

Vous êtes réceptionniste à l'Hôtel « Le Grand Ouest » à Nantes, en proximité du centre-ville, dans la Loire-Atlantique (44).

L'hôtel est adhérent de la chaîne volontaire « Bords de Loire ».

Le chef de réception vous demande de l'assister dans les missions suivantes :

- la fidélisation de la clientèle,
- l'amélioration des pratiques de travail en réception,
- l'accueil et l'information des clients de l'établissement,
- les relations avec les partenaires.

Nous sommes le 12 juin.



Un document d'accueil très incomplet est actuellement en place dans les chambres de l'hôtel. Il ne correspond pas aux nouvelles exigences de la chaîne « Bords de Loire ».

Vous êtes chargé(e) de proposer une fiche de présentation des services de l'hôtel (du type « room directory »), en insistant particulièrement sur l'accueil, le confort et la détente du client ainsi que les services offerts à la clientèle.

Vous introduirez cette fiche par un paragraphe dans lequel le directeur accueille chaleureusement les clients.

Consignes de travail :

- format A4 recto « portrait » (2 pages maximum),
- logo de la chaîne en filigrane,
- document bilingue français / anglais.

Travail à faire

1 Préparer la fiche de présentation des services de l'hôtel.

2 Imprimer le document (**à rendre avec votre travail**).