



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.



L'hôtel a signé plusieurs contrats avec des autocaristes de Champagne et d'Alsace-Lorraine. Vous venez de recevoir un courrier électronique de la part des « autocars de France » (fichier mis à votre disposition). Ce courriel sollicite l'accueil d'un groupe référencé « Les Mirabelles ».

À l'aide des fichiers mis à votre disposition, il vous est demandé d'établir la note pro forma qui sera jointe au courriel de réponse.

#### **Travail à faire**

- 1 Préparer la note pro forma.
- 2 Imprimer la note pro forma (**à rendre avec votre travail**).
- 3 Imprimer le document faisant apparaître les formules de calcul (**à rendre avec votre travail**).