

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

SUJET

CENTRE INTERNATIONAL DE SÉJOUR « VICHY SPORT »

Vous êtes réceptionniste au centre international de séjour « Vichy sport », complexe au cœur du Parc omnisports de Vichy doté de 120 hectares d'espaces naturels.

Le Centre International de Séjour (CIS) est bordé par la rivière artificielle issue du Lac d'Allier. Sans circulation aux abords de ses bâtiments, le CIS offre un cadre propice au repos, à quelques mètres à pied des installations sportives.

110 chambres (trois gammes d'hébergement) sont ainsi proposées, réparties sur 5 bâtiments, symboles des 5 continents. Avec des chambres individuelles à quadruples, le CIS peut accueillir jusqu'à 256 personnes.

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

Supports de travail (documents non imprimables, copier-coller possible)
Plaquette du CIS Vichy Sport (.pdf)
Nouvelle prestation « petit déjeuner prestige » (bloc notes)
Extrait du magazine municipal « C'est à Vichy » (.pdf)
Base de données « Asso Foot Lyon » (.xls ou .ods)
Consignes de la direction pour le publipostage (bloc notes)
Réclamation Club d'aviron de Stuttgart-Cannstatter (.pdf)
Consignes de la direction pour la réponse à la réclamation (bloc notes)
Banque d'images

Documents à joindre avec la copie
Présentation du « Petit déjeuner Prestige » (à concevoir)
Note de service « Petit déjeuner Prestige » (à concevoir)
Publipostage et pièce jointe (à concevoir)
Courriel de réponse association : modèle-courriel (.odt ou .doc)

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

CERTIFICAT DE SPECIALISATION	26-CS4-AR-E2-PO1	Session 2026	SUJET
E2 – Etude d'une ou de situation(s) professionnelle(s)	Durée : 3 h	Coefficient : 3	Page 1/2

PARTIE 1 : ÉVOLUTION DES PRESTATIONS (20 points)

Afin de mettre en valeur les chambres supérieures, à la demande de nombreux clients, la direction a décidé de proposer à compter du 1^{er} juillet le « petit déjeuner prestige », un petit déjeuner en room-service, exclusivement pour ce type d'hébergement. La commande se fera par le biais de QR codes à scanner sur un smartphone.

Votre chef de réception vous demande de prévoir la fiche de commande de petit déjeuner qui sera déposée en chambre sur un chevalet plastifié. Toutes les informations sur cette nouvelle prestation ont été rassemblées dans un bloc-notes.

Afin de sensibiliser le personnel, votre chef de réception vous demande de réaliser une note de service présentant la mise en place de cette nouvelle prestation, et indiquant les points de vigilance, à destination des personnels touchés.

Travail à faire :

1.1 Réaliser le chevalet du petit déjeuner à mettre en chambre. Joindre le document à votre copie.

1.2 Réaliser la note de service. Joindre le document à votre copie.

PARTIE 2 : ACTIVITÉS COMMERCIALES (25 points)

Votre chef de réception vous informe que nous allons démarcher, par voie postale, certains clubs de football de la région lyonnaise enregistrés dans notre kardex, afin de leur proposer notre hébergement en gamme supérieure et de découvrir la ville de Vichy au moment de Noël prochain, dans le but de dynamiser nos ventes.

À l'aide de la documentation mise à votre disposition par les services municipaux de Vichy, de l'extrait de votre kardex, ainsi que des consignes de la direction (bloc-notes), réaliser ce publipostage (courrier et programme de Noël en pièce jointe).

Travail à faire :

2.1 Réaliser le courrier de base faisant apparaître les champs de fusion. Joindre le document à votre copie.

Imprimer les courriers personnalisés des associations visées, ainsi que la base de données des associations visées. Joindre les documents à votre copie.

2.2 Imprimer le programme de Noël demandé. Joindre le document à votre copie.

PARTIE 3 : SUIVI DE LA RELATION CLIENT (15 points)

Votre chef de réception vous informe qu'un club étranger vient de vous envoyer un courriel de réclamation en anglais. À l'aide des consignes données par la direction, préparer le mail de réponse.

Travail à faire :

3. Imprimer la réponse. Joindre le document à votre copie.

CERTIFICAT DE SPECIALISATION	26-CS4-AR-E2-PO1	Session 2026	SUJET
E2 – Etude d'une ou de situation(s) professionnelle(s)	Durée : 3 h	Coefficient : 3	Page 2/2