

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

SUJET

HÔTEL LE BERLIOZ***

Vous êtes réceptionniste à l'Hôtel LE BERLIOZ, établissement classé 3* situé dans la commune du BOURGET en Seine Saint-Denis, dirigé par Monsieur DELONAY.

Cet établissement est situé en centre ville, à quelques pas du parc de la Courville. Il accueille des touristes français et étrangers, ainsi qu'une clientèle d'affaires aéronautiques.

Monsieur DELONAY, nouveau gérant, se rend compte après quelques semaines d'observation que certains points peuvent être améliorés rapidement et vous demande de contribuer à ces changements.

Au cours de la journée du **17 juin 2006**, il vous convoque pour vous faire part de ses idées. Afin de vous aider à rédiger vos réponses, vous trouverez dans ce dossier les documents et annexes dont vous aurez besoin :

Annexe A	Fiche signalétique de l'hôtel "LE BERLIOZ" et les tarifs
Annexe B	L'offre « séminaires »
Annexe C	Courrier de la compagnie AIR FLY
Annexe D	Fiche de "réservation groupe" de la compagnie AIR FLY
Document 1	Tableau de la concurrence
Document 2	Planning des réservations
Document 3	Planning d'occupation de la journée du 16/06/2006

Les documents 1, 2, 3 devront être remis avec votre copie et ne doivent pas laisser apparaître votre nom.

*Vous devez présenter 3 copies d'examen séparées :

- hébergement : parties 1, 3 et 4
- communication et bureautique : partie 2, travail 2.1
- anglais : partie 2, travail 2.2

TOUTES ACADÉMIES	EXAMEN	Mention Complémentaire ACCUEIL-RÉCEPTION	2006	
	ÉPREUVE	Épreuve Technologique		
	Coefficient : 4		Durée : 3h00	Page 1/10
	Ce sujet comporte 10 feuilles			

Vous venez de prendre votre service le 17 juin 2006. Les situations que vous avez à résoudre sont réparties en 4 parties :

PARTIE 1 : CONNAISSANCE de l'ENTREPRISE HÔTELIÈRE

L'hôtel LE BERLIOZ est un des seuls hôtels indépendants de l'aéroport. Monsieur DELONAY envisage de franchiser son établissement et vous demande de reclasser tous les hôtels voisins dans le tableau joint en document 1 afin d'avoir un avis plus précis de la concurrence.

Travail à faire :

- 1.1 Compléter le tableau de la concurrence (**document 1**).
- 1.2 Rappeler les avantages et inconvénients en matière de franchise pour les parties contractantes. (Présentation sous forme de tableau).

PARTIE 2 : ACTIVITÉS COMMERCIALES et COMMUNICATION PROFESSIONNELLE

Monsieur DELONAY souhaite que vous rédigiez une brochure de l'hôtel en français. Celle que la réception envoie actuellement ne vante pas assez les mérites de l'hôtel.

Travail à faire :

- 2.1 À partir des informations qui vous sont données dans les différentes annexes, imprimer votre proposition de brochure à Monsieur DELONAY.

Consignes de présentation :

- Seuls les logiciels de traitement de texte et tableur sont autorisés (logiciel de P.A.O. exclu).
- feuille : A4
- disposition : paysage
- Présentation :
 - trois volets, recto
 - faire apparaître clairement les différentes parties :
 - présentation générale de l'hôtel, comment le contacter, sa situation
 - descriptif des chambres, des services, des activités internes
 - insérer une image et un titre minimum avec mise en forme de type Wordart.

- 2.2 Rédiger en anglais, une lettre promotionnelle manuscrite destinée aux compagnies aériennes, agences de voyage et sociétés britanniques.

Vous ferez apparaître dans ce courrier :

- la catégorie de l'hôtel, sa situation, ses services de restauration,
- l'envoi de la nouvelle brochure en pièce jointe,
- la possibilité de tarifs réduits et d'une éventuelle réservation,
- la prise de rendez-vous avec la direction afin d'établir un contrat avec l'hôtel.

PARTIE 3 : ACTIVITÉS de RÉCEPTION

Vous recevez une confirmation de réservation de la compagnie AIR FLY qui souhaite réunir ses commandants de bord dans votre hôtel pour une journée d'étude (Annexe C).

Travail à faire :

3.1 D'après la fiche de réservation groupe donnée en annexe D, enregistrer la demande sur le planning de réservation hebdomadaire joint en **document 2**. Argumenter votre choix de type de chambre.

3.2 À partir des annexes C et D, préparer de façon manuscrite, le déroulement horaire de la prestation réservée par le commandant GRAPIN, du 06 juillet à 8 h 00 au 07 juillet à 8 h 00.

3.3 Suite au courrier du 17 juin 2006 de la compagnie AIR FLY (Annexe C), indiquer les différentes tâches à effectuer en réception.

PARTIE 4 : ANALYSE de SITUATION

Vous constatez que le planning d'occupation du 16 juin 2006 est incomplet.

Travail à faire :

4.1 Compléter la colonne des tarifs du planning d'occupation du 16 juin (**document 3**).

4.2 Pour la journée du 16 juin 2006, calculer :

- le chiffre d'affaires hébergement,
- le taux d'occupation,
- l'indice de fréquentation,
- le prix moyen chambre,
- le revenu par chambre disponible.

4.3 Comparer le prix moyen chambre et le revenu par chambre disponible.
Commenter ces résultats.

FICHE SIGNALÉTIQUE de L'HÔTEL

HÔTEL LE BERLIOZ***

141 avenue de Paris
93440 LE BOURGET

Tél. : 01.49.92.36.36

Fax : 01.49.92.32.32

Classement : 3 étoiles

Ouverture : Toute l'année

Hberlioz.@lebourget.com

Situation : À 11 Km de Paris, au nord de la capitale, l'hôtel est situé au Bourget à proximité de l'aéroport, du Musée de l'air et du centre d'exposition de Villepinte.

L'hôtel : Notre hôtel dispose de 36 chambres et suites réparties sur six étages soit 6 chambres par étage. Au premier et au deuxième étage se trouve une chambre pour personne à mobilité réduite. Nos chambres peuvent recevoir de 1 à 3 personnes (lit sup.) et sont réparties de la manière suivante : 12 chambres "twin"

20 chambres "double" dont 2 chambres pour personne à mobilité réduite (105 et 205)

4 suites (306, 406, 506, 606)

Les chambres sont climatisées, équipées d'un mini-bar, d'une télévision et d'une salle de bain complète. Elles sont entièrement insonorisées.

Les suites disposent d'un coin salon avec un équipement hifi-vidéo et un coffre fort individuel, ainsi que d'une salle de bain avec jacuzzi et douche. Elles possèdent toutes un balcon privé avec vue sur le parc.

Les services internes :

Le petit déjeuner est servi tous les jours de 6 h 30 à 10 h 30 au restaurant "Le Globe", et également en chambre aux mêmes horaires.

Le restaurant "Le Globe", de type gastronomique, est ouvert tous les jours de 12 h 00 à 14 h 00 et de 18 h 00 à 22 h 00.

Le bar "Les Alizés", situé dans le hall, est ouvert tous les jours de 7 h 00 à 2 h 00 du matin.

Les services annexes :

* Une salle de gymnastique est ouverte de 6 h 30 à 21 h 30.

* Un « room service » est assuré 24 h/24 h pour une restauration simple.

* Un service « pressing » permet l'entretien du linge des clients.

* Un service de bagagiste est assuré 24 h/24 h.

* Un service de « baby-sitting » est disponible sur simple demande à la réception.

* Un service de conciergerie réserve des spectacles sur Paris et sa région.

* Un service de dépôt des valeurs est assuré gracieusement à la réception.

(Seules les suites disposent de coffres individuels)

Les tarifs :

Prestations	Vue sur rue	Vue sur parc
Double ou Twin (1 ou 2 personnes)	106 €	121 €
Suites	aucune	146 €
Lit supplémentaire (gratuit -12 ans)	26 €	26 €
Petit déjeuner au buffet	8 €	
Supplément service en chambre	1,50 €	

Certaines sociétés ont signé des contrats avec l'hôtel : leurs membres bénéficient d'une réduction de 10 % sur le tarif chambre (hors petit déjeuner).

L'OFFRE « SÉMINAIRES »

FORFAIT JOURNÉE D'ÉTUDE
120 € (par pers.)

FORFAIT SÉMINAIRE RÉSIDENTIEL
250 € (par pers.)

Pour les choix, se référer aux rubriques suivantes : pauses, menus.

PAUSES

Deux pauses sont disponibles, au choix :

viennoise

café et thé
jus de fruits
assortiment de viennoiseries

classique

café et thé
jus de fruits
biscuits sucrés

MENUS

Menu A

Salade Landaise
Escalope Milanaise
Tagliatelles
Ossau-Iraty
Soufflé glacé à la liqueur de poire

Menu B

Asperges sauce Mousseline
Filet de sole Dieppoise
Épinards frais
Cantal fermier
Tarte fine des demoiselles Tatin

Les menus séminaires comprennent boissons et cafés.

SALLES DE SÉMINAIRES

Le tableau suivant présente la capacité d'accueil en fonction de la disposition de la salle :

Salons	Superficie en m ²	En U	Rectangulaire	Style Conférence	Style Classe	Style Banquet	Style Cocktail	Prix Journée	Prix 1/2 Journée
Salomé	80	40	60	70	60	80	120	180 €	105 €
Camélias	40	20	30	40	30	40	60	90 €	65 €
Esther	120	60	90	110	90	120	180	230 €	205 €

✈✈✈ ✈✈✈ ✈✈✈
Compagnie aérienne AIR FLY
Service commercial
ZA Le Bourget
93440 LE BOURGET
Tél. : 01.48.58.69.69
Fax : 01.48.58.69.63

Hôtel LE BERLIOZ
141 avenue de Paris
93440 LE BOURGET

Réf. : 213.859
Objet : Notre réservation

Le Bourget,
le 17 juin 2006

Monsieur,

Nous avons bien reçu votre devis et vous confirmons notre réservation pour l'accueil du groupe de commandants de bord. Cette journée d'étude sur le thème de "La sécurité dans les avions", aura donc lieu le 6 juillet prochain pour 24 participants dont 14 resteront à l'hôtel.

Vous voudrez bien m'adresser un programme journalier du déroulement de cette réunion avec les informations que je vous ai communiquées lors de notre rencontre.

Le Commandant LENOIR viendra vous apporter des livrets à mettre dans la salle de réunion avant l'arrivée des commandants de bord, ainsi que 2 cadeaux à déposer dans les chambres des commandants MOUIGIN et SABLIER (personnalités importantes de notre groupe AIR FLY).

En ce qui concerne votre devis, devons-nous fournir une garantie pour cette réservation ?

Nous vous prions d'agréer, Monsieur, nos sincères salutations.

H. GRAPIN

Commandant de Bord

FICHE de RÉSERVATION GROUPE

Hôtel LE BERLIOZ 141 avenue de Paris 93440 LE BOURGET Tél : 01.49.92.36.36 Fax : 01.49.92.32.32 Hberlioz.@lebourget.com		Compagnie Aérienne AIR FLY Service commercial ZA Le Bourget 93440 LE BOURGET Tél : 01.48.58.69.69 Fax : 01.48.58.69.63 Contact : Commandant H. GRAPIN	
Date d'arrivée : 6/07/2006		Date de départ : 07/07/2006	
Heure d'arrivée : 8 h 00		Heure de départ : 18 h 00 le 06/07 et 8 h 00 le 07/07	
Observations : 24 participants à la journée d'étude (8 h 15 – 12 h 15 et 14 h – 17 h 30) dont 14 restent sur place en séminaire résidentiel avec un départ le 07/07/2006 après le PDJ.			
Type de chambre Single : 14	Prix	Petit déjeuner Le 07/07/2006 pour 14 pers. en salon Camélias	Réunion Salon Salomé en U, paper board, rétroprojecteur, TV, magnétoscope
Total chambres : 14 Nbre de pers. : 24	Le 6/07/2006 : café d'accueil à 8 h 00 Le 6/07/2006 : Cocktail sans alcool de départ à 17 h 30 (facturé 8 €/pers.)		
Pauses MATIN : viennoise APRÈS MIDI : classique		Heure : 10 h 00 Heure : 16 h 00	Lieu : Salon Camélias Lieu : Salon Camélias
Déjeuner Menu : Menu A dans le salon Camélias		Dîner Menu au restaurant « le globe » pour 14 pers. : Entrée, plat, dessert (1/4 eau + 1/4 vin rouge + café)	
Confirmation du client : courrier reçu le 17/06/2006		Arrhes demandées : Montant : Reçu le :	
Observations : <ul style="list-style-type: none"> ○ Les livrets, fournis à l'hôtel avant l'arrivée, seront à déposer dans la salle de réunion. ○ Tous les participants arrivent de façon individuelle. ○ La prise en charge forfait « séminaires » et de la journée d'étude revient à la société AIR FLY. ○ Tous les participants devront disposer de chambres de qualité identique (hors vue). 			
Réservation faite le : 30/05/2006 modifiée le : 17/06/2006		Nom du réceptionniste Anne Sophie	

Document 1 (à rendre avec la copie)

TABLEAU de la CONCURRENCE

NOM DE L'ENSEIGNE	Classement officiel	Type d'établissement (Indépendant, chaîne intégrée, chaîne volontaire)	Appartenance à un groupe (éventuellement)
PREMIÈRE CLASSE			
IBIS			
HÔTEL DE LA PISTE	*		
HOLIDAY INN			
CAMPANILE			
HILTON LE BOURGET			
ÉTAP HÔTEL			
INTER HÔTEL LE BOURGET	**		
LE REPOS - BEST WESTERN	***		
KYRIAD			

Document 2 (à rendre avec la copie)

PLANNING des RÉSERVATIONS du 05/07/06 au 12/07/06

N#	Type #	05	06	07	08	09	10	11
101	TWRUE	GHY	GHY	GHY	GHY	JUI	JUI	LOP
102	DBL PARC	GRE	GRE	GRE		FAZ		BEA
103	TWRUE		HYT	HYT				
104	DBL PARC	ZER	ZER					
105	HAND. RUE							
106	DBL PARC	DRY	DRY	DRY	DRY			
201	TWRUE	ASE	CRE	CRE	BRE			
202	DBL PARC	DRY	DRY					
203	TWRUE			COL				
204	DBL PARC							
205	HAND. RUE							
206	DBL PARC	FRE	JIL	FUZ				
301	TWRUE	TRO	TRO	ANG				
302	DBL PARC							
303	TWRUE	RAN						
304	DBL PARC							
305	DBL RUE							
306	SUITE	GRO	GRO	GRO				

TW = twin DBL = double

N#	Type #	05	06	07	08	09	10	11
401	TWN RUE	FEZ						
402	DBL PARC							
403	TWRUE							
404	DBL PARC							
405	DBL RUE	GRE						
406	SUITE							
501	TWRUE	UTI						
502	DBL PARC							
503	TWRUE	NUQ						
504	DBL PARC							
505	DBL RUE	FRO	FRO	FRO	FRO			
506	SUITE	LAP	LAP	LAP	LAP			
601	TWRUE	HYT						
602	DBL PARC							
603	TWRUE							
604	DBL PARC	BUK						
605	DBL RUE							
606	SUITE	DEI						

Document 3 (à rendre avec la copie)

PLANNING d'OCCUPATION du 16/06/2006

N#	Type #	NOM	Arrivée	Départ	Nbre pers.	Tarif	OBSERVATION
101	TW RUE	PALLADION	16/06	18/06	2		Individuel Plein Tarif
102	DBL PARC						
103	TW RUE	LEROY	15/06	17/06	2		Individuel Plein Tarif
104	DBL PARC						
105	HAND. RUE						
106	DBL PARC	PEROUIN	16/06	17/06	1		Contrat Sté MBI
201	TW RUE						
202	DBL PARC	WALLACE	16/06	17/06	1		Contrat Sté MBI
203	TW RUE	FOREL	16/06	17/06	2		Gpe Cyclamed remise 5% sur #
204	DBL PARC						
205	HAND. RUE						
206	DBL PARC						
301	TW RUE	ALLIBERT	16/06	17/06	2		Gpe Cyclamed remise 5% sur #
302	DBL PARC						
303	TW RUE	MONTUPET	16/06	17/06	2		Gpe Cyclamed remise 5% sur #
304	DBL PARC						
305	DBL RUE	LIRET	14/06	17/06	1		Contrat Sté INFO PRO
306	SUITE	RIVON	15/06	18/06	1		Individuel Plein Tarif
401	TWN RUE	GARDINOU	16/06	17/06	2		Gpe Cyclamed remise 5% sur #
402	DBL PARC						
403	TW RUE	FERIEL	16/06	17/06	1		Gpe Cyclamed remise 5% sur #
404	DBL PARC						
405	DBL RUE						
406	SUITE	MORET	16/06	17/06	2		Individuel Plein Tarif
501	TW RUE						
502	DBL PARC						
503	TW RUE						
504	DBL PARC						
505	DBL RUE						
506	SUITE						
601	TW RUE						
602	DBL PARC						
603	TW RUE						
604	DBL PARC						
605	DBL PARC						
606	DBL RUE						