



Vous êtes réceptionniste à l'Hôtel « Le Grand Ouest » à Nantes, en proximité du centre-ville, dans la Loire-Atlantique (44).

L'hôtel est adhérent de la chaîne volontaire « Bords de Loire ».

Le chef de réception vous demande de l'assister dans les missions suivantes :

- la fidélisation de la clientèle,
- l'amélioration des pratiques de travail en réception,
- l'accueil et l'information des clients de l'établissement,
- les relations avec les partenaires.

Nous sommes le 12 juin.



La chaîne volontaire « Bords de Loire » vient de mettre en place une carte de fidélité remise gracieusement sur demande aux clients habitués, ayant séjourné au moins 5 nuits dans un hôtel de la chaîne.

Les détenteurs de cette carte bénéficieront d'une réduction sur l'hébergement sous la forme d'une dixième nuit gratuite.

Un publipostage sera réalisé et envoyé aux clients fidèles, afin de les inciter à demander cette carte.

Travail à faire :

1 Préparer le courrier-type à soumettre à votre chef de réception.

Consignes de travail

- feuille A4 recto,
- coupon-réponse détachable en bas de page (taille : 1/3 du document),
- insertion obligatoire du logo de la chaîne, et d'une photo de l'hôtel (au choix),
- matérialisation des champs de publipostage entre crochets.

2 Imprimer le document (**à rendre avec votre travail**).