

Vous êtes réceptionniste à l'Hôtel Mahana Beach Resort de Punaauia, hôtel de 4 étoiles alliant modernisme et tradition, qui a ouvert il y a trois ans à Tahiti, Polynésie Française.

Cet hôtel qui a été construit pour relancer l'activité touristique de la Polynésie Française, est dirigé par Monsieur TETUANUI.

Le Mahana Beach se situe à proximité de l'aéroport de Tahiti - Faa'a. Il possède une grande plage de sable blanc et un parc botanique. Il vise principalement une clientèle « touristique » mais également une clientèle « affaires » individuelle et groupe de diverses origines (France, États-Unis, Amérique du Sud, Asie, etc.)

Aujourd'hui, 6 juin, vous prenez votre service et vous devez effectuer diverses tâches demandées par le chef de réception.



*Vous venez de recevoir une demande de réservation de M. et Mme Smith (document joint) pour un séjour en décembre prochain.*

### **Travail à faire :**

1 Répondre aux clients, sur le papier à entête de l'hôtel, en utilisant tous les éléments suivants :

- Possibilité de réservation d'une chambre luxe pour 2 personnes avec vue sur le lagon au tarif de 350 € la nuit avec forfait B&B
- Demander le complément d'information pour finaliser la réservation du client
- Demander une garantie de réservation (arrhes ou carte bancaire)
- Proposer un forfait SPA à 120 € au lieu de 150 € à prendre au moment de la réservation
- Se tenir à la disposition du client pour d'autres informations complémentaires

2 Imprimer le courrier et le joindre à votre travail.