

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

SUJET

HÔTEL 4D ★★★★★

Vous êtes réceptionniste à l'hôtel 4D, 4 étoiles situé à Chasseneuil-du-Poitou dans l'univers du parc du Futuroscope. Cet hôtel a été construit pour accueillir la clientèle individuelle du parc d'attraction, les groupes de diverses origines (Espagne, Allemagne, Grande-Bretagne), et aussi la clientèle d'affaires.

L'hôtel 4D se situe à proximité de l'aéroport de Poitiers-Biard. L'hôtel est dirigé par Monsieur Monory.

Vous prenez votre service et vous devez effectuer diverses tâches demandées par votre chef de réception.

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

Supports de travail (documents non imprimables, copier-coller possible)
Présentation de l'hôtel.pdf
Tarifs individuels.pdf
POK Hotel check-in.pdf
Biographie sur Joël Robuchon.pdf
Avis client Madame RIGAULT.pdf
Consignes de la direction.txt
Dossier images

Documents à joindre avec la copie
Modèle-courriel.doc (ou.odt)
Analyse des statistiques fréquentation et occupation.xls (ou .ods)

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

TOUTES ACADÉMIES	EXAMEN	Mention Complémentaire ACCUEIL-RÉCEPTION	E2	2021
	ÉPREUVE	Étude d'une ou de situation(s) professionnelle(s)	AP2106-MC4 AR E2	
	Coefficient : 3		Durée : 3 h 00	
	Ce sujet comporte 3 feuille(s)			Feuille 1/3

PARTIE 1 : ACTIVITÉS DE RÉCEPTION (barème : 15 points)

La direction vient de faire l'acquisition d'un kiosque en libre-service pour les check-in (POK HOTEL check-in). Votre chef de réception vous informe que la plupart des réceptionnistes ne maîtrise pas cet outil. Ceci a créé beaucoup d'erreurs lors des derniers check-in.

Travail à faire :

- 1.1 À l'aide des documents à disposition, rédiger une note d'information pour l'ensemble des réceptionnistes, traitant des points suivants :
 - Utilité du POK HOTEL Check-in.
 - Avantages et inconvénients pour le client.
 - Rôle du personnel pendant la procédure.
- 1.2 À l'aide des spécifications du système, élaborer une procédure simple d'utilisation pour les clients.
- 1.3 Imprimer les deux documents (**à rendre avec la copie**).

PARTIE 2 : ACTIVITÉS COMMERCIALES (barème : 15 points)

Votre chef de réception vous informe que la direction désire augmenter l'activité du restaurant gastronomique « Le Cristal ». Il vous demande donc d'assurer la communication, auprès de la clientèle internationale, de la prochaine soirée à thème qui aura lieu le 6 août (menu surprise à 25 € par personne, hors boissons), pour la commémoration du décès du chef Joël Robuchon.

Travail à faire :

- 2.1 En utilisant les documents mis à disposition, créer en anglais :
 - Un support publicitaire au format A4 pour présenter la soirée, en intégrant des éléments biographiques relatifs à Joël Robuchon.
 - Un courrier électronique pour envoyer le document en pièce jointe.
- 2.2 Imprimer les documents (**à rendre avec la copie**).

PARTIE 3 : ACTIVITÉS DE FIDÉLISATION (barème : 15 points)

Votre chef de réception vient de prendre connaissance des avis clients sur le site de l'hôtel. Parmi les avis reçus, figure celui de Madame RIGAULT, dont le mari est un client à mobilité réduite, qui fait part de son mécontentement après son dernier séjour.

Travail à faire :

- 3.1 A l'aide du modèle courriel et des consignes de la direction, rédiger la réponse.
- 3.2 Réaliser le bon d'avoir qui sera joint au courriel (présentation libre).
- 3.3 Imprimer les documents (**à rendre avec la copie**).

PARTIE 4 : ACTIVITÉS ET RÉSULTATS (barème : 15 points)

Vous devez réaliser des statistiques du mois de mai dernier à présenter lors de la prochaine réunion commerciale. En effet, le directeur vous demande de compléter un fichier répertoriant toutes les données chiffrées, en vue d'établir une comparaison des deux derniers mois de mai.

Travail à faire :

- 4.1 À l'aide du fichier mis à disposition, compléter et modifier le document de la fréquentation et de l'occupation des mois de mai de l'an dernier et de cette année, en insérant les indicateurs suivants :
 - Le taux d'occupation mensuel.
 - Le prix moyen chambre mensuel.
 - Le REVPAR mensuel.
 - Le pourcentage de progression entre les deux années pour les indicateurs pertinents.
- 4.2 Sur le même document, faire une analyse rapide des résultats obtenus, en proposant des pistes d'amélioration.
- 4.3 Imprimer le document (**à rendre avec la copie**).
- 4.4 Imprimer la feuille en faisant apparaître les formules de calculs (**à rendre avec la copie**).