

**CERTIFICAT DE SPECIALISATION ACCUEIL-RÉCEPTION**  
**E2 ÉTUDE D'UNE OU DE SITUATION(S) PROFESSIONNELLE(S)**  
Épreuve pratique et écrite  
Durée 3 h

**CORRIGÉ – LE REFUGE**

**ATTENDUS / PROPOSITION DE CORRIGE**

**PARTIE 1 : CONNAISSANCE DE L'ENTREPRISE HOTELIERE (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.*

*Elle vous demande un document :*

- *définissant la taxe de séjour et récapitulant ses règles et obligations.*
- *précisant 3 règles et/ou obligations*
- *indiquant la procédure complète d'arrivée à suivre, par le personnel de réception,*

**Travail à faire :**

1 Créer, rédiger et imprimer la note de service.

- Présentation de l'entête (nom et fonction de l'expéditeur, destinataires, date, mention « note de service » et numéro, objet)
- Orthographe et style

**Définition :** c'est une taxe obligatoire, établie par la collectivité (mairie, département, région), qui contribue au développement touristique de la destination. Elle est collectée par l'hôtelier qui la reverse aux différentes collectivités.

**Règles et obligations** (*liste non exhaustive*)

- ➔ Elle est appliquée par nuit et par personne majeure
- ➔ Elle est payée par le visiteur (client) au logeur (hôtelier)
- ➔ Elle varie en fonction du type et du classement ou non de l'hébergement
- ➔ Son affichage visible est obligatoire
- ➔ Les mineurs sont exonérés

**Procédure arrivée :**

- ➔ Saluer le client
- ➔ Demander son nom
- ➔ Consulter son dossier
- ➔ Vérifier sa réservation (nombre et type d'hébergement, nombre de personnes, garantie, durée du séjour)
- ➔ Facturer les taxes de séjour pour les clients majeurs, et encaisser (si l'établissement pratique le paiement à l'arrivée)
- ➔ Proposer les services de l'établissement
- ➔ Remettre la clé
- ➔ Indiquer la chambre
- ➔ Eventuellement proposer de l'aide pour les bagages
- ➔ Souhaiter un bon séjour

TOUTES ACADÉMIES	Certificat de spécialisation	25-CS4-AR-E2-PO1C	E2	2025
	Accueil Réception	Étude d'une ou de situation(s) professionnelle(s)		
	Coefficient : 3		Durée : 3 h 00	
	Ce <b>CORRIGÉ</b> comporte 4 feuille(s)			Feuille 1/ 4

## 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 avant de lui soumettre pour validation. Vous le rédigez 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.

#### Fond :

- Accuser réception et remercier pour le courriel
- S'excuser pour les désagréments
- Mettre en avant la fidélité du client
- Reprendre les faits sans les justifier
- Proposer réparation
- Rester disponible
- Espérer nouveau séjour

#### Forme :

- Correction grammaticale
- Richesse du vocabulaire

## PARTIE 3 : COMMUNICATION AVEC LES CLIENTS (15 points)

*Votre chef de réception vous informe que le weekend prochain « Les compagnons de Foebus » un groupe de 25 étudiants en Master d'histoire vient pour un voyage d'étude 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 en petits groupes.*

*Votre chef de réception vous confie la réalisation d'un dépliant en 2 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 (12 règles de rédaction + orthographe et grammaire)

#### La forme :

- Impact visuel / Attractivité globale du support
- Respect du format A4
- Format plié : A5
- 4 faces : recto = 1+4 – verso = 2+3
- Titre
- Insérer 1 ou plusieurs photos
- Les textes sont bien centrés sur chaque face

#### Le fond :

- Indiquer les coordonnées de l'hôtel
- Présenter au moins 4 activités
- Horaires et jours d'ouverture
- Tarifs
- Guider le client sur ce qu'il doit faire : s'inscrire où et quand ?

Soin pour l'orthographe et la grammaire

TOUTES ACADÉMIES	Certificat de spécialisation	25-CS4-AR-E2-PO1C	E2	2025
	Accueil Réception	Étude d'une ou de situation(s) professionnelle(s)		
	Coefficient : 3		Durée : 3 h 00	
	Ce CORRIGÉ comporte 4 feuille(s)			Feuille 2/ 4

## 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 pourcentage 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 2 décimales les résultats exprimés en pourcentage

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

→ Ajout de lignes et colonnes :

- Total de chaque segment sur l'année
- Total clients par mois et sur l'année
- Pourcentage annuel de chaque segment

→ Formules de calcul

→ % exprimés avec 2 décimales

→ Exactitude des résultats

- 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).

→ Pertinence du choix du graphique

→ Présence d'un titre

→ Présence d'une légende

→ Présence des étiquettes

→ Insertion du graphique à la suite du tableau

→ Insertion de la zone de texte pour les commentaires

→ Pertinence des commentaires

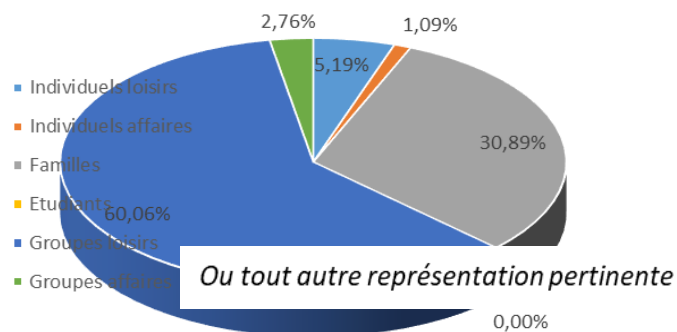
→ Respect des 3 commentaires attendus

→ Respect des 3 propositions attendues

TOUTES ACADÉMIES	Certificat de spécialisation	25-CS4-AR-E2-PO1C	E2	2025
	Accueil Réception	Étude d'une ou de situation(s) professionnelle(s)		
	Coefficient : 3		Durée : 3 h 00	
	Ce CORRIGÉ comporte 4 feuille(s)			Feuille 3/ 4

Hôtel LE REFUGE ***			Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre
Nombre jours	%	TOTAL année	31	28	31	30	31	30	31	31	30	31	30	31
Total chambre disponibles		22630	1922	1736	1922	1860	1922	1860	1922	1922	1860	1922	1860	1922
Individuels loisirs	5,19%	708	6	70	52	98	110	51	123	118	25	23	19	13
Individuels affaires	1,09%	148	12	9	27	7	11	18	5	4	19	25	8	3
Familles	30,89%	4213	359	425	225	536	495	224	645	648	120	46	395	95
Etudiants	0,00%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Groupes loisirs	60,06%	8191	678	780	223	810	750	520	910	925	875	680	520	520
Groupes affaires	2,76%	377	36	27	56	26	36	56	0	0	45	50	30	15
Total chambres louées	100,00%	13637	1091	1311	583	1477	1402	869	1683	1695	1084	824	972	646
TO			56,76%	75,52%	30,33%	79,41%	72,94%	46,72%	87,57%	88,19%	58,28%	42,87%	52,26%	33,61%

Répartition clientèle - Année N - 1



#### Commentaires :

- ♦ Activité est essentiellement réalisée avec la clientèle loisirs de groupe et les familles
- ♦ Faible présence de la clientèle individuelle loisirs
- ♦ Aucune location de chambre par les étudiants qui doivent être les plus représentés en location de dortoirs
- ♦ Les segments affaires individuel et groupe sont peu présents
- ♦ L'activité est plus forte sur les période de vacances scolaires et sur le mois de Mai avec les jours fériés
- ♦ L'activité est ralentie d'octobre à décembre et en mars. Période d'hiver où les activités de loisirs sont moins nombreuses
- ♦ Difficile de développer le segment groupes affaires sans salle de réunion

#### Propositions :

- ♦ Démarcher les entreprises et sociétés locales
- ♦ Relancer les clients déjà venus
- ♦ Mettre en place des tarifs prérentiels
- ♦ Proposer un forfait soirée étape (dîner, chambre et petit déjeuner)
- ♦ Proposer une carte de fidélité
- ♦ Aménager une salle de réunion
- ♦ Aménager un espace co-working
- ♦ Etre visible sur les OTA
- ♦ Etre visible sur les réseaux sociaux
- ♦ Proposer la réservation et le check-in en ligne

Listes non exhaustives