

HÔTEL DES IMPRIMEURS****

Vous êtes réceptionniste à « l'hôtel des Imprimeurs » qui est dirigé par Madame Camille ROBERT. Cet établissement, classé 4 étoiles, est situé à Strasbourg en ALSACE, en plein centre ville et au bord de la rivière, l'Ill. La beauté de son cadre et la qualité de ses prestations lui donnent la possibilité d'accueillir différents types de clientèles "loisirs" et "affaires".

Au cours de la journée du 7 juillet, Mme ROBERT vous charge d'un certain nombre de tâches liées à l'accueil et la réception.



Le contexte économique défavorable de l'année passée a entraîné une sérieuse dégradation des résultats de l'hôtel et la reprise se fait attendre. Madame Robert, à la recherche de solutions pour augmenter la fréquentation de l'hôtel, envisage de nouvelles perspectives.

Le site Internet de l'hôtel n'offre pas la possibilité de réserver en ligne et une première option semble s'imposer : adjoindre au site de « l'hôtel des Imprimeurs » un formulaire de réservation qui fournirait une interface permettant aux internautes de :

- ▲ connaître les disponibilités de l'hôtel en temps réel,
- ▲ réserver leur chambre pour un prochain séjour,
- ▲ obtenir une confirmation rapide par courrier électronique, avec demande de garantie.

Il convient de sensibiliser les réceptionnistes sur cette innovation en insistant sur :

- ▲ les avantages et les inconvénients de ce type de formulaire pour la clientèle,
- ▲ les modifications induites dans les procédures de travail à la réception.

Travail à faire :**1 Rédiger la note d'information.****2 Imprimer ce document (à rendre avec votre travail).****Consignes de présentation :**

Une page A4 format portrait, recto uniquement