

Vous êtes réceptionniste à l'Hôtel Restaurant « Les Comtes d'Albi ».

Albi est une jolie ville typique du sud-ouest de la France, traversée par la rivière Tarn qui a donné son nom au département. La Cité Episcopale fortifiée par les évêques au Moyen-Âge, ainsi que les quartiers de la Vieille Ville qui l'entourent ont été inscrits sur la liste du patrimoine mondial de l'UNESCO en 2010. Son riche patrimoine historique, architectural et culturel fait d'Albi un site touristique majeur fréquenté par plus de 800 000 visiteurs.

L'hôtel s'inscrit parfaitement dans ce cadre historique, tout en proposant des équipements intérieurs modernes et fonctionnels. Il reçoit une clientèle majoritairement individuelle et de loisirs, mais aussi de groupes en avant et post-saison d'été. La proximité de Rodez, Montauban, Gaillac, Castres et Toulouse permet d'accueillir également une clientèle individuelle affaires.

L'établissement est exploité depuis 2 ans par Monsieur et Madame BONNET. Cette dernière est plus particulièrement en charge de la partie hébergement. Afin de respecter son agenda pour cette journée du 17 juin, elle vous sollicite pour l'assister dans certains travaux relatifs à la réception.



Actuellement, tant à la réception qu'au niveau du back-office, on peut constater un bon nombre d'objets, dépourvus d'emballage, en attente de restitution. Il s'agit de bagages, paquets ou colis en dépôt non portés en bagagerie. On trouve également de petits articles oubliés ou perdus dans le hall de l'hôtel ou au restaurant.

Les articles ou effets trouvés en chambre, sont eux bien identifiés dans le registre correspondant et rangés dans un meuble avec serrure situé au back-office.

Afin de remettre un peu d'ordre dans les procédures, votre responsable vous charge de préparer une note de service à l'intention du personnel de réception.

Travail à faire :

- 1 Rédiger la note de service à soumettre à Madame BONNET.
- 2 Imprimer le document (**à rendre avec votre travail**).