



Vous êtes réceptionniste à l'Albret Hôtel \*\*, adhérent à la chaîne volontaire « Hôtelcité », situé en centre-ville de la préfecture du Lot-et-Garonne (47). Cet établissement, dirigé par M. et Mme DUPOUY et situé dans un cadre moderne, offrant accueil, prestations et services de qualité, est un lieu de séjour privilégié pour la clientèle d'affaires qui représente 70 % de la segmentation. De par sa situation géographique, il permet de découvrir la richesse du patrimoine local.

Ses restaurants invitent à découvrir une cuisine inspirée des saveurs traditionnelles. Menus variés, buffet et carte sont proposés dans des salles climatisées.

Le 15 juin, en poste du matin, vous êtes chargé(e) de réaliser différentes tâches liées à l'accueil et à la réception.



*De plus en plus de clients n'honorent pas leur réservation, et cela représente une perte importante pour l'hôtel. De plus, certains de vos collègues ont commis des erreurs entre les différentes garanties demandées et votre chef de réception souhaite clarifier la situation. Il vous charge de ce travail.*

#### **Travail à faire :**

3.1 Rédiger une note de service à l'attention des réceptionnistes rappelant les règles et obligations réciproques (client et hôtel), concernant :

- les arrhes
- la caution
- l'acompte
- le pré-paiement

3.2 Imprimer ce document