

BACCALAUREAT TECHNOLOGIQUE HOTELLERIE RESTAURATION

SESSION 1996

TECHNIQUES PROFESSIONNELLES

Sujet n°7 MN

EPREUVE PRATIQUE COMMUNICATION PROFESSIONNELLE

Durée: 40 mn

Coef. : 0.5

Monsieur PEPIN client de votre établissement, vous a adressé une lettre de réclamation concernant sa facture du 12 mai dernier.

A partir de la fiche de réservation (annexe 1) et de la facture (annexe 2), vous devez répondre à sa réclamation et éditer la lettre que vous sauvegarderez sous "A" sous le nom du client.

Vous utiliserez la bible de paragraphes (annexe 3) enregistrée sous "C" sous le nom "BIBLE1"

BACCALAUREAT TECHNOLOGIQUE		
COEF : 0.5	SESSION 1996	DURÉE : 40 mn
H Ô T E L L E R I E		Epreuve COMMUNICATION : PROFESSIONNELLE
	CE SUJET COMPORTE 4 PAGES	Page : 1/4

ANNEXE 1

FICHE DE RESERVATION

Nbre de personnes : A 2
 E Age

Nbre de chambre : 1 x 0 BWC
 par type de chambre : x 2 BWC
 x 2L + Canapé x 0 LWC
 x 2 LWC
 x 2 BWC

Avenue Parc

Fumeur Non fumeur

Lit supplémentaire : Lit bébé :

Arrangement : CM SEULE JB DP PC SOIRÉE STAYS

Prix annoncé : 310

Réduction : % MOTIF AGENCE SOCIÉTÉ Nom

Commission : %

NOM DU CLIENT PEREY Prénoms LOUIS

Chambre réservée par : TIERS SOCIÉTÉ Contact
 Point n°

Chambre payée par : SOCIÉTÉ AGENCE

Adresse Site
 ou Client 13 route de Paris 69000 LYON
 N° de téléphone

Confirmation demandée

par COURRIER TELEX FAX TELEPHONE

Archives demandées SOMME : requies le :

OBSERVATIONS (accusé du client) Preuve ch + pdj...
A fin de régler un litige, merci de m'envoyer un ch de 15, 25 & 50.

DATE 25.04.95 NOM ET SIGNATURE CD

Réservation modifiée le : à h par

Réservation annulée le : à h par

BACCALAUREAT TECHNOLOGIQUE	
COEF : 0.5 SESSION 1996 <h2 style="text-align: center;">HÔTELLERIE</h2>	DURÉE : 40 mn Epreuve COMMUNICATION : PROFESSIONNELLE
CE SUJET COMPORTE 4 PAGES	Page : 4/4

Hôtel du Grand Bleu
Le Front de Mer 83600 Le Lavandou
Tél. : 94 10 11 12

MPépin..... Appt. n°.....12.....

1996	10 05	11 05	12 05				
Reports ...		370	830				
Arrangement							
Appartement	250	250					
Garage							
Petits déjeuners		60	60				
Repas	120	120					
Carte							
Caféterie							
C Vins ...							
A Eaux min							
V Apéritifs							
E Bière lim							
Liqueurs							
Repassage							
Téléphone		30					
Taxe de séjour							
Débours							
Blanchissage.....							
A reporter	370 00	830 00	890 00				
TOTAL .			890 00				
TOTAL GENERAL			890 00				

ANNEXE3

Nous avons bien reçu votre lettre du

Votre lettre du nous est bien parvenue et a retenu toute notre attention.

Après vérification, nous reconnaissons le bien fondé de votre réclamation. Des repas pour un montant de vous ont bien été facturés par erreur.

Après vérification, votre réclamation est tout à fait justifiée - nous vous avons bien facturé, par erreur, des repas pour un montant de

Après recherche, nous sommes au regret de vous informer que nous ne pouvons donner suite à voire réclamation.

Malgré nos contrôles, nous avons le regret de ne pouvoir donner suite à votre réclamation .

Vous trouverez ci-joint un chèque de

Vous trouverez ci-joint - une facture d'avoir d'un montant de

Vous trouverez ci-joint un bon de gratuité_d'un montant de

Nous vous prions de bien vouloir nous excuser.

A l'avenir, nous veillerons à ce que de telles erreurs ne se reproduisent pas.

Nous vous assurons que nous mettrons tout en oeuvre pour que de telles erreurs ne se reproduisent pas.

Nous vous accueillerons avec plaisir lors de votre prochain passage.

Nous restons à votre disposition et serons heureux de vous accueillir une prochaine fois.

Cependant, nous demeurons à votre disposition pour un prochain séjour dans notre établissement.

BACCALAUREAT TECHNOLOGIQUE		
COEF : 0.5	SESSION 1996	DURÉE : 40 mn
H Ô T E L L E R I E		Epreuve COMMUNICATION : PROFESSIONNELLE
	CE SUJET COMPORTE 4 PAGES	Page : 4/4