

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

Date :	16.09.24	Horaire :	08:15 - 11:15	Durée :	180 minutes	
Discipline :	GESHO	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 :

Refined luxury - Inspiring 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 soustraite aucun service hormis l'entretien des grandes fenêtres de l'hôtel.

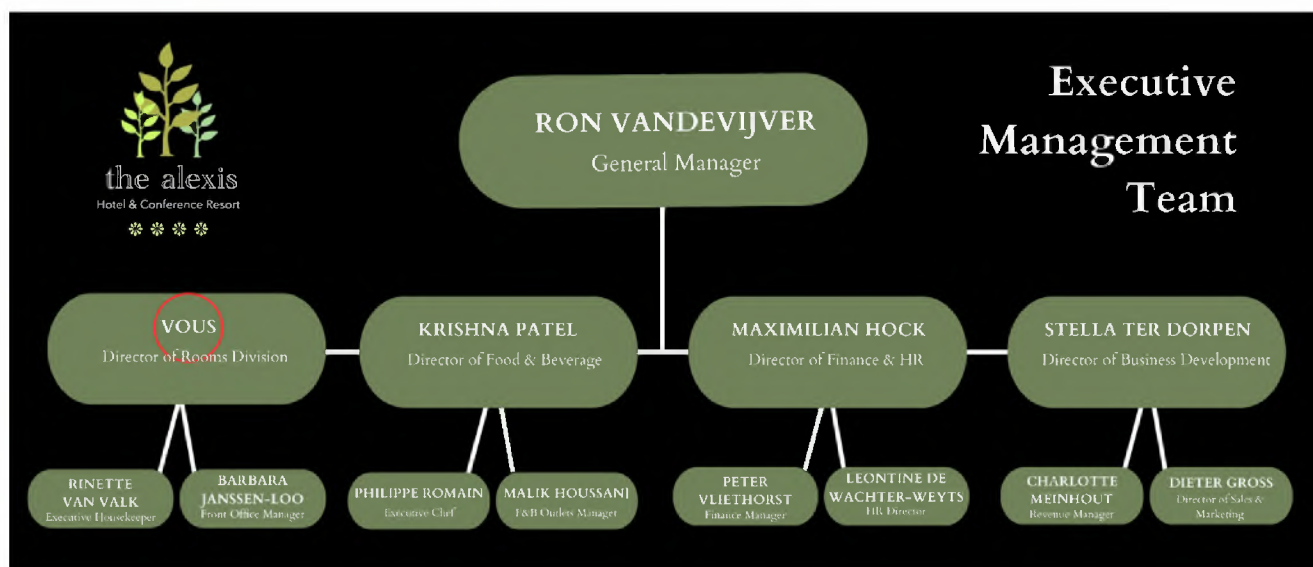
Au sein de l' **Alexis Hotel & Conference Resort** il fait bon travailler ! La direction de l'hôtel, avec à sa tête un Directeur Général jeune, charismatique et dynamique a comme priorité la valorisation du personnel, ainsi la reconnaissance de leurs efforts envers la clientèle parfois très exigeante 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 restent à vendre ce soir ? (1 pt)

2. Quel est le taux d'occupation prévu pour ce mercredi 22 mai 2024 ? (1 pt)

3. Vu que la journée s'annonce assez chargée, vous vous consultez avec Barbara Janssen-Loo, la chef de réception.
- 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. (6 pts)

This image shows a single page of white paper with horizontal blue or grey ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page, leaving small margins at the top and bottom. There are no vertical margin lines, text, or other markings on the page.

- 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 ? (4 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. Marek ZLOK 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> '		
Alessio et Carla et leurs enfants, des jumeaux âgés de 6 ans ainsi qu'un bébé d'un an logent à l'hôtel pour 1 nuit seulement ; ils continueront leur route vers Texel demain matin.		
Franco DEL VIGGO est un artiste italien réputé. Il loge à l'Alexis ce soir pour une nuit ; il est invité par la ' <i>Gallery Zak&partners</i> ' qui rehausse de sa présence le vernissage à la galerie ce soir.		
Renata MILLER souffre de claustrophobie et fait également des crises de panique graves de façon régulière. 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. Pedro REYES, client particulier espagnol, logeant pour la première fois à l'hôtel, 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 ? (2,5 pts)

b. Offrez-vous une compensation à M. REYES ? 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. Barbara vous en fait le rapport. 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 lundi prochain : il en a besoin pour sa réunion avec les actionnaires de « *JCS Ltd* ».
- a. Quel est le but, d'éventuels avantages et désavantages d'une segmentation de la clientèle ? (2 pts)

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

- b. À l'aide des exemples de clients ci-dessous, définissez le segment (segment, sous-segment et spécification). (1,5 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 couple autrichien KUEHN loge à l'hôtel à l'occasion d'une grande exposition sur les pierres précieuses. L'agence d'évènement en charge de l'exposition a conclu un prix préférentiel pour les visiteurs.	
Simone MARCHAL passe 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, conseiller voyages à l'agence « *Travel Vibes* ». 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 3 sources de réservation que vous estimez les plus importantes voire populaires, tout en spécifiant leurs particularités. (4,5 pts)

- [illegible]

7. A 11h00, vous avez un entretien d'embauche avec Marianne DELVINGT qui a postulé pour la position d'Executive Housekeeper. En effet, la gouvernante générale actuelle, Rinette, sera promue Directrice d'hébergement au sein du nouvel hôtel de « *JCS Ltd* » qui ouvrira ses portes en décembre 2024 à Ibiza. Cela fait quelques semaines que vous cherchez la perle rare pour remplacer Rinette qui aimerait former la nouvelle collègue avant de s'envoler vers le Sud.

a. La tâche pour trouver cette personne n'est pas facile. Quels sont, selon vous, les 3 défis les plus importants du département du Housekeeping, un maillon fort et essentiel dans l'opération d'un établissement hôtelier ? Expliquez ! (1 pt)

b. Quels seraient, hormis son expérience professionnelle, deux autres éléments que Mme DELVINGT devra posséder pour correspondre au profil du candidat idéal et surtout pour être à la tête de l'équipe Housekeeping de cet hôtel de standing? Expliquez pourquoi ? (2 pts)

8. Il est l'heure de s'entretenir avec Charlotte, une stagiaire au Housekeeping. On vous demande de remplir son carnet de stage et faire l'évaluation de son travail. Vous décidez de la soumettre à un quiz pour tester ses connaissances.

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

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 à la suite des 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 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 Charlotte 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 ».		
Piet est le valet de chambre du premier étage, bloc B. Il a observé que les clients de la chambre #179 n'ont pas enlevé le carton ' <i>Do not disturb</i> ' 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. Tinne est en poste à la réception et vous appelle car M. Freddy REWE 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 mardi dernier (occupation du dimanche 19 mai : 66,76%). Le client prétend avoir fait modifier sa date d'arrivée et vous rend coupable de cette situation. En l'absence de Barbara, la Front Office Manager, vous voyez le client.

- 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, quelles seraient les initiatives à prendre pour arriver à un minimum de « No Shows » ? (1,5 pt)

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

- d. Les frais liés à la pénalité « No show » de la semaine passée ont déjà été facturés au client mais il refuse de les payer. Quelle sera votre décision face à ce problème ? Que feriez-vous pour atteindre une situation qui contente toutes les parties prenantes? (2,5 pt)

10. M. Bruno MONTEPUCCI de la chambre #1418 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. Pouvez-vous aider le client et si oui, comment ? Expliquez votre initiative (0,5 pt)

- b. Le client ne disposant pas de cash, il demande que d'éventuels frais seront mis 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 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 dont vous devrez vous occuper personnellement.

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

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 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. Alistair DAVIS, assistant personnel de M. Duncan KING-BROWN, un riche homme d'affaires anglais, vivant seul avec sa fille Frances depuis le décès de sa femme. Frances est en chaise roulante depuis un grave accident de la route l'année passée et présente une santé affaiblie depuis. M. DAVIS, qui est aux services des deux personnes 7j/7, essaie de joindre M. KING-BROWN à l'hôtel car il est toujours peu joignable sur son portable. En effet, il souhaite lui annoncer que Frances a été admise à l'hôpital à la suite d'un malaise cardiaque. Il demande que M. KING-BROWN appelle d'urgence son assistant personnel au numéro +44 1718 432 220 092 ou à la maison. Rédigez le message adéquat. (5 pts)



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

--

14. 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 ! (2 pts)

- b. Quelle sera votre décision par rapport à cette situation. Justifiez-la en considérant **tous** les éléments dont vous disposez ! (4 pts)
