

DOSSIER DE MISE EN SITUATION N° 8

MAISON PIC

Préparation : 15 minutes

Réception de l'appel : 10 minutes

Entretien et analyse : 10 minutes

Nom candidat : N° candidat :

Date :

Nombre de pages totales (mise en situation + documentation + support...)	7
Contexte professionnel (organisation, organigramme...)	Vous travaillez à l'accueil de la Maison PIC
Contexte d'accueil (locaux, environnement, procédures, poste de travail, données et supports liés à l'accueil...)	Pour répondre aux appels téléphoniques, vous disposez des éléments suivants : <ul style="list-style-type: none"> • Descriptif de la maison PIC (document 1) • Tarifs (document 2) • Les formules chez PIC (document 3) • Document 4 : plan d'accès • Annexe 1 : Fiche de réception d'un appel téléphonique

CONTEXTE PROFESSIONNEL

Vous travaillez à l'accueil de la maison PIC 5***** de VALENCE dirigée par Anne-Sophie PIC et son mari David SINAPIAN.

Votre supérieure Madame BRU, responsable commerciale est absente ce jour et vous gérez en autonomie le poste d'accueil.

Aujourd'hui, vous recevez un appel téléphonique de Madame DENIS qui souhaite avec ses frères et sœurs offrir un cadeau à leurs parents habitant Marseille à l'occasion de leur trentième anniversaire de mariage. Madame DENIS a pensé à un séjour dans un hôtel de luxe et compte sur vous pour lui fournir tous les renseignements sur des formules possibles correspondant à ses besoins.

Vous disposez pour vous aider de la documentation jointe et d'une fiche de réception d'un message téléphonique.

N'oubliez pas de compléter l'annexe 1, elle sera vérifiée à la fin de votre évaluation.

Document 1 : descriptif de la Maison PIC



MAISON PIC

RESTAURANT *** - HÔTEL *****

285 AVENUE VICTOR HUGO, 26000 VALENCE - DRÔME

TÉL. +33 4 75 44 15 32 - FAX +33 4 75 40 96 03

LE LIEU

Luxe, calme, volupté... mais il faut ajouter l'esprit, contemporain, chic, impertinent parfois. Le confort absolu et... le style. Ici, on n'est pas chez soi mais à l'hôtel et l'on vient donc chercher des espaces qui ne ressemblent pas à ceux dans lesquels on vit par ailleurs, des espaces différents qui sont un voyage, un décentrement, une invitation. Une invitation à venir partager un moment d'exception dans des chambres raffinées, des salons dédiés à l'art de la conversation, des jardins traversés d'un sentier qui mène à la piscine bordée d'ifs. Là, le parfum du sud et tous ses plaisirs, lire paresseusement au soleil, se baigner, converser, respirer... Souvenir antique des villas romaines, un petit coin de paradis...

LES CHAMBRES

Comme ces chambres d'aujourd'hui imaginées pour une parenthèse de style par Bruno Borriane. Lignes architecturées, volumes graphiques, du blanc, de l'argent, une couleur forte et des objets signés de designers ayant marqué leur époque. Des matières nobles, le bois, le cuir, le métal, le verre qui jouent des effets de matité et de transparence, de lumière et de matières. Dans chaque chambre, le paravent argent miroite et définit un espace magique. La lumière du sud se retrouve dans la blancheur intérieure, délicatement tamisée et tempérée des notes vives des profonds fauteuils. L'atmosphère est féérique pour une Alice d'aujourd'hui.

LES SALONS

L'enfilade de salons invite à rejoindre le monde : la théâtralisation est donc au cœur du décor qui définit le dépaysement comme fonction essentielle d'un établissement prestigieux. La succession des espaces – lobby, bar, salon - vers la salle à manger, les couleurs des sols et des murs – vert tilleul, mauve campanule - unifient une architecture forte et créent une intimité et un confort maximal.

Tarifs et réservation

Prix par personne et par nuit :

- Chambre supérieure : **290 €**
- Chambre deluxe : **380 €**
- Junior suite : **410 €**
- Suite : **490 €**
- Suite luxe : **690 €**

- Petit déjeuner "Les Matins de Pic" **30 €**
- Taxe de séjour de **1.15 €** par personne/par nuit
- Lit supplémentaire par personne **45 €**

- Services offerts : garage, piscine extérieure, wifi.

- Restaurant Pic **Menu 90 € - 210€**
- Bistrot "7 par Anne Sophie Pic" **Menu 30 €**

- Toute annulation moins de 6 jours avant la date d'arrivée ou tout départ anticipé sera facturé intégralement.

- Les animaux ne sont pas admis dans l'établissement.

L'hôtel et le restaurant Pic sont ouverts toute l'année sauf le dimanche et le lundi.
le bistrot « 7 » est ouvert toute l'année midi et soir.

Pic en semaine

735 € pour 2 personnes (hors boissons)

Du mardi au jeudi, hors veille de fête, hors jours fériés, sous réserve de disponibilités, une parenthèse

- 1 nuit en chambre de catégorie Supérieure, avec le petit-déjeuner Matins de Pic
- Le dîner au restaurant gastronomique, menu Actualités, hors boissons
- La taxe de séjour

Pic en semaine version bistrot

460 € pour 2 personnes

Du mardi au jeudi, hors veille de fête, sous réserve de disponibilités, tous les plaisirs de l'esprit bistrot sur la Nationale 7

- 1 nuit en chambre de catégorie Supérieure, avec le petit-déjeuner Matins de Pic
- Le dîner au bistrot « 7 par Anne-Sophie Pic », menu Plein des Sens
- Les boissons lors du dîner : apéritif au vin, 1 bouteille de vin, 1 bouteille d'eau minérale, café
- La taxe de séjour

Magique, unique, romantique

925 € pour 2 personnes (hors boissons)

Du mardi au samedi, vivez un moment d'exception

- 1 nuit en chambre de catégorie Deluxe avec le petit-déjeuner Matins de Pic
- 1/2 bouteille de champagne « Pic » et 1 bouquet de fleurs
- Un livre de cuisine « Recettes pour recevoir »
- Le dîner au restaurant gastronomique, menu Actualités, hors boissons
- La taxe de séjour

Deux jours hors du temps

1375 € pour 2 personnes (hors boissons)

Du mardi au samedi, une escapade gourmande inoubliable

- 2 nuits en chambre de catégorie Deluxe, avec le petit-déjeuner Matins de Pic
- Le dîner dans notre restaurant gastronomique, menu Actualités, hors boissons
- Le dîner au bistrot « 7 par Anne-Sophie Pic », menu Plein des Sens, hors boissons
- La taxe de séjour

100 % plaisir-tout est compris

1030 € pour 2 personnes

Du mardi au samedi, luxe, calme et voluté, rien d'autre à ajouter

- 1 nuit en chambre de catégorie Deluxe avec le petit-déjeuner Matins de Pic
- Le dîner au restaurant gastronomique, menu Actualités
- Le forfait boissons « Découverte des Côtes du Rhône » : apéritif, 1 bouteille de vin, 1 bouteille d'eau minérale, café
- La taxe de séjour

Cuisine passion plaisir

995 € pour 2 personnes (hors boissons)

Du jeudi au samedi, venez vivre votre passion pour la cuisine

- 1 nuit en chambre de catégorie Supérieure, avec le petit-déjeuner Matins de Pic
- Le dîner au restaurant gastronomique, menu Actualités, hors boissons
- Un cours de cuisine de 3h
- La taxe de séjour

Pic golfique

790 € pour 2 personnes (hors boissons)

Du mardi au jeudi, sous réserve de disponibilités

prenez le temps de vivre et octroyez-vous un moment de rêve en pleine semaine!

1 nuit en chambre de catégorie Supérieure et le petit-déjeuner Matins de Pic

Le dîner au restaurant gastronomique, menu Actualités, hors boissons

l'accès au golf des Chanalets et son green fee 18 trous

La taxe de séjour

Savourer, déguster et rêver

640 € pour 2 personnes

Du mardi au samedi, partagez le plaisir des saveurs et du goût

1 nuit en chambre de catégorie Supérieure,

Le dîner au restaurant gastronomique, menu Actualités

Le forfait boissons « Jolis crus et belles trouvailles » : apéritif, 1 bouteille de vin, 1 bouteille d'eau minérale, café

Bien-être

930 € pour 2 personnes (hors boissons)

620 € pour 1 personne (hors boissons)

Du mardi au samedi, sous réserve de disponibilités

1 nuit en chambre de catégorie Supérieure, avec le petit-déjeuner Matins de Pic

Le dîner au restaurant gastronomique, menu Actualités, hors boissons

1 soin par personne : hammam gommage et massage d'une durée de 45 à 50 minutes

La taxe de séjour

ANNEXE 1 : FICHE DE RECEPTION D'APPEL

Fiche de réception d'un appel téléphonique

Reçu par :

Destinataire :

Date : **Heure :**

M. /Mme : **Téléphone :**

A appelé ☐

Demande que vous le/la rappeliez ☐

Vous rappellera ☐

URGENT

Message

[illegible]

FICHE DE ROLE (destinée à l'examineur)

Préparation : 15 minutes

Réception de l'appel : 10 minutes

Entretien et Analyse : 10 minutes

Nom candidat : **N° candidat :**

Etablissement : **Date :**

L'appelant	<p>Mireille Denis souhaite offrir à ses parents un séjour dans un hôtel de luxe, à l'occasion de leur 30ème anniversaire de mariage.</p> <p>Elle souhaite effectuer ce cadeau avec son frère et ses 2 sœurs. Son budget est compris entre 900 et 1000€.</p>
Demande et résultats attendus	<p>- Souhaite connaître</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ les formules proposées ➤ L'accès possible par la route, au départ de Marseille <p>- Donne les dates de réservation (autour du 15 septembre, le lundi ou le mardi)</p> <p>- Demande une proposition par courrier avec envoi d'un dépliant</p> <p><u>Résultats attendus :</u></p> <p>L'élève doit analyser les documents afin de pouvoir répondre aux questions simples posées par l'examineur.</p> <p>L'élève doit prendre des notes sur l'annexe 1 pour envoyer le courrier.</p>
Attitude téléphonique	Ton bienveillant
Les tâches concernées	<p>T2.1 la réception des appels entrants et internes.</p> <ul style="list-style-type: none"> • T22.3 Le conseil aux appelants <ul style="list-style-type: none"> - T223.1 Sélectionner et donner des informations nécessaires • T22.5 La prise en note de messages et leur transmission • T22.7 La prise de congé