

EXAMEN DE FIN D'ÉTUDES SECONDAIRES – Sessions 2024**QUESTIONNAIRE**

Date :	22.05.24	Horaire :	08:15 - 11:15	Durée :	180 minutes	
Discipline :	Gestion en hôtellerie	Type :	écrit	Section(s) :	GGH	
					Numéro du candidat :	



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, le dernier établissement de « *JCS Ltd* » s'est récemment ouvert à Sylt (D). La société prévoit d'agrandir son portefeuille d'implantations hôtelières et de posséder non moins de 12 nouveaux hôtels avant 2030.

Un **niveau de qualité de service client très élevé** ainsi qu'un **niveau de confort et d'infrastructures** sans pareil constituent les aspects primordiaux de « *JCS Ltd* ».

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

finest luxury - the perfect and memorable stays

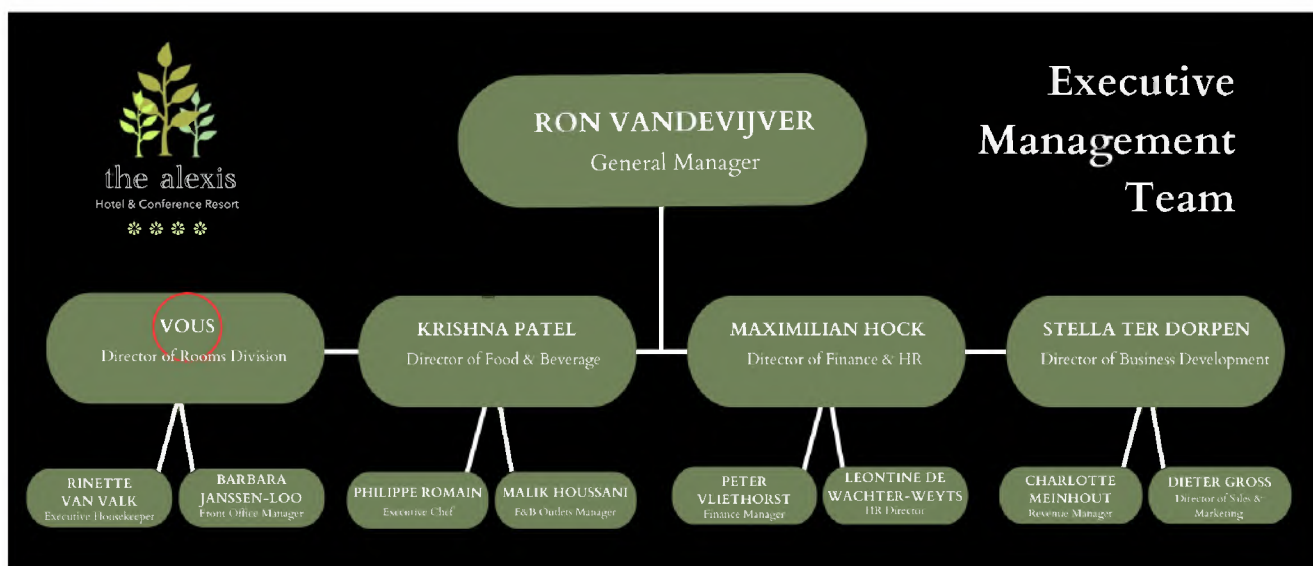
L' **Alexis Hotel & Conference Resort** emploie au total 197 employés dont la plupart (185) font partie du personnel fixe, les autres étant des stagiaires d'écoles hôtelières réputées. L'hôtel ne sous-traite aucun service hormis l'entretien des grandes fenêtres de l'hôtel.

Au sein de l' **Alexis Hotel & Conference Resort** il fait bon travailler ! La direction de l'hôtel, avec à sa tête un Directeur Général jeune, charismatique et dynamique a comme priorité la valorisation du personnel. Ainsi 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**.

Votre rôle est celui de Directeur de l'hébergement. Cela fait un peu plus que 3 ans que vous évoluez au sein de l'**Alexis Hotel & Conference Resort**. La direction vous a promu à ce poste de responsabilité il y a 6 mois, surtout grâce à votre excellente gestion du département de la réception pendant 1 an et demi. Elle a estimé que vous étiez la personne idéale pour occuper ce poste important dans la hiérarchie de cet établissement de luxe. Vos responsabilités s'étendent à plusieurs départements :

- Responsabilité du département « Front Office »
- Responsabilité du département « Housekeeping »
- Collaboration avec le département du « Revenue, Sales & Marketing »
- Formation de nouveaux membres des équipes opérationnelles de l'hébergement

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



En ce mercredi 22 mai 2024, vous débutez votre journée de travail comme toujours vers 7h30.

Vous parcourez, à travers ce questionnaire, une journée typique du quotidien d'un Directeur de l'hébergement au sein de l'**Alexis Hotel & Conference Resort**. Cette mise en situation est utilisée pour répondre 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 (connaissance du produit)

En arrivant ce matin au bureau, vous commencez, comme tous les jours, par vous mettre au courant de la situation du jour :

	TODAY @ THE ALEXIS Mercredi 22 mai 2024
Total	: 191
Chambres OOO	: 4
Chambres OOS	: 4
Due out	: 43
VIP Rooms	: 29
Arrivées	: 87
Recouche	: 72

1. Combien de chambres sont encore disponibles à être vendues ce soir (+ formule !) ? Quel est le taux d'occupation de ce mercredi 22 mai 2024 (+ formule !) ? (1,5 pt)

-
- This image shows a blank 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 des arrivées du jour est un processus minutieux auquel il faut apporter le plus grand soin. Il est indissociable de la satisfaction totale du client. » Expliquez cette affirmation ! (0,5 pt)

3. Vous discutez les arrivées du jour avec Barbara, en effet beaucoup de clients importants arriveront aujourd'hui. C'est là que vous êtes interrompus par Lena-Maria, une jeune stagiaire en poste ce matin. Elle vous informe que Mme Britney EDWARDS, une cliente exigeante américaine, est à la réception pour faire son check out et elle veut faire usage de ses Travellers Cheques. Lena-Maria n'ayant jamais fait face à cette procédure d'encaissement, elle vous demande conseil.

a. Qu'est-ce un Traveller Cheque ? (0,5 pt)

b. Quels en sont les avantages pour le client ? Citez-en 3 ! (1,5 pt)

c. Quelles en sont les modalités d'utilisation ? (2 pts)

-
-
4. Tous les jours, à 9h00 pile, a lieu le *Morning Meeting* dans le bureau du General Manager. Ron VANDEVIJVER. Y sont réunis les chefs de département et de service. Il vous demande de vous occuper personnellement d'une plainte reçue par M. David BENAMOU, un client difficile habitant à Tel-Aviv. En effet, M. BENAMOU n'a pas pu réserver une chambre la semaine passée. Il a téléphoné dans la nuit de mardi à mercredi et a parlé avec le Night Manager. Il voulait effectuer une réservation pour le mercredi avec arrivée matinale (vers 8h30). L'occupation actuelle de cette nuit en question étant de 100,00 % et le taux d'occupation prévu affichant 102,62%, le Night Manager n'a pas pu confirmer de la disponibilité. M. BENAMOU était furieux et se dit forcé de reporter son séjour professionnel, changer son billet d'avion (pénalités facturées au tarif de 102,50 US Dollars). Il est très déçu de cette situation et demande un dédommagement à l'hôtel. Il se sent peu important et menace de changer d'hôtel à l'avenir, tout en influençant d'autres clients importants de l'hôtel.

Avant de répondre au client, vous analysez la situation afin de répondre au client de façon professionnelle et efficace. Vu l'occupation importante cette semaine-là, également à Scheveningen à cause d'une exposition importante, aucun risque de surlocation ne pouvait être pris.

- a. Quelle est votre approche par rapport à cette plainte ? Est-ce que cette situation aurait pu être évitée ? Expliquez votre décision et d'éventuelles compensations, ensuite justifiez votre décision. (5 pts)

This image shows a blank 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.

5. Toujours dans le *Morning Meeting*, Ron VANDEVIJVER vous demande une nouvelle analyse de la segmentation actuelle de la clientèle de l' **Alexis Hotel & Conference Resort**, la précédente datant de fin 2021, juste après la pandémie.

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

- b. À l'aide des exemples de clients ci-dessous, définissez le segment (segment, sous-segment et spécification). (1 pt)

Client	Segment / sous-segment / spécification
Stephane LARZAC travaille pour sa propre société « Larzac Consult », société qu'il vient de fonder. Il logera ce weekend pour 3 nuits, ensemble avec son épouse Catherine et leurs jumeaux Pierre et Arthur, afin de profiter du temps ensemble.	
La troupe du musical « Papamii-a » est en représentation à Den Haag. Pendant les jours de représentations, la troupe de 47 personnes, logées en chambres Twin, est hébergée à l' Alexis Hotel & Conference Resort .	

6. Après ce *Morning Meeting* vous rencontrez trois stagiaires du département hébergement pour leur donner une courte formation sur les besoins et attentes des clients de l'**Alexis Hotel & Conference Resort**. Vous prenez des exemples concrets de clients en arrivée lors des prochains jours pour illustrer vos propos.

- a. Quels sont les 3 niveaux de besoins des clients ? Définissez chaque niveau ! (1,5 pt)

	Niveau de besoin (en français et anglais)	Définition
1		

2		
3		

- b. Dans le tableau ci-dessous, analysez les besoins et attentes des clients et trouvez deux prestations de niveau 3 à chaque fois. (2,5 pts)

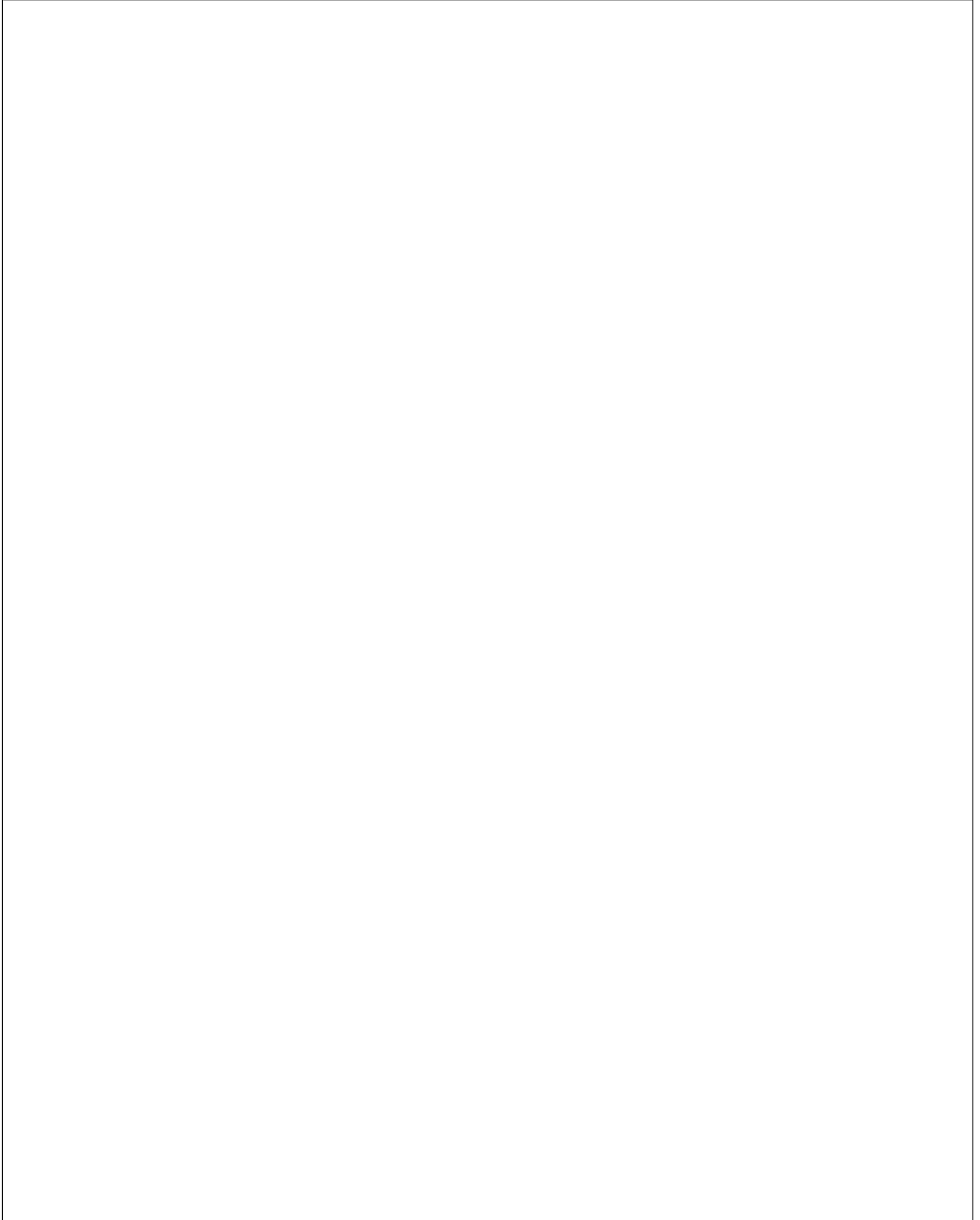
Client	Besoin / attente / type de client	Prestation spécifique de niveau 2	Prestation spécifique de niveau 3
Frieda KLING est Directrice des Ressources Humaines Europe du Nord pour la multinationale pétrolière 'Shell' et bénéficie d'un tarif corporate.			
Manja et Freddy ROOS sont retraités et logent avec un couple d'amis à l'hôtel à l'occasion de la visite d'amis communs à Scheveningen. Ils sont tous amateurs de Nordic Walking malgré leur âge.			

7. Après cette courte formation, vous passez au département du Housekeeping. En effet, la Gouvernante Générale est partie dans le nouvel hôtel à Sylt pour des raisons de formation de l'équipe allemande. À l' **Alexis Hotel & Conference Resort**, les chambres sont nettoyées par les femmes de chambres qui sont sous contrat à l'hôtel. Parfois, l'hôtel fait appel à des extras ou intérimaires, surtout quand l'occupation dépasse les 85%. Aussi le nettoyage des fenêtres est assuré par une firme extérieure.

- a. Comment s'appelle ce mode d'organisation et quels sont ses avantages et désavantages? (2 pts)

Mode	
Avantages	
Désavantages	

b. Anna-Marina est gouvernante d'étage depuis 3 ans et a pris en charge une partie du travail de l'Executive Housekeeper, notamment la formation de nouvelles femmes de chambre. Elle est occupée pour le moment à expliquer le principe de la marche en avant en rapport avec le linge à Lieselotte, une nouvelle femme de chambre. Schématisez et expliquez ce principe. (2 pts)



8. A 11h15, vous avez un rendez-vous avec Rico DE JONGHE de la société 'Cubix Revenue Management'. Il est délégué commercial pour les hôtels de luxe aux Pays-Bas et veut vous présenter le nouveau système du Channel Manager 'Cubix'.

a. Qu'est-ce un « Channel Manager » et quel est son utilité ? (2 pts)

b. Expliquez l'interconnectivité du CM avec le PMS et le CRS, deux autres systèmes également en place à l'**Alexis Hotel & Conference Resort**. (2 pts)

- c. Pensez-vous qu'un hôtel comme l'**Alexis Hotel & Conference Resort** nécessite l'implémentation d'un Channel Manager ? Justifiez votre avis ! (0,5 pt)

9. De retour à votre bureau après ce rendez-vous, vous testez les compétences et connaissances de Ben. Il est en stage au Housekeeping et l'école du jeune stagiaire belge vous demande de faire l'évaluation de son travail. Vous décidez de soumettre Ben à un quiz pour tester ses connaissances.

- a. Quelles sont les bonnes définitions/explications que Ben devra vous fournir ? (1,5pts)

Explication	Définition
Mme Greta HONZIGGER vient d'arriver pour faire son check in, cependant la chambre n'est pas encore prête. Il faut demander au Housekeeping de faire la chambre en priorité, dans le PMS, c'est une chambre .. (0,5 pt)	
C'est le département qui travaille étroitement avec le Houskeeping 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 un des objectifs poursuivis par l'organisation d'une inspection annuelle des chambres (0,5 pt)	

- b. Quelles sont les bonnes réponses que Charly devra fournir dans le cadre de ce quiz de type 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.		
Mme Rocha loge dans la Suite Alexis. Lors du nettoyage de la suite, la cliente revient dans la chambre pour se reposer. Vous la laissez rentrer et continuez le nettoyage. Après tout, c'est une cliente importante et le service doit être fait.		
L'office de la chambre sert au stockage du linge propre et au repos de la femme de chambre.		

10. Marianna, en poste à la réception, vous appelle car M. Timothy CONNAUGH se présente à la réception. Sa réservation est introuvable dans les arrivées du jour. Le client est furieux et veut parler au Directeur.

a. Avancez une raison possible à l'origine d'une telle situation et expliquez comment l'on pourrait éviter cela à l'avenir ? (0,5 pt)

b. Il apparaît que le client ait oublié de faire sa réservation. Il veut absolument séjourner ce soir chez vous. Il prétend travailler pour le magazine FORBES et bénéficier d'un tarif spécial, cependant vous ne pouvez pas confirmer cela. De plus, vu l'occupation ce soir, il est recommandé de vendre au tarif affiché. Qu'est-ce le tarif affiché ? (1 pt)

11. Jeronimo, un des bagagistes, est occupé avec une cliente exigeante. Il s'agit de Mme Francesca ADORELLO qui loge dans une Suite Duplex. C'est son premier séjour à l'hôtel à Scheveningen. Elle veut laisser plusieurs pièces de bagages (2 valises Louis Vuitton, 1 sac de sport Prada, 1 beauty case Gucci, 1 porte-document et 1 grande boîte à chapeau) à la conciergerie avant de s'envoler ce soir pour Miami.

a. Quelle est la procédure qu'Hugo doit suivre pour la gestion des bagages ? (3 pts)

12. En même temps, Mme Zara DAVIES de la chambre #118 se présente à la réception. Elle a perdu son portefeuille contenant ses papiers hier soir en sortant dans un Nightclub branché de Scheveningen et demande de l'assistance.

a. Que conseillez-vous à Mme DAVIES? (1 pt)

13. Tout comme pour Ben du Housekeeping, vous devez procéder également à l'évaluation des compétences d'Agathe, une jeune stagiaire française qui accomplit un stage en réception d'une durée de 6 mois. Elle a commencé il y a quelques semaines. Vous décidez de soumettre Agathe également à un quiz afin d'identifier les domaines qu'il faudra éventuellement renforcer.

- a. Quelles sont les bonnes définitions/explications qu'Angelina devra fournir ? (1,5 pts)

Explication	Définition(s)
C'est le nom de l'opération effectuée par Georgia, la réceptionniste, après que Gladys de la lingerie lui ait remis les charges du Pressing & Laundry et qu'il convient d'ajouter sur la facture client (0,5 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 la dénomination (en français et en anglais) du package que la famille GRUNDHOLM-BENGTSSON a choisi pour leur séjour avec leurs deux enfants qui inclut, entre autres, une entrée au « <i>Sea Life Scheveningen</i> » (0,5 pt)	

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

	Vrai	Faux
Entre le 22 juin et le 31 août, l'Alexis Hotel & Conference Hotel proposera un forfait qui répond au nom de "Summer Nights" et qui inclut deux nuitées en chambre Prestige (avec balcon), le petit-déjeuner servi en chambre jusque 11h00 les deux jours ainsi que la participation à l'événement 'Fingerfood, cocktails & more ' au 'Sky 9T9' avec soirée DJ. On appelle ce type de forfait un forfait Full Board.		
M. FOUQUET appelle pour faire une réservation pour une nuit. Vous lui proposez un tarif de 289.00 € en chambre Prestige, petit-déjeuner inclus. Le client n'est pas satisfait de ce prix et vous le fait savoir. Sur ce, vous lui demandez son budget. Vous lui accordez une remise pour vous aligner à son budget, car vous ne pouvez pas perdre le client.		
Le code COMP dans une réservation est un rate code qui prévoit 50% de compensation par l'octroi d'une réduction en fin de séjour.		

14. Il est 16h20 et Pernilla du Housekeeping vous appelle pour prévenir que la chambre #206 n'a pas été nettoyée depuis hier car la carte '*Do not disturb*' est toujours sur la porte.

a. Quelle est la démarche à suivre ? (3 pts)

15. Le temps passe à une vitesse folle en ce lundi de forte affluence : 18 chambres supplémentaires ont été vendues et en début de soirée, l'occupation augmente d'un cran.

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 37 771,11€. (1 pt)

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

16. Il est 17h30 et vous croisez le nouveau stagiaire, Kevin. Vous lui demandez comment s'est passé sa journée et il en profite pour vous poser des questions sur l'overbooking. Il a entendu que cela se faisait souvent dans les hôtels.

- a. Définissez l'overbooking ? (1 pt)

- b. Discutez les avantages et les désavantages de cette pratique commerciale ! Que feriez-vous si vous étiez à la tête de l'**Alexis Hotel & Conference Resort**? Justifiez votre avis en avançant 3 arguments ? (3 pts)

-
-
-
17. À 17h15, 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 Mme Daisy NEWMAN, sœur de Mme Adele NEWMAN qui loge dans la chambre #223. Elle ne sait pas joindre sa sœur sur son portable et est désespérée. Leur sœur commune, Jacky, vient de décéder. Mme NEWMANN est priée de rappeler au plus vite sa sœur au numéro +44 1718 092 245 092. Rédigez le message. (5 pts) – Voir page suivante !



Fiche de message

Informations

A l'attention de	
N° de chambre	

Message reçu le / à	
De la part de	

Suivi

☐	Urgent
☐	Veuillez rappeler
☐	Rappellera
☐	Pour information

Message

--