

Vous êtes réceptionniste polyvalent à l'Hôtel « Les Noyers », établissement classé 3 étoiles. L'hôtel se situe à Obernai, cité historique blottie au pied des Vosges, à quelques kilomètres de la capitale alsacienne, Strasbourg.

Cette petite ville fleurie, entourée de vignobles, a conservé une partie de ses remparts et offre tout le charme et le pittoresque de la région à une clientèle recherchant une pause culturelle, gastronomique ou sportive. Monsieur et Madame Schmitt sont les nouveaux propriétaires de l'hôtel.

Depuis peu, l'hôtel « Les Noyers » a adhéré à la charte environnementale « Green hotel ».

Au cours de la journée du 15 juin, vous êtes confronté(e) à différentes situations. Madame Schmitt vous demande de la seconder, du fait de votre bonne connaissance de l'établissement et de la ville.



*Madame Schmitt souhaite que vous participiez à l'élaboration d'un questionnaire de satisfaction afin de répondre aux attentes des clients et d'améliorer la qualité des services. Ce questionnaire mettra plus particulièrement l'accent sur l'accueil à la réception et dans la chambre (salle de bains incluse). Il devra comporter maximum 15 questions et plusieurs choix de réponse.*

**Travail à faire :**

**1 Élaborer le questionnaire de satisfaction.**

**Consignes de présentation :**

- Seuls les logiciels de traitement de texte et tableur sont autorisés. (Accès Internet interdit)
- Feuille : A4
- Disposition : paysage
- Présentation : sur 2 colonnes

**Insérer un titre « fantaisie » pour le nom de l'hôtel, un titre attractif pour le questionnaire.**

**2 Imprimer le questionnaire de satisfaction (à rendre avec votre travail).**