

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.



### Travail à faire

*Vous recevez un courrier de Mrs CHESTERFIELD (annexe E), qui pense avoir oublié un de ses effets personnels lors d'un précédent séjour.*

**1** D'après les informations du registre des objets trouvés (annexe F) et des besoins exprimés par la cliente, rédiger manuellement la réponse que vous lui adressez (présentation lettre à la française).

**2** Décrire la procédure d'enregistrement des objets trouvés.