

Vous êtes réceptionniste à l'hôtel des GLÉNANS, établissement indépendant classé 3 étoiles, situé à Bénodet, en Bretagne dans le département du Finistère.

Cet établissement situé en front de mer appartient à M. Jean-Louis ABERS, qui le dirige avec l'aide de son épouse.

Ils mettent à la disposition de leur clientèle un ensemble de 60 chambres, 3 salles de séminaires, un restaurant de 80 couverts ainsi qu'un bar. Cette entreprise familiale n'adhère pour l'instant à aucune chaîne volontaire, mais étudie cette possibilité avec intérêt.

L'hôtel accueille une clientèle essentiellement touristique durant la haute saison (de juin à septembre), que vient compléter la clientèle d'affaires. L'établissement cherche également à attirer les curistes du centre de thalassothérapie voisin, en proposant des forfaits spécifiques.

Au cours de la journée du 4 juillet, durant vos horaires de travail de 7 h 30 à 15 h 30, vous êtes confronté(e) à différentes situations.



Avant d'effectuer une analyse de la fréquentation de la clientèle étrangère au niveau de la station, l'office du tourisme demande à tous les établissements hôteliers de lui faire parvenir ces statistiques pour les 6 premiers mois de l'année.

1 A l'aide de l'outil informatique et à partir des données figurant en **annexe C**, élaborer un **tableau d'analyse** de la fréquentation de la clientèle étrangère dans votre établissement, en faisant apparaître :

- la répartition par nationalité des clients,
- le total des clients étrangers pour chaque mois,
- le total par nationalité pour la période,
- le nombre total de clients étrangers pour la période.

Imprimer deux tableaux :

- le premier avec les données chiffrées,
- le second avec les formules de calcul.

Présenter le **graphique en secteurs** (forme *camembert*), à partir du premier tableau. Ce graphique mettra en évidence la répartition totale de la clientèle étrangère par nationalité (faire figurer les étiquettes et les pourcentages).

Consignes de présentation :

- **Seuls les logiciels de traitement de texte et tableur sont autorisés (logiciel de P.A.O. exclu).**
- Feuille A4 (*dimensions*), disposition (*portrait ou paysage*).

Un soin particulier doit être apporté à la présentation. Toutefois, il ne sera pas tenu compte des couleurs ni des motifs pour le graphique.

2 M. ABERS souhaiterait optimiser les services offerts à la clientèle sportive. En utilisant l'**annexe A**, compléter le tableau d'analyse des besoins de cette clientèle (**document 1**).

Intégrer ce travail dans une note de service à destination des réceptionnistes.