

Vous êtes réceptionniste à « OKKO HOTELS » de Grenoble, établissement 4 étoiles, dirigé par Monsieur TENCO.

Cet établissement récemment ouvert est situé à Grenoble au cœur de la ZAC de Bonne, premier éco-quartier européen. Cet hôtel de 138 chambres, donnant sur le jardin Hoche, jouit d'un cadre exceptionnel et d'une proximité avec le centre-ville et les principaux moyens de transport.

Le Club, situé au premier étage, bénéficie d'une luminosité exceptionnelle et d'une terrasse offrant une vue superbe sur les montagnes.

Il accueille essentiellement une clientèle d'affaires de septembre à juin en dehors des vacances scolaires.

Au cours de la journée de 17 juin, vous êtes confronté(e) à différentes situations.



L'équipe de l'hôtel est sensibilisée à la protection de l'environnement et tente de réduire l'usage du papier. Le directeur vous demande de préparer une note de service rappelant la procédure « zéro papier » à respecter lors de l'arrivée et du départ des clients ayant réservé.

Travail à faire :

- 1 À l'aide des fichiers mis à votre disposition, créer la note de service.
- 2 Imprimer le document (**à rendre avec votre travail**).

L'hôtel a ouvert récemment et le directeur veut que l'équipe de réception soit opérationnelle en ce qui concerne la gestion des réservations. Il vous demande de réaliser une check-list des consignes à respecter pour éviter les no-show.

Travail à faire :

- 3 Réaliser la check-list (A4 portrait).
- 4 Imprimer le document (**à rendre avec votre travail**).