



Vous êtes réceptionniste à l'hôtel « La Villa Eugénie »*** qui est dirigé par Mme LEROY.

Cet établissement indépendant est situé à Biarritz, sur le front de mer. Il accueille essentiellement une clientèle de touristes français et étrangers de juin à septembre, ainsi qu'une clientèle d'affaires principalement en séminaire le reste du temps.

Au cours de la journée du 19 juin, vous êtes confronté(e) à différentes situations.



Afin de faciliter le travail des nouveaux réceptionnistes, votre directeur a demandé au chef de réception de concevoir une fiche de procédure sur l'accueil des groupes. Vous êtes chargé d'établir ce document.

Travail à faire :

1 Réaliser, à l'aide de l'outil informatique, un tableau intitulé « Accueil des groupes à l'hôtel : mode d'emploi » dans lequel seront listées les tâches à effectuer par le réceptionniste avant l'arrivée, et au moment de l'arrivée du groupe, en justifiant celles-ci.

Utiliser de préférence un schéma chronologique de procédure standard.

2 Imprimer le document.

Vous préparez l'arrivée du groupe « Mariage DELPIERRE ». Vous remarquez qu'une mise en place VIP est à prévoir dans la suite.

Travail à faire :

3 Indiquer à la première femme de chambre (la gouvernante étant absente) les éléments nécessaires à la mise en place VIP dans la chambre des mariés. (Lister ces éléments).