 310	SUIT	Garantie carte			2	1	13/06/..
COMMENTAIRES SEJOUR : REGARDER HORAIRES D'AVION POUR NEW YORK LE 13/6 MATIN, RESTAURANT POUR 3 PERS A 21H LE 11/06/..									
Sté SCHNEIDER	127	N° 205	PRIV	Garantie carte			1	0	13/06/..
COMMENTAIRES SEJOUR : CHAMBRE RESERVEE PAR SOCIETE, PAYEE PAR LE CLIENT									
Sté SCHNEIDER	127	N° 307	PRIV2	Garantie carte			1	0	13/06/..
COMMENTAIRES SEJOUR : CHAMBRE RESERVEE PAR SOCIETE, PAYEE PAR LE CLIENT									
Sté SCHNEIDER	127	N° 308	PRIV2	Garantie carte			1	0	13/06/..
COMMENTAIRES SEJOUR : CHAMBRE RESERVEE PAR SOCIETE, PAYEE PAR LE CLIENT									
Sté SCHNEIDER	127	N° 409	PRIV	Garantie carte			1	0	13/06/..
COMMENTAIRES SEJOUR : CHAMBRE RESERVEE PAR SOCIETE, PAYEE PAR LE CLIENT									
Sté SCHNEIDER	127	N° 103	PRIV	Garantie carte			1	0	13/06/..
COMMENTAIRES SEJOUR : CHAMBRE RESERVEE PAR SOCIETE, PAYEE PAR LE CLIENT									
Mme TODS	126	N° 305	PRIV2	Garantie carte			2	0	12/06/..
COMMENTAIRES CLIENT : client américain									
COMMENTAIRES SEJOUR : NOMBRE DE NUITS A DEFINIR AVEC LE CLIENT A SON ARRIVEE									
Mr TRUCK	116	N° 208	SUIT	Garantie Agence		Agence Wagons lits - Lyon	1	0	13/06/..
COMMENTAIRES SEJOUR : PRISE EN CHARGE B&B. RESERVATION RESTAURANT 6 CVTS A 20H LE 11/06									

Total chambres : 19

Nombre d'arrivées prévues : 34 clients

soit 26 A + 8 E

GRAND HOTEL LYON PRESQU'ILE

DATE MAIN COURANTE : 11/06/..

Légende : PRIV = chambre Privilège grand lit
PRIV2 = chambre Privilège 2 lits

COURRIER DE CONFIRMATION DE RÉSERVATION DE MONSIEUR DUC

Pierre DUC
Rue des Oliviers
26000 Valence
Téléphone : 04 72 25 21 30
Mail : Duc.pierre@lown.fr

Grand Hôtel Lyon Presqu'île
112 cours Rambaud
69002 LYON

Valence, le 08 juin

Monsieur,

Je vous confirme la réservation d'une chambre Privilège Grand lit (la 205) :

- Pour une personne,
- Du 12 au 13/06 (1 nuit),
- Arrivée vers 20 h 00,
- Dîner 1 couvert vers 20 h 30.

Je vous joins un chèque à titre d'arrhes d'un montant de 80 € (BDP N° 104140).

J'ai bien noté votre tarif de demi-pension de 157 € par nuit.

Avec mes remerciements, je vous prie de recevoir mes meilleures salutations.

Pierre DUC

ÉLÉMENTS POUR ÉTABLIR LA FACTURE PRO FORMA DE MONSIEUR CELORA

À établir pour l'agence : VOTRE AGENCE
119 avenue Léon Blum
75016 PARIS
Tél. : 01 30 57 96 00

Date de la demande : 11 juin

Type de chambre demandé : chambre de type « Privilège »

Nom du client : Monsieur CELORA

Séjour du : 18/06/.. au 21/06/.. (3 NUITS)

Nombre de personnes : 1

Prestation demandée : Hébergement chambre et petit déjeuner

Tarif chambre : 125 €

Tarif petit déjeuner : 12 €

COMMISSION AGENCE : 10% sur le hors taxe,
sur la base de la chambre + petit déjeuner.

DÉTAILS DES PRESTATIONS DES FORFAITS SÉMINAIRES

Tableau à compléter et à rendre avec la copie

FORFAITS	DÉTAIL DES PRESTATIONS

FICHE DE RÉSERVATION

À compléter et à rendre avec la copie

Dates Types de chambres	Nombre de chambres par types :	DATE D'ARRIVÉE																				
Privilège G.L.	HEURE D'ARRIVÉE																				
Privilège 2 Lits	DATE DE DÉPART																				
Suite G.L.	NOMBRE DE NUITÉES																				
Suite 2 Lits																					
Personne mobilité réduite G.L.																					
	Nombre de personnes : ADULTES :																					
	ENFANTS : Age(s) :																					
Coordonnées	Civilité : <input type="checkbox"/> M. <input type="checkbox"/> Mme <input type="checkbox"/> Mme & M. <input type="checkbox"/> Mlle <input type="checkbox"/> Sté																					
	Nom du client :Prénom :																					
	Société :																					
	Adresse :																					
	Code postal : Ville :																					
		Téléphone :	Télécopie :																			
	Portable :	E-mail :																				
Validité	Confirmation demandée																					
	<input type="checkbox"/> Lettre <input type="checkbox"/> Télécopie <input type="checkbox"/> E-mail <input type="checkbox"/> Autres																					
	Garantie demandée																					
	ARRHES Somme :Pour le :Reçues le :																					
	CARTE : Type : N° de Carte : <table border="1" style="width: 100%; height: 20px; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td> </tr> </table>																					
Date d'expiration : <table border="1" style="width: 100%; height: 20px; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;"></td> </tr> </table>																						
Réservation restaurant	Date(s) :	Chambre :																				
	Heure(s) :	Soirée étape : <input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non																				
	Nombre de couvert(s) :																					
Penser à proposer le dîner /Ne pas oublier de l'enregistrer																						
Divers	Arrangement : Prix Annoncé :																					
	Observations :																					
DATE : NOM DU RÉCEPTIONNISTE : XXXXXXXXXXXX SIGNATURE : XXXXXXXXXXXX																						

FACTURE PRO FORMA

À compléter et à rendre avec la copie

« Grand Hôtel Lyon Presqu'île »
 112 cours Rambaud
 69002 Lyon
 RCS Lyon j 401 / SIRET 124 333 444 1125
 Tel: 04 78 02 22 12

FACTURE PRO FORMA

AGENCE : VOTRE AGENCE

119 avenue Blum
 75016 PARIS
 Tél : 01.30.57.96.00

Lyon, le 11 juin

Chambre

Monsieur

Séjour du :

au

Date :	Détail des prestations :	Prix :
.....
.....
.....
.....
.....
.....

TVA 5,5%

Base H.T. :

T.V.A. :

TVA 19,6%

Base H.T. :

T.V.A. :

TOTAL hors taxe :

TOTAL FACTURE T.T.C.

..... €

COMMISSION AGENCE 10% sur le hors taxe :

..... €

TOTAL À PAYER

..... €

PRIX NETS T.V.A. COMPRISE

**TABLEAU STATISTIQUE RÉCAPITULATIF
« GRAND HÔTEL LYON PRESQU'ÎLE »**

Tableau à compléter et à rendre avec la copie

DONNÉES	2002	2003	2004	2005	2006
NOMBRE DE CHAMBRES LOUABLES PAR JOUR	80	80	80	80	80
NOMBRE DE JOURS D'OUVERTURE	365	365	365	365	365
NOMBRE DE CHAMBRES LOUÉES DANS L'ANNÉE	23 512	22 122	20 125	19 220	18 540
NOMBRE DE CLIENTS LOGÉS DANS L'ANNÉE	30 712	29 115	26 120	23 910	23 505
CHIFFRE D'AFFAIRES HÉBERGEMENT ANNUEL T.T.C. (en euro)	2 116 080	2 035 224	1 910 875	1 891 450	1 830 995
TAUX D'OCCUPATION ANNUEL
PRIX MOYEN CHAMBRE (en euros)
REVPAR (revenu par chambre disponible)
INDICE DE FRÉQUENTATION

**ÉLÉMENTS DE COMPARAISON :
RÉSULTATS MOYENS 2006 HÔTELS 3 ÉTOILES DE LYON**

Indicateurs	Résultats moyens hôtels 3 * Lyon en 2006
Taux d'occupation	68.50 %
Prix moyen chambre	99.00 €
Revpar	67.81 €
Indice de fréquentation	1.18