

## HOTEL DES GLENANS \*\*\*

Vous êtes réceptionniste à l'hôtel des GLÉNANS, établissement indépendant classé 3 étoiles, situé à Bénodet, en Bretagne dans le département du Finistère.

Cet établissement situé en front de mer appartient à M. Jean-Louis ABERS, qui le dirige avec l'aide de son épouse.

Ils mettent à la disposition de leur clientèle un ensemble de 60 chambres, 3 salles de séminaires, un restaurant de 80 couverts ainsi qu'un bar. Cette entreprise familiale n'adhère pour l'instant à aucune chaîne volontaire, mais étudie cette possibilité avec intérêt.

L'hôtel accueille une clientèle essentiellement touristique durant la haute saison (de juin à septembre), que vient compléter la clientèle d'affaires. L'établissement cherche également à attirer les curistes du centre de thalassothérapie voisin, en proposant des forfaits spécifiques.

Au cours de la journée du 4 juillet, durant vos horaires de travail de 7 h 30 à 15 h 30, vous êtes confronté(e) à différentes situations.



**1** Identifier le document figurant en **annexe D**. Justifier la réponse.

**2** Présenter sous forme de **schéma le circuit des bons** d'agence en faisant apparaître les obligations des trois intervenants (agence, client et hôtelier).

Intégrer ce travail dans une note de service à destination des réceptionnistes.