



Vous êtes réceptionniste nouvellement embauché à l'Hôtel Le Cycliste, qui vient d'ouvrir pour la saison d'été.

L'hôtel est situé dans une station touristique ouverte l'été et l'hiver. La ville la plus proche est connue pour ses thermes.

M. Lemoine, directeur, vous demande de l'assister dans quelques tâches liées à la réouverture afin de vous familiariser avec l'établissement et les pratiques de travail.



Votre directeur vous informe que cette année, la collaboration avec les agences de voyage sera intensifiée en direction de la clientèle individuelle. Afin d'améliorer le traitement des clients individuels d'agence, il vous a préparé une ébauche imparfaite d'un mémo destiné au personnel de réception.

Travail à faire :

1 Finaliser le mémo (document 4 – fichier mémo agence.doc ou .odt) qui doit rappeler de manière synthétique :

- les différents types de bons d'agence (vouchers) et leur valeur,
- les précautions à prendre lors de la réservation,
- les formalités à accomplir lors de l'arrivée d'un client individuel d'agence,
- les formalités à respecter lors du départ d'un client individuel d'agence,
- les démarches à suivre après le départ pour se faire régler par l'agence de voyage.

Consignes de travail : réajustement des images incluses, répartition harmonieuse des informations, conservation du principe du tableau, une page A4 maximum.

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