

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.



Le chef de réception a relevé un certain nombre d'oublis et de problèmes dans le travail de la réception au moment des départs : erreurs de tarification, oublis de prestations, non respect des consignes de prises en charge...

Afin d'y remédier, il vous demande de préparer une note de service qui sera diffusée à l'ensemble de la brigade de réception, afin de rappeler la procédure à respecter lors des « check-out » des clients individuels.

Cette note de service ne devra pas détailler les modalités d'encaissement (espèces, chèques, cartes bancaires, devises...).

**Travail à faire :**

1 Rédiger la note de service.

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