

Vous êtes réceptionniste polyvalent à l'hôtel « EDEN ROCK », établissement classé 3 étoiles. L'hôtel se situe à Bourail (Nouvelle Calédonie). Cette petite commune de brousse de 6 000 habitants se situe entre chaîne et lagon. Il est possible de profiter de la beauté des paysages, de pratiquer des randonnées ou de s'exercer au surf et autres activités nautiques sur le lagon classé patrimoine mondial de l'UNESCO. L'établissement accueille une clientèle locale et étrangère. Les motifs de séjour sont principalement professionnels la semaine et loisirs le week-end.

Madame GEMILA est la directrice de l'hôtel « EDEN ROCK » de Bourail depuis 5 ans.

Nous sommes le 12 juin, Mme GEMILA vous demande de l'assister dans différentes tâches liées à la réception.



Avec le développement minier, industriel et touristique sur le territoire, l'hôtel accueille, en semaine, une clientèle d'affaires de plus en plus nombreuse. Cette clientèle est pressée et se présente en un temps très court au desk pour effectuer son "check-out".

Mme GEMILA, la directrice, souhaite mettre en place une procédure de départ express. Vous êtes chargé d'en préciser les modalités dans les documents suivants :

- une note de service à l'attention du personnel de réception,
- une information client à déposer en chambre (chevalet A5, recto).

Travail à faire :

1. Réaliser la note de service
- 2 Préparer l'information client à déposer en chambre.
3. Imprimer ces documents (**à rendre avec votre travail**).

Une demande par téléphone vient d'arriver de la Société ADIVA à la réception de l'hôtel, pour l'organisation d'un séminaire. Les détails de la demande sont récapitulés dans un bloc-notes mis à votre disposition. Avant d'expédier la réponse à la société Adiva, Mme Gemila vous demande de préparer une note pro-forma.

Travail à faire :

4. Réaliser cette proposition de note pro-forma.
5. Imprimer le document sur une seule page, en mode portrait (**à rendre avec votre travail**).