

BACCALAUREAT TECHNOLOGIQUE "HOTELLERIE RESTAURATION"

SESSION 1994

ÉPREUVE DE COMMUNICATION PROFESSIONNELLE N ° 10

THEME

Vous êtes employé(e) à l'Hôtel-Restaurant "LA CLOCHE D'ARGENT" 18 rue Nationale à Lille (59000). Vous êtes chargé(e) par le Directeur, M. Jean PARMENTIER, de préparer la correspondance avec les clients.

Aujourd'hui, 23 mai, au courrier, vous avez reçu une lettre de M. DUVAL, représentant, qui lors de son séjour du 18 au 24 avril a été victime, la nuit du 23 au 24, du vol de son auto-radio alors que son véhicule était stationné sur le parking intérieur de l'hôtel dont la télésurveillance était en panne.

Remarque

- La législation en vigueur indique, dans ce cas la responsabilité de l'hôtelier. (articles 1952-1953-1954)
- ... "les dommages-intérêts dus au voyageur sont, à l'exclusion de toute limitation conventionnelle inférieure, limités à l'équivalent de 100 fois le prix de location du logement par journée, sauf lorsque le voyageur démontre que le préjudice qu'il a subi résulte d'une faute de celui qui l'héberge ou des personnes dont ce dernier doit répondre"

TRAVAIL A FAIRE :

Vous saisissez puis éditez la lettre réponse au client.

- ANNEXES
- 1 - Lettre de réclamation du client
 - 2 - Facture envoyée par le client
 - 3 - Liste de Paragraphes

BACCALAUREAT TECHNOLOGIQUE		
COEF : 0.5	SESSION 1994	DURÉE 40 mn
HÔTELLERIE		Epreuve COMMUNICATION PROFESSIONNELLE
Normal Métropole	CE SUJET COMPORTE 4 PAGES	Page : 1/4

ANNEXE 1

Jacques DUVAL
25 rue Louis Armand
14270 MEZIDON-CANON


Hôtel-Restaurant "La Cloche d'Argent"
18 rue Nationale
59000 LILLE

Objet
Dédommagement
PJ
facture

Mézidon-Canon,
le 19 mai 1993

Messieurs,

La déclaration a été faite aux AGF



Je vous rappelle que pendant mon séjour du 18 au 23 avril, mon auto-radio a été volé la nuit du 23 au 24, alors que ma voiture était en stationnement sur le parking de votre établissement.

Vous trouverez donc ci-joint la facture relative à l'achat de mon nouvel auto-radio que je vous adresse pour que vous puissiez rapidement me rembourser.

Recevez, Messieurs, mes salutations distinguées.

Il sera remboursé selon le tarif en vigueur



Lui dire que nous la transmettons à l'assureur



ANNEXE 2

Gilles Lanfry et Fils
15 rue Jean Jaurès
1427 MEZIDON-CANON

Mézidon-Canon, le **16 Mai 1993**

Doit

Monsieur Duval
25 rue Louis Amand
14270 MEZIDON-CANON

Ref.	Désignation	Montant
0320	Autoradio Alpine avec changeur CD 5952Z dont TVA 18,60 % Réglé par chèque postal N° 9 392 43 05 G. Lanfry	2440F

ANNEXE 3

LISTE DE PARAGRAPHES

Sélectionner les paragraphes pour votre lettre

- Votre lettre du X nous est bien parvenue.
- Nous avons bien reçu votre demande de réservation du X, qui a retenu toute notre attention.
- Votre réclamation relative à xxxxxx nous est bien parvenue.
- Nous accusons réception de votre lettre du X et vous en remercions.
- Nous pouvons vous assurer que toute notre attention sera apportée à la résolution de ce problème.
- Nous vous assurons que nous apporterons tout notre soin à votre accueil.
- Nous espérons que la solution proposée correspondra à votre attente.
- Malgré cet incident, nous espérons que vous avez passé un agréable séjour et nous serons heureux de vous accueillir à l'occasion de votre prochaine visite.
- Nous sommes désolés de ne pouvoir répondre à votre demande, notre responsabilité étant dégagée pour ce type de sinistre (voir clauses figurant dans la chambre).
- Nous avons la possibilité, selon les clauses du contrat de location de vous verser une somme forfaitaire de 1000 Frs.
- Nous avons le plaisir de vous adresser ci-joint un chèque de XXXXXX, représentant le montant du préjudice subi.
- Nous vous prions de croire **XXXXXXXXXX**, à l'expression de nos dévoués sentiments.

BACCALAUREAT TECHNOLOGIQUE		
COEF : 0.5	SESSION 1994	DURÉE 40 mn
HÔTELLERIE		Epreuve COMMUNICATION PROFESSIONNELLE
Normal Métropole	CE SUJET COMPORTE 4 PAGES	Page : 4/4