

COSMOPOLITAN HOSTEL

Le Cosmopolitan est une auberge de jeunesse (hostel) située en plein centre de la capitale européenne, Strasbourg. Doté d'une infrastructure rénovée, l'établissement accueille des jeunes et des moins jeunes de toute la France, mais aussi une clientèle étrangère nombreuse et variée. C'est véritablement un lieu d'échanges, de convivialité et de partage.

Monsieur UNTERSCHRIFT, le directeur, met tout particulièrement en avant l'accueil des groupes et l'organisation de séminaires. Il est très soucieux de l'image de son établissement, notamment celle véhiculée par les réseaux sociaux et autres outils de communication actuels. Il tient à faire du Cosmopolitan une adresse incontournable, pour ceux qui aiment voyager en partageant leurs expériences. Pour mener à bien sa mission, Monsieur UNTERSCHRIFT s'appuie tout particulièrement sur ses chefs de service et notamment sur Monsieur OLIVIER, le chef de réception.

Nous sommes le 15 juin. Vous, Dominique, êtes réceptionniste au Cosmopolitan depuis bientôt 1 an et vous avez fait vos preuves. Monsieur Olivier apprécie votre professionnalisme et vous confie donc un certain nombre de tâches spécifiques à effectuer au cours de cette journée.



L'établissement souhaite s'ouvrir à l'international et développer au maximum l'accueil de la clientèle étrangère. Le chef de réception, vous demande de lui préparer une note de service reprenant les attitudes et attentes particulières des clients des principales nationalités reçues.

Travail à faire :

- 1 À l'aide des fichiers mis à disposition, réaliser une note de service qui présentera dans un tableau au minimum 2 attentes et/ou attitudes particulières des clients pour les 4 principales nationalités reçues (en plus de l'Italie, citée en exemple), afin de renseigner au mieux les clients étrangers.
- 2 Imprimer le document, à rendre avec votre travail.

D'autre part, beaucoup d'étrangers s'interrogent sur la signification et l'utilité de la taxe de séjour. Monsieur OLIVIER souhaite que vous réalisiez à l'attention des clients un livret d'accueil à remettre à l'arrivée. Ce livret présentera brièvement la structure et donnera des explications sur la taxe de séjour.

Travail à faire :

- 3 Concevoir le livret d'accueil qui présente brièvement l'établissement et la taxe de séjour.

Consignes de présentation :

- Les texteur, tableur, grapheur et PAO sont autorisés.
 - Feuille A4 paysage, pliée en 2 (donc livret de 4 pages)
- #### **Informations supplémentaires à faire apparaître :**
- Coordonnées de l'entreprise, titre accrocheur, plan d'accès,
 - Insertion du logo, insertion d'image(s).

- 4 Imprimer le document, à rendre avec votre travail.