

EXAMEN DE FIN D'ÉTUDES SECONDAIRES GÉNÉRALES
Sessions 2023 – QUESTIONNAIRE ÉCRIT

Date :	15.05.23	Durée :	08:15 - 11:15	Numéro candidat :	
Discipline :	Gestion en hôtellerie	Section(s) :	GGH		



L' **Alexis Hotel & Conference Resort** est un hôtel 4****S et qui appartient à la société « *JCS Ltd* ». Celle-ci possède déjà 4 hôtels prestigieux en Europe. Un nouvel établissement est prévu d'ouvrir ses portes en novembre 2023 à Sylt (D). La société prévoit une expansion rapide avec non moins de 7 nouveaux hôtels en Europe avant 2030.

Le niveau de qualité du service au client ainsi que le confort et la qualité des infrastructures constituent les aspects essentiels de la politique des hôtels.

La direction de l' **Alexis Hotel & Conference Resort** poursuit une gestion opérationnelle journalière reflétant le slogan de l'hôtel :

Inspiring stays & lifetime memories

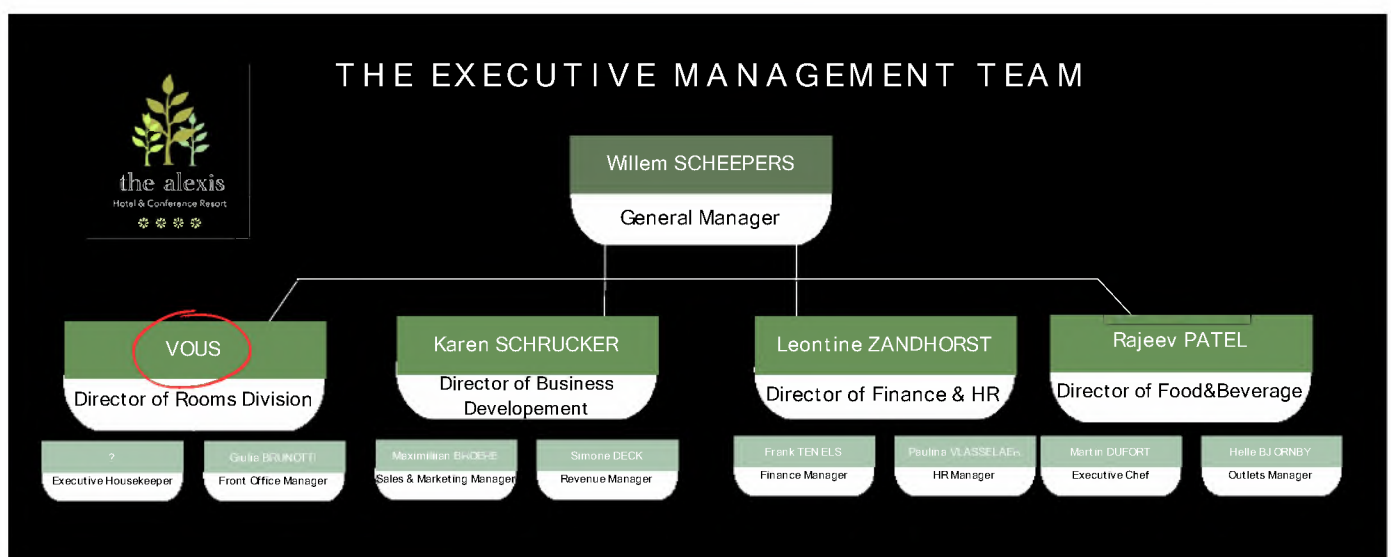
L' **Alexis Hotel & Conference Resort** compte en tout 187 employés dont la plupart (173) font partie du personnel fixe, les autres étant des stagiaires d'écoles hôtelières réputées. Seule une partie du département du « Housekeeping », à savoir la gestion du linge, est sous-traitée par une société extérieure répondant au nom de *Hotelwasser.j Witte*.

Au sein de l' **Alexis Hotel & Conference Resort** il fait bon travailler ! La valorisation du personnel tient à cœur de la direction, la reconnaissance de leurs efforts envers la clientèle parfois très exigeante de l'hôtel est régulièrement mise à l'honneur par tous les responsables de départements et de service. La formation initiale de tout nouveau employé est prise très au sérieux et constitue un élément important dans la politique du personnel de l' **Alexis Hotel & Conference Resort**.

Vous travaillez en tant que Directeur de l'hébergement à l'**Alexis Hotel & Conference Resort** depuis bientôt 2 ans. Vos responsabilités s'étendent à plusieurs départements :

- Responsabilité du département « Front Office »
- Responsabilité du département « Housekeeping »
- Supervision opérationnelle du département « Housekeeping » depuis le départ inopiné de la Gouvernante Générale
- Collaboration avec le département du « Revenue, Sales & Marketing »
- Formation de nouveaux membres des équipes opérationnelles de l'hébergement

L'organigramme de l'Executive Team se présente comme suit :



En ce lundi 15 mai 2023, vous débutez votre journée de travail comme toujours vers 7h30.

Dans les pages suivantes, une journée typique de votre quotidien en tant que Director of Rooms Division de l'**Alexis Hotel & Conference Resort** est utilisée comme mise en situation pour répondre correctement à ce questionnaire d'examen.

Attention :

Répondez aux questions en respectant les consignes suivantes :

- Faites des phrases entières dans tous les cas sauf si la question stipule qu'un mot seul suffit (définition par exemple)
- Détaillez vos calculs (formules + calcul) pour toutes les questions incluant des chiffres
- Utilisez toujours le cadre de l'**Alexis Hotel & Conference Resort** pour toutes les explications et dans tous les cas de figure.

En arrivant au bureau, vous commencez, comme tous les jours, par vous imprégner par la situation du jour :



TODAY AT ALEXIS		
Lundi 15 mai 2023		
Total des chambres	:	191
Chambres OOO	:	0
Chambres OOS	:	4
Due out	:	21
VIP Rooms	:	39
Arrivées (réservations)	:	119
Chambres en recouche	:	53

1. Combien de chambres seront encore à vendre ce soir ? (1 pt)

2. Quel est le taux d'occupation prévu pour ce lundi 15 mai 2023 ? (1 pt)

3. Vu que la journée s'annonce assez chargée, vous vous consultez avec Giulia BRUNOTTI, la chef de réception. Le nombre de départs étant peu important, le nombre d'arrivées en revanche est très important ce qui n'est pas inhabituel pour un lundi.

- a. Quel(s) est(sont) le(s) rapport(s) dont vous vous servez pour étudier la situation du jour ? Expliquez-en l'utilité de ce(s) rapport(s) et les informations y disponibles. (4 pts)

This image shows a single sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

- b. La préparation du processus de check in comporte aussi une analyse du rapport des arrivées du jour ci-dessous afin de les préparer au mieux et garantir entière satisfaction au client dès son arrivée. Quelles chambres convient-il de bloquer à l'avance ? (3 pts)
- Analysez l'extrait du rapport des arrivées du jour
 - Décidez s'il faut bloquer une chambre dès à présent (B) ou si le client aura une chambre au moment de l'arrivée (ROH)
 - Justifiez votre décision

Arrivée / Client	B / ROH	Justification
M. Justin FRECHON est un client séjournant pour le compte <i>corporate</i> 'MAN Engines'. Aujourd'hui est son troisième séjour et le client vient seulement d'adhérer au programme ' <i>Alexis's loyal guests</i> '		
Sandro et Daniela MATTECAPARI et leurs enfants Tonia et Alessia (jumelles de 5 ans) et Franca (2 ans) logent à l'hôtel pour 1 nuit seulement ; ils continueront leur route vers Texel demain matin.		
Fritz Mick SCHNITZ est un artiste allemand réputé. Il loge à l'Alexis ce soir pour une nuit ; il est invité par la ' <i>Bas & Met Gallery</i> ' qui rehausse de sa présence le vernissage à la galerie ce soir.		
Elizabeth THOMPSON-BLAKE a subi un traumatisme à la suite d'une agression par un inconnu dans le couloir tard le soir dans un autre hôtel il y a quelques mois. Elle a réservé une chambre Comfort pour deux nuits.		

4. Pendant que vous êtes occupés avec l'attribution des chambres avec Giulia, Alexander, jeune réceptionniste qui vient de commencer à travailler au sein de l'**Alexis Hotel & Conference Resort** vous interrompt. Il demande de l'aide car M. Fernando GOMEZ MAJOR, client particulier espagnol, logeant pour la première fois, demande à parler à un responsable immédiatement. En effet, à la vue de sa facture d'hôtel lors de son check out à l'instant, le client se plaint des prix qui sont, selon lui, exorbitants ! Il est scandalisé par le prix du petit-déjeuner ainsi que des tarifs pratiqués pour les boissons du minibar et menace de laisser son avis sur toutes les plateformes online et sites web disponibles.

a. Comment prenez-vous en charge le client ? (2 pts)

b. Offrez-vous une compensation à M. GOMEZ MAJOR ? Si oui, sous quelle forme ? Expliquez votre décision en avançant vos arguments. (1 pt)

5. Il est déjà 9h30 et vous n'avez pas pu participer au *Morning Meeting* des chefs de département à cause de la plainte de M. GOMEZ MAJOR. Giulia vous en fait le rapport. Willem SCHEEPERS, le Directeur Général, a demandé que vous lui soumettiez une analyse de la segmentation actuelle de la clientèle de l' **Alexis Hotel & Conference Resort** pour vendredi prochain dont il a besoin pour sa réunion avec les actionnaires de « JCS Ltd ».

a. Définissez le terme de segmentation en hôtellerie ? (1 pt)

b. Quel est le but, d'éventuels avantages et désavantages d'une telle segmentation ? (2 pts)

- c. À l'aide des exemples de clients ci-dessous, définissez le segment (segment, sous-segment et spécification). (2 pts)

Client	Segment / sous-segment / spécification
Piotr WACHINOWSKI travaille pour la compagnie polonaise <i>Eurocash</i> (pas de tarif particulier). Il profite d'un tarif fin de semaine qui a été prolongé jusqu'au lundi inclus.	
Le groupe de rock 'Platin Kings' se produit au <i>Circustheater</i> et a réservé 19 chambres pour deux nuits à cette occasion.	
Jutta et Detlef MAIR logent à l'hôtel à l'occasion d'une grande exposition sur les pierres précieuses qu'ils visitent. L'agence d'évènement en charge de l'exposition a conclu un prix préférentiel pour les visiteurs.	
Marie et Frédéric MARCHAL passent quelques jours de vacances à l'hôtel afin de se relaxer et faire de longues balades le long de la mer, à pied et à vélo.	

6. Il est 9h55, vous êtes toujours au back office et le téléphone sonne. Vous parlez avec Philippe DECLERCK de l'agence 'Travel & More'. Il souhaite faire une réservation de chambre. La ligne du département des réservations étant occupée, vous décidez de prendre la réservation directement.

- a. Il existe différentes sources de réservation dont certaines sont, à l'heure actuelle, plus populaires que d'autres. Expliquez toutes les sources de réservation tout en spécifiant leurs particularités. (5 pts)

This image shows a single sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

- b. La réservation effectuée par Philippe DECLERCK est à faire au nom de Mme Anne-Laure PEVENAGE. Elle utilisera un voucher 'réservation'. Qu'est-ce un voucher et en quoi consiste ce type de voucher ? Comment doit-on gérer l'utilisation du voucher au niveau du paiement à la fin du séjour de Mme PEVENAGE ? (2 pts)

- b. Quels seraient, hormis son expérience, deux autres éléments que Richard devrait idéalement posséder pour correspondre au profil du candidat idéal ? Expliquez pourquoi ? (2,5 pts)

8. De retour à votre bureau, vous testez les compétences et connaissances de Jeroen qui est en stage au Housekeeping et avec qui vous devez remplir son carnet de stage et faire l'évaluation de son travail. Vous décidez de soumettre Jeroen à un quiz pour tester ses connaissances.

- a. Quelles sont les bonnes définitions/explications que Jeroen devra fournir ?

Explication	Définition
C'est le nom du poste (en français et en anglais) au sein du Housekeeping dont une des responsabilités est le stockage et l'inventaire du linge (0,5 pt)	
Mme Ilona RICHARDS loge dans la chambre #231 pendant 9 nuits. Sa carte de crédit ayant été refusée pour augmenter le montant de la pré-autorisation, la cliente ne se manifestant pas suite aux messages de la réception et ne disposant plus de crédit à l'hôtel, la chambre a été mise en... (0,5 pt)	
C'est le département qui travaille étroitement avec le Housekeeping pour la visite des chambres par l'agence 'Business Events Europe' en vue de la signature d'un contrat important pour l'année 2024 (0,5 pt)	
C'est le nom du principe de travail à suivre scrupuleusement pendant le nettoyage de la salle de bains (0,5 pt)	

- b. Quelles sont les bonnes réponses que Jeroen devra fournir dans le cadre de ce quiz vrai ou faux ? Dans **tous les cas**, ajoutez une justification. (3 pts)

	Vrai	Faux
Lors de l'entretien de la chambre et de la salle de bains il est primordial de nettoyer dans le sens des aiguilles d'une montre afin de ne pas salir ce qui a déjà été nettoyé et de nettoyer du plus sale au plus propre.		
La chambre #434 était occupée par M. John SMITH dont le départ est prévu aujourd'hui. Cependant, depuis hier, le Housekeeping reporte cette chambre comme n'étant plus occupée mais le client ne s'est pas encore présenté à la réception pour le check out. Il s'agit d'une chambre « Late check out ».		
Stanislas est le valet de chambre du deuxième étage, bloc A. Il a observé que les clients de la chambre #209 n'ont pas enlevé le carton 'Do not disturb' en quittant la chambre ce matin. Comme le service client est très important, il est autorisé à rentrer dans la chambre pour la remettre en état.		

9. Marianna en poste à la réception vous appelle car M. Charles DE BOURG se présente à la réception. Sa réservation est introuvable dans les arrivées du jour ; après quelques recherches, il s'avère que le client est un « No Show » de dimanche dernier (occupation du dimanche 7 mai : 61,25%). Le client prétend avoir fait modifier sa date d'arrivée et vous rend

coupable de cette situation. En l'absence de la Front Office Manager occupé avec un rendez-vous client, vous intervenez.

- a. Qu'est-ce un client « no show » ? (0,5 pt)

- b. Peut-on éviter complètement une situation de « No Show » ou éventuellement diminuer le nombre de situations « No Show » ? Si oui, comment ? (1,5 pt)

- c. Le tarif initial accordé à M. DE BOURG n'est pas disponible ce soir. Quelles peuvent en être les causes ? Avancez et expliquez-en deux ! (1 pt)

- d. La pénalité du « No show » de la semaine passée a déjà été facturée au client mais celui-ci refuse de payer. Quelle sera votre attitude face à ce problème ? Que feriez-vous pour atteindre une situation qui contente toutes les parties prenantes et comment s'appelle cette situation ? (2 pt)

10. En même temps, M. Daniel DEL MONTE de la chambre #118 se présente à la réception. Il explique qu'il souffre d'une migraine et souhaite des anti-douleurs de la pharmacie mais ne peut pas y aller lui-même.

- a. Qui fera cette course pour M. DEL MONTE ? (poste) (0,5 pt)

- b. Le client ne disposant pas de cash, il demande que la note de la pharmacie soit mise sur sa facture qu'il règlera à son départ par carte de crédit. Comment s'appelle ce service au client en anglais et en français ? Quelle en est la procédure à suivre à partir du moment de la demande ? (2,5 pts)

11. Vous êtes de retour à votre bureau. Il est temps de planifier la prochaine inspection annuelle des chambres, en l'absence d'un Executive Housekeeper, il incombe à vous de l'organiser.

- a. Qu'est-ce une inspection annuelle des chambres et quel(s) en est(sont) le(s) but(s) ? (2 pts)

12. Tout comme pour Jeroen du Housekeeping, vous devez procéder également à l'évaluation des compétences d'Arianna, une jeune stagiaire portugaise qui doit compléter un stage en réception de 6 mois. Elle a commencé il y a quelques semaines et vous décidez de soumettre Arianna également à un quiz afin d'identifier les domaines qu'il faudra éventuellement renforcer.

a. Quelles sont les bonnes définitions/explications qu'Arianna devra fournir ?

Explication	Définition(s)
Ce sont deux avantages du système de réservation par GDS (+ explications !) (1 pt)	
Ce sont deux alternatives que l'on peut proposer à Mme Yolanda FALCO qui veut réserver une chambre Prestige pour une période de 3 nuits à partir du 22 mai 2023 mais pour laquelle l'occupation est actuellement prévue à 104,65%. (1 pt)	
C'est le terme anglais donné à la technique des prix pratiquée en hôtellerie d'affaires et de luxe et qui exclut une uniformité des tarifs des chambres (0,5 pt)	
C'est le nom en français et en anglais du prix qui est proposé à M. LARSSON qui profite de l'action nommée « <i>Spring at Alexis with 25% off</i> » (0,5 pt)	

b. Quelles sont les bonnes réponses qu'Arianna devra fournir dans le cadre de ce quiz vrai ou faux ? Dans **tous les cas**, ajoutez une justification ! (3 pts)

	Vrai	Faux
À la réception, l'on est amené à travailler avec plusieurs systèmes informatiques : le CRS (Computer Reservation System) qui gère les réservations faites en ligne, le PMS (Property Master System) qui centralise les inventaires des chambres et le CM (Central Management) qui regroupe toutes les informations de l'Alexis Hotel & Conference Resort.		

Lors d'une annulation d'une réservation, il est important de remercier le client d'avoir appelé et on lui donne le numéro de confirmation car il constitue une preuve de l'appel.		
On marque du code QA la réservation de M. SZABO qui réserve sa chambre la nuit précédente afin de pouvoir en prendre possession directement à son arrivée tôt le matin.		

13. À 17h45, le téléphone sonne et comme l'équipe de la réception est submergée par l'arrivée d'un groupe et de plusieurs clients individuels, vous prenez l'appel. Vous êtes en ligne avec M. Dany WOLVERTON, assistant personnel de M. Alistair FITZGERALD, un riche homme d'affaires écossais, vivant avec son fils Thomas. Ce dernier est en chaise roulante depuis un grave accident de la route l'année passée et présente une santé affaiblie depuis. M. WOLVERTON, qui est aux services des deux hommes 7j/7, essaie de joindre M. FITZGERALD à l'hôtel car il est toujours peu joignable sur son portable. En effet, il souhaite lui annoncer que son fils Thomas a été admis ce matin en urgence à l'hôpital à la suite d'un malaise cardiaque. Il demande que M. FITZGERALD appelle d'urgence son assistant personnel au numéro +44 1718 432 220 092 ou à la maison. Rédigez le message adéquat. (3 pt)



Fiche de message

Informations

A l'attention de	
N° de chambre	

Message reçu le / à	
De la part de	

Suivi

	Urgent
	Veillez rappeler
	Rappellera
	Pour information

Message

[illegible]

14. Le temps passe à une vitesse folle en ce lundi de forte affluence : 13 chambres supplémentaires ont été vendues et en début de soirée, l'occupation approche du 'full house'. Plus aucune chambre est inlouable.

a. Calculez le taux d'occupation actualisé pour ce soir en détaillant vos calculs! (1 pt)

b. Que signifie ARR ? Calculez l'ARR prévisionnel de ce soir sachant que le Total projected room revenue est de 41 398,04€! (1 pt)

c. Qu'est-ce le RevPar ? Pourquoi est-il important ? Calculez le RevPar prévu de ce soir ! (2 pt)

15. Il est 19h20, vous vous apprêtez à rentrer chez vous lorsque Béatrice, shiftleader ce soir, vous appelle pour demander de l'aide avec un client. M. Jean-Yves BARTOLO se présente à la réception pour faire son check in mais sa chambre a été annulée. Vous voyez dans l'historique que ce matin Simone (Revenue Manager) l'a annulé. Il semblerait que le client n'ait pas reçu le message d'annulation. En effet, la réservation était non garantie. Entre temps, l'occupation est de -1 chambre pour ce soir. M. BARTOLO, un client logeant pour la

première fois mais payant le prix affiché, insiste pour avoir sa chambre et continue à affirmer ne pas avoir reçu de message de l'hôtel.

- a. Pourquoi est-il important de garantir une réservation de chambre ? Expliquez le point de vue de l'hôtelier et du client ! (1 pt)

- b. Quelle sera votre décision par rapport à cette situation. Justifiez-la en considérant **tous** les éléments dont vous disposez ! (3 pt)
