

Vous êtes réceptionniste à l'Hôtel Les Portes de l'Aubrac. Cet hôtel de tourisme classé 4 étoiles est dirigé par Monsieur Bianco, nouveau propriétaire de l'établissement depuis le mois de mars dernier.

L'établissement est situé à 5 minutes du centre-ville de Rodez (12), et accueille principalement une clientèle de tourisme (65%).

Au cours de la journée du 16 juin, Monsieur Bianco vous charge de différentes missions liées à l'accueil et à la réception.



L'analyse de l'activité de l'année écoulée laisse apparaître un solde important de factures non réglées par les clients « débiteurs divers », notamment par les sociétés ayant un contrat d'hébergement avec l'hôtel Les Portes de l'Aubrac.

Monsieur Bianco souhaite sensibiliser son équipe de réceptionnistes à cette difficulté. Il vous demande de réaliser une note de service à l'attention de tout le personnel de réception en rappelant la procédure d'acceptation d'un client société « débiteurs divers » lors de la réservation et les spécificités relatives à l'accueil et au départ de ce type de client.

Travail à faire :

- 1 Rédiger cette note de service à l'aide d'un texteur.
- 2 Imprimer le document (**à rendre avec votre travail**) pour contrôle par M. Bianco.

Face au nombre important de factures en attente de règlement, Monsieur Bianco souhaite réaliser un courrier de relance des clients en retard de paiement. Ce courrier sera envoyé sous forme de publipostage pour tous les clients dont le solde n'est pas réglé à ce jour.

Le fichier comptes clients sociétés, déjà constitué sous tableur, doit être remis en forme (voir fichier mis à disposition).

Travail à faire :

- 3 Réaliser à l'aide d'un texteur le modèle de lettre type de relance qui servira au publipostage.
- 4 Imprimer le modèle de lettre-type incluant les champs insérés (**à rendre avec votre travail**).
- 5 Réaliser le publipostage et imprimer les courriers pour les clients dont le compte n'est pas soldé (**à rendre avec votre travail**).
- 6 Imprimer la base de données clients utilisée pour ce publipostage (**à rendre avec votre travail**).