

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

SUJET

RÉSIDENCE ÉVASION VILLAGE ★★★

Vous êtes réceptionniste au sein de la résidence de tourisme Évasion Village située dans la plaine des Vosges. Cette structure est nichée au cœur du parc naturel régional du ballon des Vosges.

Ce domaine propose un large choix d'activités, un espace aquatique et ludique, des maisons de vacances entièrement équipées.

Ce jour, date de l'examen, vous prenez votre poste. Madame FROLIN, Directrice qui vient de racheter cette structure, vous demande de la seconder.

Vous êtes confronté(e) à différentes situations.

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

Supports de travail (documents non imprimables, copier-coller possible)
Présentation de la résidence.pdf
Extrait de Article L'hôtellerie-Restauration N° 3344 du 30 mai 2013.pdf
Brochure BEL-AIR.pdf
Extrait des tarifs.pdf
Fréquentation des maisons familiales pour le premier trimestre.pdf
email Mrs PRESTON.pdf
Dossier images

Documents à joindre avec la copie
modele-email.xls (ou .ods)

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

TOUTES ACADÉMIES	EXAMEN	Mention Complémentaire ACCUEIL-RÉCEPTION	E2	2018	
	ÉPREUVE	Étude d'une ou de situation(s) professionnelle(s)		P 1806-MC4 AR E2	
	Coefficient : 3		Durée : 3 h 00		Feuille 1/ 2
	Ce sujet comporte 2 feuille(s)				

PARTIE 1 : Administration (15 points)

Madame FROLIN vous informe qu'elle souhaite faire évoluer la résidence de 3 à 4 étoiles. Afin que l'ensemble du personnel et elle-même, soient informés de la démarche, elle vous demande, grâce à vos connaissances professionnelles et à l'aide du document mis à votre disposition, de rédiger une note d'information synthétisant la procédure pour cette nouvelle classification.

Travail à faire 1 :

1.1 Réaliser la note d'information relative à la procédure de classification des établissements hôteliers en respectant une chronologie.

1.2 Imprimer ce document (**à rendre avec la copie**).

PARTIE 2 Réservation - Vente (15 points)

Vous êtes sollicité(e) par Madame FROLIN pour répondre par mail favorablement à la demande de renseignements de Mrs. PRESTON.

Travail à faire 2 :

2.1 Rédiger en anglais, à l'aide des supports de travail et fichiers mis à disposition, le mail de réponse à adresser à Mrs. PRESTON.

2.2 Imprimer le mail de réponse (**à rendre avec la copie**).

PARTIE 3 : Fidélisation de la clientèle (15 points)

Madame FROLIN a signé un partenariat touristique avec l'association BEL-AIR qui propose des baptêmes en parapente. Elle souhaite promouvoir cette activité sportive en réalisant un flyer dynamique, indiquant que la clientèle de la résidence bénéficie d'une réduction de 10 %, dans le cadre du partenariat.

Travail à faire 3 :

3.1 Créer le flyer à l'aide des supports de travail et fichiers mis à disposition.

Consignes de présentation :

- feuille A4,
- disposition paysage.

3.2 Imprimer le document (**à rendre avec la copie**).

PARTIE 4 : Analyse de l'activité (15 points)

Madame FROLIN vous informe qu'elle souhaite faire une analyse statistique des locations des maisons familiales 6 personnes Tradition et Premium, pour la période du 1^{er} trimestre.

Travail à faire 4 :

4.1 A partir des données mises à votre disposition, élaborer un tableau d'analyse de la fréquentation des maisons familiales 6 personnes, pour la période de janvier à mars, en faisant apparaître :

- le total des maisons louées par mois, toutes saisons confondues,
- le taux d'occupation pour chaque mois, pour chaque type de maisons, toutes saisons confondues,
- le Revpar pour chaque mois, pour chaque type de maisons, toutes saisons confondues,
- le chiffre d'affaires total mensuel.

4.2 Imprimer une version du tableau laissant apparaître les formules de calcul (**à rendre avec la copie**).

4.3 Insérer sur le même document, un graphique faisant apparaître l'évolution du chiffre d'affaires pour les maisons Tradition et Premium.

4.4 Imprimer le tableau d'analyse avec les données chiffrées et le graphique demandé (**à rendre avec la copie**).