

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

**SUJET**

<b>HÔTEL « ENTRE TERRE ET MER » ★★★</b>
---

Vous êtes réceptionniste à l'Hôtel « Entre Terre et Mer », établissement hôtelier indépendant classé 3 étoiles, situé dans la commune de Bourail, en Province Sud de Nouvelle-Calédonie.

Berceau agricole de la Nouvelle-Calédonie, mais aussi lagon classé patrimoine de l'UNESCO, Bourail a de nombreux atouts touristiques.

L'hôtel bénéficie d'une situation géographique idéale, niché sur les collines de Gouaro. Il propose de nombreuses activités pédestres sur le domaine de Déva, sur les plages de Poé et de la Roche Percée.

Madame WATRA est la directrice de l'hôtel depuis 8 mois.

Nous sommes le 2 septembre, Mme WATRA vous demande de l'assister dans différentes tâches liées à la réception.

**Liste des annexes et documents**

Supports de travail (documents non imprimables, copier-coller possible)
Fiche signalétique de l'hôtel.pdf
Éléments rédaction courriel SPTO.txt (bloc notes)
Dossier images

Documents à joindre avec la copie
Fréquentation Hôtel Terre et Mer (.xls ou .ods)
Formulaire Adhésion SPTO (SPTO membership request.doc ou .odt)
Courriel Organisme SPTO (modèle-courriel.doc ou .odt)
Documents à créer et à imprimer, à joindre avec la copie
Affiche de promotion forfait
Procédure de réservation « individuel tourisme »
Graphique d'évolution de la clientèle

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

TOUTES ACADÉMIES	EXAMEN	AP2406-MC4 AR E2		E2	2024
	ÉPREUVE	Étude d'une ou de situation(s) professionnelle(s)			
	Coefficient : 3		Durée : 3 h 00		Feuille 1/ 3
	Ce sujet comporte 3 feuille(s)				

## **PARTIE 1 : ACTIVITÉS COMMERCIALES (15 points)**

Le mois de septembre est souvent une période très calme. Pour dynamiser cette période, votre direction voudrait créer une affiche pour mettre en avant le « Forfait découverte de Gouaro » :

- Séjour de 2 nuits,
- Pour 2 personnes,
- Tarif de 400 €,
- Valable du 15 au 30 septembre inclus.

Mme Watra souhaite voir apparaître sur ce document les informations suivantes :

- Un bungalow avec vue sur mer,
- Petits déjeuners inclus pour 2 personnes,
- La visite guidée de la forêt sèche du domaine de Déva,
- La visite du refuge d'Elda (sentier de plantes aromatiques locales),
- La dégustation d'un bougna (plat traditionnel local).

### **Travail à faire :**

1. Réaliser et imprimer l'affiche :

Consignes de présentation :

- Feuille format A4,
- Orientation portrait,
- Insérer 3 images minimum,
- Utiliser un cadre de page, des puces.

## **PARTIE 2 : ACTIVITÉS DE RÉSERVATION (15 points)**

Madame WATRA vous sollicite afin d'élaborer une procédure de réservation « individuel tourisme » qui servirait à l'ensemble de l'équipe de réception. L'objectif est d'harmoniser les pratiques des réceptionnistes lors de la prise de réservation et d'éviter erreurs ou oublis.

### **Travail à faire :**

2. En vous aidant des documents mis à votre disposition, proposer et imprimer une procédure de réservation « individuel tourisme » destinée aux personnels de réception.

### **PARTIE 3 : RELATIONS AVEC LES PARTENAIRES EXTÉRIEURS (15 points)**

L'organisme « South Pacific Tourism Organisation » (SPTO), a pour mission le développement du tourisme dans la région Pacifique. L'hôtel « Entre Terre et Mer » a décidé d'y adhérer.

Le chef de réception vous remet le document d'adhésion à compléter et vous demande de préparer un courriel d'accompagnement, à l'aide des éléments fournis par la direction (bloc-notes à votre disposition).

#### **Travail à faire :**

3.1 Compléter et imprimer le document d'adhésion en anglais.

3.2 Préparer et imprimer le courriel d'accompagnement en anglais, en utilisant le modèle.

### **PARTIE 4 : ANALYSE DE LA FRÉQUENTATION (15 points)**

Le mois prochain, l'Office de Tourisme organise une réunion pour l'ensemble des prestataires touristiques de la commune.

La directrice doit y participer. En amont, elle vous demande de mettre à jour le tableau de fréquentation de l'hôtel, et de proposer une analyse de l'évolution du taux d'occupation.

#### **Travail à faire :**

4.1 Calculer les taux d'occupation mensuels et cumulés (de mars à août) pour l'année N-1 et l'année en cours ainsi que leur évolution.

4.2 Intégrer en pied de page du fichier les éléments d'analyse de l'évolution du taux d'occupation, à l'attention de Mme WATRA.

#### **Imprimer :**

- **le document avec les résultats,**
- **le document avec les formules de calcul.**

4.3 Présenter et imprimer la répartition de la clientèle selon leur origine sous la forme d'un graphique pertinent :

- Pour la période de mars à août, année N-1,
- Pour la période de mars à août, année en cours.

Consignes de présentation :

- Le graphique doit être centré sur la page,
- Il doit inclure légende et titre.