

Vous êtes réceptionniste à l'Hôtel*** des Remparts, hôtel de charme et typique de la ville d'Obernai (67). Monsieur Pflieger, le Directeur, a racheté l'établissement en juin N-2 et le dirige donc depuis.

L'hôtel est situé juste à côté du rempart Caspar, aux portes du centre-ville historique d'Obernai. Les rues pavées de la ville, les maisons à colombages, les nombreux géraniums aux fenêtres en été, les attrayantes décorations et illuminations à Noël... attirent une clientèle touristique, tant individuelle que groupe, française et étrangère, mais le calme et les vignes environnantes tentent également une clientèle « affaires », fatiguée des bruits des grandes villes.

Ce jour, le 14 juin, vous prenez votre poste, accompagné(e) d'un jeune stagiaire, Samuel, et effectuez vos tâches quotidiennes. De plus, Monsieur Pflieger souhaite préparer la réunion « bilan de l'année » et vous sollicite à ce sujet.



Jusqu'à présent, vous avez toujours été la seule personne en charge des débiteurs divers, ce qui pose problème lorsque vous êtes en congés. Le chef de réception souhaite donc que l'ensemble de l'équipe de réception soit à même de prendre la suite durant ces périodes afin que chacun y soit sensibilisé, que le suivi soit plus régulier, et que, surtout, le délai de paiement des débiteurs divers soit le plus court possible. Il vous demande de lui soumettre une note de service qu'il diffusera aux personnels concernés. Cette note rappellera la procédure à suivre.

Travail à faire :

- 1 Réaliser à l'aide du texteur la note de service relative à la procédure de suivi des débiteurs divers à partir du départ du client.**
- 2 Imprimer le document (à rendre avec votre travail).**

Au cours du suivi des débiteurs ce jour (voir ANNEXE B : « Extrait de la liste des débiteurs divers.xls ou .ods »), vous vous apercevez que des clients sont à relancer. Le système informatique a été changé et vous n'avez plus la lettre-type de relance qui vous permet de faire un envoi en publipostage. Vous utiliserez le papier à en-tête (DOCUMENT 1 : fichier « doc1_papier en-tête.doc ou .odt ») mis à votre disposition.

Travail à faire :

- 3 Préparer le courrier-type de première relance en français, destiné au service comptable de chaque entreprise, rappelant les modalités du séjour des clients.**
- 4 Insérer les champs de fusion nécessaires.**
- 5 Imprimer le document modèle avec les champs insérés (à rendre avec votre travail).**
- 6 Imprimer les courriers de relance pour les clients français uniquement (à rendre avec votre travail).**