

CERTIFICAT DE SPÉCIALISATION ACCUEIL-RÉCEPTION
E2 – ÉTUDE d'une ou de SITUATION(S) PROFESSIONNELLE(S)
Épreuve pratique et écrite
Durée 3 h

SUJET

LE REFUGE ★★★

Vous êtes réceptionniste à Foix dans un établissement hybride indépendant, LE REFUGE. Il se compose d'un hôtel 3 étoiles de 62 chambres et d'une auberge de jeunesse de 30 dortoirs de 4 à 12 lits.

Situé au cœur de la cité, cet établissement appartient à Monsieur FEBUSIO qui le gère avec sa fille.

Il est adhérent à la chaîne volontaire TERITORIA, dont les objectifs principaux sont : la valorisation des territoires et des savoir-faire, le développement durable, la qualité de vie et les conditions de travail du personnel.

L'hôtel accueille une clientèle variée : familles, étudiants, loisirs et affaires.

Au cours de la journée du 20 juin, vous êtes confronté(e) à différentes situations.

Afin de vous aider dans vos réponses, vous trouverez dans ce dossier les annexes et documents suivants :

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

Supports de travail (documents non imprimables, copier-coller possible)
Fiche signalétique LE REFUGE (.pdf)
Fiche Tarifaire (.pdf)
Mail Charles MILTON (.pdf)
Bloc note Mail Mr MILTON
Activités au Château de Foix (.pdf)
Dossier images

Documents à joindre avec la copie
Modèle courriel (.doc ou .ods)
Statistiques clientèle (.xls ou)

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

TOUTES ACADÉMIES	Certificat de spécialisation	25-CS4-AR-E2-PO1		E2	2025
	Accueil réception	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 : CONNAISSANCE DE L'ENTREPRISE HÔTELIÈRE (15 points)

Après avoir constaté des oublis et des erreurs sur la facturation des taxes de séjour, Madame FEBUSIO, votre chef de réception, vous charge de préparer une note de service à l'attention du personnel de réception.

Ce document devra :

- définir la taxe de séjour et récapituler ses règles et obligations.*
- préciser 3 règles et/ou obligations*
- indiquer la procédure complète d'arrivée à suivre par le personnel de réception.*

Travail à faire :

1. Créer, rédiger et imprimer la note de service.

PARTIE 2 : GESTION COMMENTAIRES CLIENTS (15 points)

Un courriel de réclamation de Mr MILTON, un client habitué de l'hôtel, est arrivé dans la matinée. Votre chef de réception vous confie la rédaction du courriel de réponse.

Vous le rédigerez à partir des éléments de réponse fournis dans le bloc note « Mail Mr MILTON ».

Travail à faire :

2. Rédiger et imprimer le courriel en anglais.

PARTIE 3 : COMMUNICATION AVEC LES CLIENTS (15 points)

Votre chef de réception vous informe que le week-end prochain « les Compagnons de Foebus », un groupe de 25 étudiants en Master d'histoire, vient pour un voyage d'études sur l'histoire médiévale et cathare de la ville de Foix.

Ils auront un après-midi et une soirée libres. L'organisateur souhaite que vous leur proposiez plusieurs activités à faire, tous ensemble ou par petits groupes.

Votre chef de réception vous confie la réalisation d'un dépliant en deux volets proposant au moins 4 activités.

Travail à faire :

Consignes de présentation :

- Feuille A4, paysage
- Disposition : dépliant 2 volets, recto/verso,
- Utilisation de titre fantaisie,
- Insertion d'images, de puces et de caractères spéciaux.

3. Réaliser et imprimer le dépliant à soumettre à Mme FEBUSIO.

TOUTES ACADÉMIES	Certificat de spécialisation	25-CS4-AR-E2-PO1	E2	2025
	Accueil réception	Étude d'une ou de situation(s) professionnelle(s)		
	Coefficient : 3		Durée : 3 h 00	
	Ce sujet comporte 3 feuille(s)			Feuille 2/ 3

PARTIE 4 : ACTIVITÉS ADMINISTRATIVES (15 points)

La direction a relevé une fluctuation assez importante de l'activité de l'hôtel sur les différents mois de l'année. Pour mieux cibler ses actions de commercialisation, elle souhaite mieux connaître sa clientèle. Dans ce but, votre chef de réception vous charge de compléter le tableau de statistiques clientèle (en pourcentages) de l'an dernier. Pour illustrer ces résultats, elle vous demande de les représenter sous forme d'un graphique.

Travail à faire

À partir de l'ébauche de document proposé (Statistiques clientèle) :

- 4.1 Modifier le tableau et insérer les formules permettant d'automatiser les calculs par mois et par segment clientèle sur l'année. Arrondir à deux décimales les résultats exprimés en pourcentage.

Imprimer le document laissant apparaître les formules de calcul (à rendre avec la copie).

- 4.2 Concevoir le graphique permettant de visualiser les pourcentages par segment clientèle. L'insérer à la suite du tableau.

- 4.3 À partir du tableau et du graphique qui viennent d'être conçus, la direction vous demande de proposer des commentaires sur les résultats obtenus (au moins trois) et trois propositions pour les améliorer. Rédiger la réponse en insérant une zone de texte à la suite du graphique réalisé.

Imprimer le document incluant le tableau, le graphique et la zone de commentaires (à rendre avec la copie).

TOUTES ACADÉMIES	Certificat de spécialisation	25-CS4-AR-E2-PO1	E2	2025
	Accueil réception	Étude d'une ou de situation(s) professionnelle(s)		
	Coefficient : 3		Durée : 3 h 00	
	Ce sujet comporte 3 feuille(s)			Feuille 3/ 3