

MENTION COMPLÉMENTAIRE ACCUEIL-RÉCEPTION
E2 - ÉTUDE d'une ou de SITUATION(S) PROFESSIONNELLE(S)
Épreuve pratique et écrite
Durée 3 h

SUJET

HÔTEL BEAUREGARD ★★★

Vous êtes réceptionniste à l'Hôtel Beauregard situé à Toulouse. Cet établissement vient d'être rénové. Il est dorénavant classé trois étoiles. Il reçoit une clientèle internationale.

Cet hôtel de charme est situé dans la ville historique de Toulouse, sur les berges de la Garonne.

Aujourd'hui, 9 juillet, vos horaires sont les suivants : de 7 heures à 15 heures. Vous effectuez les différentes tâches à l'aide des documents ci-dessous.

Liste des annexes et documents

Supports de travail	
Annexe A	Fiche signalétique
Annexe B	Tarifs
Annexe C	Structure d'accueil pour les personnes handicapées
Annexe D	Courriel en anglais
Annexe E	Détail des prestations de Monsieur NEWTON
Annexe F	Bon d'agence TROPIC TRAVEL

Documents à joindre avec la copie

Document 1	Courriel de réponse à Mrs SMITH - (fichier modele-courriel.doc ou .odt)
Document 2	Facture - (fichier facture.xls ou .ods)
FICHIERS JOINTS	Dossier <i>images</i> (3 fichiers <i>images</i>)

Les DOCUMENTS 1 et 2, AINSI QUE 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	2013
	ÉPREUVE	Étude d'une ou de situation(s) professionnelle(s)		
	Coefficient : 3		Durée : 3H00	
	Ce sujet comporte 10 feuilles			
			Feuille 1/10	

PARTIE 1 : ACTIVITÉS COMMERCIALES – 10 points

L'hôtel Beauregard vient d'obtenir le label « TOURISME ET HANDICAP ». Afin de commercialiser au mieux les forfaits « séminaire », le chef de réception vous demande de créer une brochure présentant les 3 forfaits qui sera envoyée aux entreprises et aux associations spécialisées.

Travail à faire :

1.1 Créer la brochure de promotion des trois forfaits en utilisant le dossier « images » à disposition, et les annexes A, B et C.

Consignes :

- Les texteur, tableur, grapheur et PAO sont à disposition
- Feuille format A4, paysage recto verso pliée en 3

1.2 Imprimer le document recto verso ou sur 2 pages si l'imprimante ne le permet pas (à rendre avec la copie).

PARTIE 2 : ACTIVITÉS DE RÉSERVATION – 25 points

Votre chef de réception vous transmet une demande de renseignements par courriel d'un client anglais et vous prie de traiter cette requête.

Travail à faire :

2.1 Répondre au courriel de Mrs SMITH (annexe D) à l'aide du Document 1 (fichier modele-courriel.doc ou .odt)

2.2 Imprimer la réponse (à rendre avec la copie).

Le chef de réception vous demande de préparer les opérations de facturation de la journée à partir du détail des prestations de M. Newton et du bon d'agence « Tropic Travel » (annexes E et F).

Travail à faire :

2.3 Établir la ou les facture(s) relative(s) au séjour de Monsieur NEWTON à partir du document 2 (Facture - fichier facture.xls ou .ods).

2.4 Imprimer la ou les facture(s) (à rendre avec la copie).

PARTIE 3 : ACTIVITÉ ADMINISTRATIVE – 25 points

Votre chef de réception souhaiterait que vous procédiez à quelques rappels sur les règles de change appliquées dans l'hôtel. Il a constaté que certains réceptionnistes effectuent des opérations de change pour la clientèle. Or l'hôtel ne dispose pas d'un bureau de change.

Travail à faire

3.1 Rédiger une note de service adressée à l'équipe rappelant les règles de change à l'hôtel.

3.2 Imprimer la note de service (à rendre avec la copie).

L'hôtel ne disposant plus de bordereau de change papier, vous devez créer un bordereau informatisé pour répondre à la législation. Il devra faciliter le travail des réceptionnistes en permettant le calcul automatique des données. À l'hôtel, les taux de change sont exprimés pour un euro.

Travail à faire :

3.3 Créer ce bordereau de change.

Consignes : *Format A4 paysage, recto avec entête de l'hôtel.
Logiciel et traitement de texte, tableur ou PAO autorisés.*

3.4 Imprimer le bordereau (à rendre avec la copie).

3.5 Imprimer le bordereau en faisant apparaître les formules de calcul (à rendre avec la copie).

ANNEXE A – FICHE SIGNALÉTIQUE

Hôtel BEAUREGARD ***
21 Quai Saint Pierre
31000 TOULOUSE

Tel : (00 33) 05 34 41 XX XX
Fax : (00 33) 05 34 41 XX XX
Email : contact@hotelbeauregard.com
Site : www.hotelbeauregard.com

CLASSEMENT de l'HÔTEL : Trois étoiles

OUVERTURE : toute l'année

SITUATION : au sein de la ville historique de Toulouse, sur les berges de la Garonne.

CHAMBRES :

L'hôtel dispose de 100 chambres climatisées, toutes rénovées, non fumeur, réparties comme suit :

- 25 chambres standard, lit double vue sur le patio intérieur de l'hôtel
- 25 chambres confort : lit double, vue sur la Garonne
- 25 chambres supérieures dont 5 réservées aux personnes à mobilité réduite, lits séparés ou à l'italienne, vue sur la Garonne.
- 20 chambres « Privilège » dont 5 réservées aux personnes à mobilité réduite, plus spacieuses, lits séparés ou à l'italienne, vue sur la Garonne.
- 5 Suites Junior avec 1 entrée, 1 salon et chambre séparée équipée d'un grand lit (200 cm), et d'une salle de bain offrant un jacuzzi. Vue sur la Garonne.

Toutes nos chambres sont équipées de mini-bar, téléviseur à écran plat, téléphone à ligne directe, accès Internet WIFI et coffre-fort individuel.

RESTAURATION :

Le restaurant "la Brasserie des Beaux Arts" d'une capacité de 160 couverts offre une cuisine du marché avec des spécialités régionales, poissons et fruits de mer dans un décor "Belle époque". Pour les adeptes du "cocooning", le restaurant offre la possibilité de déjeuner ou dîner en chambre grâce au "Room Service".

SALON :

Les salles de séminaire peuvent accueillir jusqu'à 140 personnes. Elles sont toutes accessibles aux personnes à mobilité réduite. Elles sont équipées comme suit :

- 1 vidéo projecteur au plafond ou portable
- Diffusion audio ou vidéo
- Accès internet
- 1 écran plat ou plasma
- 1 paperboard
- Set de bureau avec stylo et papier

ACCUEIL : La réception est ouverte 24 h/ 24 h.

SERVICES à la CLIENTÈLE :

- Room service
- 07 h 00 à 10 h 30 : petit-déjeuner
- 12 h 00 à 14 h 30 : déjeuner
- 19 h 00 à 21 h 30 : dîner
- Pressing

PARKING : gratuit sur réservation préalable

SERVICES SPECIFIQUES : L'hôtel a reçu cette année le label « Tourisme & handicap ».

ACTIVITES ANNEXES :

- Avantages vélos : des vélos de ville mis gracieusement à la disposition de la clientèle afin de visiter la ville en toute tranquillité ou de passer du quartier des Antiquaires à la Basilique Saint Sernin ou bien du Musée de l'Histoire Naturelle au Jardin Japonais.
- Organisation de visites : train touristique dans la vieille ville de Toulouse
- Accès Internet gratuit par système WIFI
- Salle de musculation
- Sauna

ANNEXE B – TARIFS

TARIFS CHAMBRES

CATÉGORIE	BASSE SAISON	HAUTE SAISON
CHAMBRE STANDARD	130	180
CHAMBRE CONFORT	150	200
CHAMBRE SUPÉRIEURE	180	230
CHAMBRE PRIVILÈGE	230	280
SUITE JUNIOR	330	450
PETIT-DÉJEUNER	15	15

Les animaux de compagnie sont acceptés dans l'hôtel au tarif de 8 € par nuitée

Basse saison : du 01/01 au 31/03/2013 et du 01/11 au 20/12/2013

Haute saison : du 01/04 au 31/10/2013 et du 21/12 au 31/12/2013

Taxe de séjour : 0,90 € par jour et par personne

L'hôtel applique les conventions internationales concernant les séjours des clients d'agence et accorde une commission de 8% sur l'hébergement.

TARIFS RESTAURANT

Nos prix varient de 25 à 40 € selon le type de prestation choisie.

SOIRÉE ÉTAPE SUR LES BERGES DE LA GARONNE

Du lundi au jeudi 145 € pour 1 personne, 180 € pour 2 personnes comprenant :

- 1 repas (salade verte, plat, café gourmand, 1 verre de vin)
- 1 nuit avec une vue exceptionnelle sur le fleuve Garonne et le Pont Neuf
- 1 petit-déjeuner servi en chambre

ORGANISATION DES SALONS

Salons	Superficie	U	Classe	Théâtre	Cocktail
JACOBINS	50 m ²	20	30	40	40
AUGUSTIN	120 m ²	60	90	100	110
LAUTREC	150 m ²	80	100	120	140

Tous nos salons sont accessibles par le parking avec entrée spéciale pour personne à mobilité réduite

FORFAITS ET TARIFS

PRESTATIONS	TARIFS /pers
JOURNÉE D'ÉTUDE <ul style="list-style-type: none">• Location de salle• 2 pauses• Déjeuner (vin et café compris)	65 €
SÉMINAIRE RÉSIDENTIEL <ul style="list-style-type: none">• Location de salle• 2 pauses• Déjeuner (vin et café compris)• Dîner (vin et café compris)• Chambre ½ double• Petit-déjeuner	250 €
SÉMINAIRE RÉSIDENTIEL « A 380 » <ul style="list-style-type: none">• Location de salle• 2 pauses• Déjeuner et dîner (vin et café compris)• Chambre ½ double• Petit déjeuner Visite des sites « AIRBUS » et de la cité de l'espace accessibles aux personnes à mobilité réduite	280 €

Le label « Tourisme & Handicap »

Une démarche Qualité au service des personnes handicapées.

Ce label national a pour objectif d'apporter une information fiable et objective de l'accessibilité des sites et équipements touristiques en prenant en compte tous les types de handicaps.

Le label est attribué pour une durée de cinq ans, renouvelable par avenant après contrôle du maintien des critères d'accueil et d'accessibilité. Il assure aussi une démarche qualité pour l'accueil des personnes handicapées en partenariat avec les professionnels du tourisme.

Cette mission a été déléguée à l'Association Tourisme & Handicaps, créée le 28 février 2001.

Ainsi, dans le cadre de sa politique en faveur de l'accessibilité, l'hôtel Beauregard a reçu le label "Tourisme et Handicap" pour le handicap moteur.

L'hôtel Beauregard a effectué une démarche volontaire visant à améliorer le « confort d'usage » de ses visiteurs handicapés moteur et répondre ainsi à leurs attentes.

Il a été l'objet d'une visite approfondie menée par des évaluateurs spécialisés qui ont pu ainsi valider leur conformité avec les critères en vigueur.

Le pictogramme MOTEUR est ainsi visible dans l'établissement et assure aux personnes handicapées moteur l'assurance d'avoir les équipements adéquats aussi bien dans les espaces communs que privés avec un personnel sensibilisé et formé à l'accueil des personnes en situation de handicap.

LE PICTOGRAMME MOTEUR attribué à l'hôtel Beauregard garantit :

- un accès en autonomie depuis le parking de l'établissement jusqu'à l'issue de secours,
- des portes larges de 80 cm,
- des pentes douces et aménagées dès l'entrée de l'hôtel,
- un comptoir d'accueil aménagé pour les personnes à mobilité réduite,
- un ascenseur équipé pour accueillir une personne en fauteuil roulant,
- une programmation des étages à hauteur,
- des espaces de manœuvre et des espaces d'usage dans la chambre,
- une salle de bains, des sanitaires, des passages sous lavabo, sous tables, lit à hauteur réglable, douches à l'italienne.

ANNEXE D – COURRIEL EN ANGLAIS

From : eleanorsmith@telenet.co.uk
To : contact@hotelbeauregard.com

Subject : enquiry

Dear Madam / Dear Sir

We are visiting your region from September 1st to 7th 2013 and we would like some information about your hotel, the more so as my husband is in a wheelchair and worries about his moving around the premises. Could you please send us your brochure together with your rates? One more thing: we have a little dog which usually travels with us. Is it possible to keep it in the room and how much would you charge for this service?

Moreover as we wish to discover your region, would you be so kind as to suggest places worth visiting in the surroundings as well as any leisure activities that you may provide and that would be suitable?

We look forward to your early reply and thank you in advance.

Best regards

Mrs Eleanor SMITH

ANNEXE E - DÉTAIL DES PRESTATIONS DE MONSIEUR NEWTON

Chambre 102
SÉJOUR : du Vendredi 05 au lundi 09 juillet

Vendredi 05

1 dîner à 30 €
1 bière à 7 €

Samedi 06

1 petit déjeuner
2 dîners à 35 €
1 bouteille de Bordeaux à 45 €

Dimanche 07

1 petit déjeuner chambre
1 déjeuner 25 €

Lundi 08

1 petit déjeuner
1 dîner à 30 €

Mardi 09


1 petit déjeuner

ANNEXE F – BON D'AGENCE TROPIC TRAVEL

Tropic Travel 101 Georges Street Martinsburgh -Virginia 25-405 USA		
Customer's name	Mr NEWTON Robert	Hotel coupon 003674
Type of accommodation	1 standard Room	
Date of arrival :	05/07/2013 AM/PM/LATE 1:00 PM To :	Hotel Beauregard ***
Date of departure :	09/07/2013	21 quai St Pierre
Number of night	05/07/2013	31000 Toulouse
Number of guests :	1	
B&B Package	Date of issue : 23/05/2013 by Tropical Travel Original copy for customer	

DOCUMENT 1 - COURRIEL DE RÉPONSE À MRS SMITH

(utiliser le fichier *modele-courriel.doc* ou *.odt* mis à votre disposition)

Document 1
Courriel-type
 <p>Fichier Edition Affichage Outils Message ?</p> <p>Répondre Répondre à tous Transférer [Print] [Close] [Up] [Down] [Calendar] [Attachments]</p>
De :
Date :
A :
Cc :
Cci :
Objet :
<hr/>

