

Vous êtes réceptionniste depuis quelques années au sein de la Résidence Hôtelière Internationale Universitaire de Clermont-Ferrand.

Située au cœur du quartier des universités en centre ville de Clermont-Ferrand, la Résidence Hôtelière Internationale Universitaire est une résidence de type hôtelier de bon standing destinée à accueillir prioritairement les enseignants, les chercheurs et les personnels administratifs du monde universitaire.

Mme CARADES, la directrice de la résidence vous charge d'un certain nombre de tâches liées à l'accueil et à la réception à réaliser durant la journée du 17 juin.



*Vous recevez un courrier électronique de demande de réservation de Mr O'Donnel, client britannique (voir ANNEXE B).*

#### **Travail à faire**

- 1 Rédiger le courrier électronique de réponse à ce client, en respectant les consignes de votre chef de réception (accusé de réception, rappel des conditions du séjour, demande de garantie). Utiliser le fichier « modele-email.doc ou .odt » (DOCUMENT 4) mis à votre disposition.**
- 2 Imprimer ce document (à rendre avec votre travail).**

*A la suite de votre réponse, votre collègue reçoit un appel téléphonique de Mr O'Donnel, vous communiquant son numéro de carte visa. Il souhaiterait déposer des traveller-chèques en livre sterling au coffre de l'hôtel à son arrivée, il souhaite les utiliser comme règlement et il a très peur qu'on lui les dérobe à l'hôtel.*

*Ce collègue étant débutant et ne parlant pas bien anglais, il n'a pas su répondre au client mais lui a précisé qu'un courrier électronique de confirmation lui serait envoyé dans la journée.*

#### **Travail à faire**

- 3 Rédiger le courrier électronique de réponse à ce client, en respectant les consignes de votre chef de réception (garantie validée, sécurité des traveller-chèques, coffre en chambre, sécurisation de l'hôtel). Utiliser le fichier « modele-email.doc ou .odt » (DOCUMENT 4) mis à votre disposition.**
- 4 Imprimer ce document (à rendre avec votre travail).**