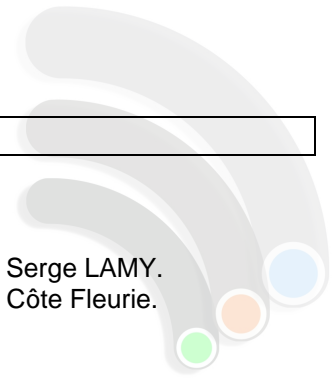


GRAND HÔTEL DE LA DIGUE****



Vous êtes réceptionniste à l'Hôtel « Grand Hôtel de la Digue » qui est dirigé par Monsieur Serge LAMY. Cet établissement est situé face à la mer, sur la digue de Cabourg, station balnéaire de la Côte Fleurie. Il accueille une clientèle de loisirs et de curistes, française à 63 % et à 32 % anglaise. Monsieur Lamy vient de finaliser son projet d'ouverture d'un « Spa »* dans l'hôtel.

*** Définition de « Spa » :**

Le terme Spa signifie « la santé par l'eau ». Il faut que l'hôtel comporte au moins une piscine et propose des massages et des soins de relaxation fait par un personnel qualifié et diplômé (masseur/esthéticienne). Les soins qui peuvent être proposés sont nombreux et diversifiés (aromathérapie, réflexologie, shiatsu, enveloppements, fangothérapie...).

En date du 19 juin, M. LAMY vous charge d'un certain nombre de tâches liées à l'accueil et la réception.



Monsieur LAMY souhaite annoncer l'ouverture du « Spa » ce jour et faire bénéficier ses clients les plus fidèles d'une remise de 20 % sur les forfaits « Spa » à valoir sur la réservation d'un séjour entre le 15 et le 31 août. Pour cela, il envisage de leur envoyer un courrier et vous demande, à cet effet, de réaliser un publipostage.

Travail à faire :

1 À partir de l'extrait de la liste des clients de l'hôtel (**annexe C**) :

- 1.1 Créer le fichier « clients » à l'aide d'un tableur, puis l'imprimer.
- 1.2 Créer la lettre-type en français sur texteur, l'imprimer avec le nom des champs.
- 1.3 Effectuer la fusion et imprimer uniquement les lettres des clients parisiens.

Consigne :

- Feuille A4, disposition : portrait, présentation à la française, mise en valeur des informations importantes.

*Monsieur LAMY vous transmet un fax d'un client anglais (**annexe D**) ainsi que la note d'information (**annexe E**) relative à l'ouverture du « Spa ».*

Travail à faire :

- 2.1 Rédiger le fax de réponse sur le formulaire présenté dans le document 1 (fichier fax Fannagan.doc ou fax Fannagan.odt).
- 2.2 Imprimer le document.

Lorsque l'hôtel est complet, l'usage est de déloger le client au Mercuria Hippodrome, qui dispose également d'un « Spa ». Monsieur Lamy vous demande de rappeler à vos collègues nouvellement intégrés dans la brigade la procédure utilisée pour un délogement externe.

Travail à faire :

3 Préparer pour vos collègues une définition précise d'un délogement externe et expliquer la procédure à suivre pour ce type de délogement. Rédiger la réponse sur un document libre.