

## 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.



*La satisfaction de la clientèle est la priorité de la Direction de l'établissement. Nombreux sont les clients qui laissent des commentaires par différents biais (sites, desk, OT...) que les futurs clients observent à la loupe.*

*Monsieur UNTERSCHRIFT vous demande de lui faire une analyse concernant les commentaires des différentes sources.*

### **Travail à faire :**

- 1 À l'aide des fichiers mis à disposition, élaborer un tableau reprenant mensuellement les sources de commentaires clients et calculer le nombre total de commentaires sur la période et par source.
- 2 Calculer le pourcentage de commentaires par source pour la période.
- 3 Imprimer le document en faisant apparaître les formules de calcul, à rendre avec votre travail.
- 4 Sur la même feuille, intégrer un graphique. Ce graphique devra clairement faire apparaître les pourcentages et les sources des commentaires. Il devra également comporter un titre.
- 5 Imprimer le document chiffré, incluant le graphique, à rendre avec votre travail.

*Monsieur OLIVIER vous met également à contribution pour lui faire un travail préparatoire concernant notamment le site Internet HotelAdvice.*

### **Travail à faire :**

- 6 À l'aide des fichiers mis à disposition, compléter le document « commentaires clients HotelAdvice.doc (ou .odt) » en respectant les instructions données.
- 7 Imprimer le document, à rendre avec votre travail