

Vous êtes réceptionniste à l'Hôtel-Golf Blue Green, situé à Saint-Etienne (Loire), cité du Design. Cet établissement hôtelier, justement très « design », qui possède un golf intégré très populaire dans la région, connaît quelques difficultés de fréquentation sur la partie hôtelière.

La transformation moderniste de l'imposante bâtisse de l'Hôtel, réalisée au moment de l'adhésion à la chaîne volontaire « Blue Green », grâce à un duo de cuir rose et de verre noir, donne une ambiance audacieuse et chaleureuse. Les chambres rénovées laissent place à un style moderne et anticonformiste, grâce à un mobilier aux couleurs éclatantes et aux courbes innovantes.

M. Bauroin, directeur de l'établissement, et Mme Delaval, chef de réception, vous demandent de les assister dans différentes missions, dans le cadre de votre journée du travail du 17 juin.



Votre chef de réception vous remet un tableau de statistiques concernant l'activité de l'hôtel depuis le début de l'année courante. Ce document met en avant un problème concernant les réservations. Des actions devront être menées au sein de la brigade de réception pour rectifier la situation, et une politique d'overbooking sera mise en place dès le mois prochain.

Travail à faire

1 A l'aide du fichier fourni, réaliser un ou des graphique(s) adapté(s) permettant de mettre en avant :

- l'importance des no-shows à l'hôtel
- le manque de prise de garantie réelle lors des réservations

2 Insérer ces graphiques dans une note de service, à destination de la brigade de réception, dans laquelle vous rappellerez, de façon ferme :

- des éléments chiffrés de la situation actuelle
- la définition précise du no-show
- la ou les meilleure(s) façon(s) de les éviter lors de la prise de réservation au téléphone
- la définition précise de l'overbooking et ses conséquences sur le travail de réception
- la vigilance nécessaire à mettre en œuvre pour rectifier la situation.

3 Imprimez ce document et le joindre à votre travail.