

**HÔTEL LE BOURGEOIS\*\*\***

Vous êtes réceptionniste à l'Hôtel « Le Bourgeois », établissement indépendant classé 3 étoiles, situé à Calais dans la région Nord-Pas-de-Calais.

Cet hôtel a ouvert ses portes à l'occasion des Jeux Olympiques de Londres. Il est géré par Mme Jossart et se situe à proximité d'un complexe sportif. Il a été bâti conformément aux normes environnementales et a obtenu la certification HQE (Haute Qualité Environnementale).

Au cours de la journée du 5 juillet, durant votre service du matin de 7h00 à 15h00, vous êtes confronté(e) à différentes situations.



*Après un an d'exploitation et compte tenu de l'important segment de clientèle anglaise accueillie, la direction souhaite mesurer la satisfaction des clients concernant le service de réception et le confort des chambres. Un questionnaire portant sur 8 items au minimum (rubriques + questions ouvertes et fermées) sera rédigé en français et en anglais pour être diffusé à tous les clients de l'hôtel.*

**Travail à faire :****1 Préparer le questionnaire bilingue.****Consignes de présentation :**

- Texteur, tableur, grapheur et PAO autorisés,
- Feuille A4, recto uniquement, disposition libre.

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