Ce document a été mis en ligne par l'organisme FormaV©

Toute reproduction, représentation ou diffusion, même partielle, sans autorisation préalable, est strictement interdite.

Pour en savoir plus sur nos formations disponibles, veuillez visiter :
www.formav.co/explorer

Études et réalisations techniques : Épreuve écrite : 2 h30 Coef 1		
Parties	**Durée**	**Coefficient**
Hébergement et communication professionnelle	1 H 30	0,5
Restauration et connaissance des boissons	30 minutes	0,25
Génie culinaire	30 minutes	0,25

1. Hébergement et communication professionnelle (10 points)

Pour l'année 2003, la politique de la direction consiste à privilégier la clientèle individuelle et en particulier les familles. Une campagne publicitaire et un publipostage ont été réalisés au cours du 1er trimestre.
Une projection d'activité établie en avril 2003 vous est présentée en annexe 2.

Les parties 1, 2 et 3 sont à présenter sous forme de **rapport** adressé à Monsieur DARRACQ.

PREMIÈRE PARTIE

Dans une démarche de fidélisation de la clientèle famille, Monsieur DARRACQ vous demande de réfléchir sur les points suivants :

TRAVAIL À FAIRE :

1.1 **Identifiez** et **présentez** sous forme de tableau les besoins et les attentes en termes de produits et de services du segment famille avec enfants de 0 à 6 ans.

1.2 **Créez** la fiche procédure d'accueil spécifique à ce segment, lors des étapes suivantes :
- la préparation de l'arrivée,
- l'arrivée et l'installation du client.

1.3 **Réfléchissez** à des actions pour fidéliser cette clientèle en faisant quatre propositions à justifier auprès de monsieur DARRACQ.

DEUXIÈME PARTIE

Pour répondre aux attentes de la clientèle famille, un mini-club sera mis à la disposition des enfants. Les parents pourront confier leurs enfants en toute confiance à du personnel spécialisé.
Ce service est proposé sur une période de quatre mois (de juin à septembre inclus).
Monsieur DARRACQ souhaite également créer un "Passeport Découverte" pour les enfants de 6 à 10 ans. Ce passeport, délivré à l'enfant dès son arrivée, lui permettra de découvrir l'entreprise et son environnement et de bénéficier de certains avantages.
Monsieur DARRACQ vous demande de travailler sur l'élaboration de ce projet.

TRAVAIL À FAIRE :

1.4 **Proposez** six **avantages** du " Passeport Découverte".

Études et réalisations techniques : Épreuve écrite : 2 h30 Coef 1		
Parties	**Durée**	**Coefficient**
Hébergement et communication professionnelle	1 H 30	0,5
Restauration et connaissance des boissons	30 minutes	0,25
Génie culinaire	30 minutes	0,25

TROISIÈME PARTIE

Monsieur DARRACQ vous charge de revoir la procédure de traitement du linge client, qui ne correspond plus à la norme de qualité fixée par l'hôtel LES ATLANTES.
En effet, la situation actuelle fait apparaître de nombreux dysfonctionnements tels que :

- des erreurs de facturation,
- des retours non conformes,
- des délais non respectés.

MODE DE FONCTIONNEMENT ACTUEL :

Dans la chambre, le client dispose d'une liste des tarifs de nettoyage ainsi que d'un sac à linge dans lequel il met ses vêtements. Ceux-ci sont ensuite collectés par la femme de chambre qui les descend directement à la réception.

Chaque jour, la réception remet à l'entreprise de blanchisserie - pressing les sacs sur lesquels sont inscrits les numéros de chambre indiqués par la femme de chambre.

Dès la livraison qui s'effectue à la réception, le prix du nettoyage est facturé sur la note des clients et le linge est porté dans les chambres.

TRAVAIL À FAIRE :

1.5 Concevez une fiche dans laquelle seront **identifiées** les différentes étapes, les personnes concernées et les documents utilisés afin d'assurer un service clientèle de qualité.

Études et réalisations techniques : Épreuve écrite : 2 h30 Coef 1		
Parties	**Durée**	**Coefficient**
Hébergement et communication professionnelle	1 H 30	0,5
Restauration et connaissance des boissons	30 minutes	0,25
Génie culinaire	30 minutes	0,25

2. Restauration et connaissance des boissons (5 points)

2.1 Dans le cadre du suivi de la restauration, Monsieur DARRACQ vous demande de lui **rappeler** la législation en vigueur au bar en matière d'affichage. Le travail est à présenter sous forme de liste.

2.2 Il souhaite également proposer à la clientèle huit nouvelles références de produits de bar. **Reclassez** ces produits dans leur famille d'origine en complétant le document fourni en annexe A.

2.3 Afin de promouvoir le « Grand Marnier », **proposez** six animations commerciales dans votre établissement autour de ce produit. Aucun budget interne supplémentaire pour mettre en place les opérations que vous sélectionnez n'est mis à votre disposition.

RAPPEL : **L'annexe A est à rendre avec la copie de restaurant.**

Études et réalisations techniques : Épreuve écrite : 2 h30 Coef 1		
Parties	**Durée**	**Coefficient**
Hébergement et communication professionnelle	1 H 30	0,5
Restauration et connaissance des boissons	30 minutes	0,25
Génie culinaire	30 minutes	0,25

3. Génie culinaire (5 points)

Un client vous a sollicité pour la réalisation d'une prestation extérieure de 240 couverts.
Ce banquet sera servi dans une salle des fêtes.
Habitué(e) à ce genre de prestation, vous réalisez la majorité de la mise en place à l'avance dans les cuisines de votre établissement.

La salle des fêtes louée par le client dispose des matériels suivants :

- deux fours mixtes 12 niveaux,
- un fourneau classique : 4 brûleurs, 1 plaque, 1 four,
- 2 tables chaudes électriques de 1,5 mètres,
- des chambres froides en volume suffisant,
- 3 échelles porte-assiettes (80 assiettes par échelle).

Le client souhaiterait que vous réalisiez le menu suivant :

Terrine de Saint-Jacques et lotte au coulis d'écrevisse

Côte de bœuf grillée, légumes sautés, sauce Béarnaise

Gratin de fraises au sabayon de Champagne

Ce menu vous semble difficilement réalisable pour 240 couverts.

TRAVAIL À FAIRE :

3.1 **Justifiez** en quelques lignes les raisons techniques qui nécessitent l'adaptation de ce menu.

3.2 **Proposez**, en complétant l'annexe B à rendre avec la copie, un menu plus adapté à ce type de prestation en respectant au maximum les souhaits émis par le client (type de produits, cuissons...).

3.3 **Précisez**, en complétant l'annexe B à rendre avec la copie, pour chaque plat les opérations qui seront réalisées dans les cuisines de l'établissement et celles réalisées le jour de la prestation dans la cuisine de la salle des fêtes (annexe B).

RAPPEL : **Annexe B à rendre avec la copie génie culinaire.**

Études et réalisations techniques : Épreuve écrite : 2 h30 Coef 1		
Parties	**Durée**	**Coefficient**
Hébergement et communication professionnelle	1 H 30	0,5
Restauration et connaissance des boissons	30 minutes	0,25
Génie culinaire	30 minutes	0,25

ANNEXE 1

FICHE SIGNALÉTIQUE DE L'ÉTABLISSEMENT

HOTEL LES ATLANTES ★★★★

44 Boulevard Darlu
F-44 502 LA BAULE-ESCOUBLAC CEDEX
Téléphone : 02.40.12.49.49
Email : hotellesatlantes@steanne.fr

L'ACCÈS :

En voiture :
- 460 km de Paris par l'autoroute A11

En avion :
- Aéroport international Nantes - Atlantique à 55 minutes
- Aérodrome La Baule-Escoublac

En train :
- Gare S.N.C.F. La Baule-Escoublac à 5 minutes

L'HÔTEL :

100 chambres et appartements répartis sur 5 niveaux :
- 10 suites
- 40 chambres face à la mer dont 10 communicantes
- 50 chambres donnant sur le parc dont 10 communicantes

Toutes les chambres sont équipées de mini-bar, coffre-fort, de téléviseur par satellite. Elles sont toutes prévues pour l'accueil de deux personnes (possibilité d'ajouter un lit supplémentaire pour un enfant partageant la chambre des parents).

LA RESTAURATION :

L'hôtel des Atlantes propose différents points de restauration. Ils offrent des prestations conçues dans l'esprit «gourmet et diététique» de la Grande Cuisine en utilisant les techniques et matériels modernes (sous-vide, induction, four vapeur, broche verticale...).

- Restaurant gastronomique *"L'ÉMERAUDE"* de 70 places ouvert tous les jours de 12h00 à 15h00 et de 19h00 à 23h00.
- Restaurant *"LE JARDIN DES ATLANTES"* de 40 places situé dans le parc où l'on savoure les plaisirs des buffets, grillades et rôtisseries. Ouvert uniquement en juillet et août.
- Restaurant sur le bord de la plage *"L'EMBARCADÈRE"* de 50 places, ouvert toute l'année, axé sur les produits de la mer.
- Le bar *"LA MÈRE HENRIETTE"* ouvert tous les jours de 11h00 à 01h00 du matin avec des animations musicales en soirée.

LES SÉMINAIRES :

Trois salons modulables d'une capacité de 10 à 90 personnes sont équipés pour des conférences et des banquets.

LES ÉQUIPEMENTS - LES LOISIRS :

- Un accès direct au centre de thalassothérapie
- Une piscine d'eau de mer chauffée à 28°
- Une salle de remise en forme
- Une boutique dans le hall de l'hôtel
- Un salon de beauté
- Un service de blanchisserie

À PROXIMITÉ :

- Golf
- Court de tennis
- «Océarium» du Croisic
- Parc à thème «Planète sauvage» de Port Saint Père
- Casino
- Sports nautiques
- Promenade en poney
- Centre équestre
- Palais des Congrès

Études et réalisations techniques : Épreuve écrite : 2 h30 Coef 1		
Parties	**Durée**	**Coefficient**
Hébergement et communication professionnelle	1 H 30	0,5
Restauration et connaissance des boissons	30 minutes	0,25
Génie culinaire	30 minutes	0,25

ANNEXE 2

TARIF DES CHAMBRES EN 2003

Prix indiqué pour la location de la chambre pour une ou deux personnes

	Suite	**Chambre vue sur mer**	**Chambre vue sur parc**	**Petit-Déjeuner**
Haute Saison	210,00 euros	165,00 euros	130,00 euros	13,00 euros
Basse Saison	150,00 euros	125,00 euros	90,00 euros	13,00 euros

La haute saison s'étend du mois de mai au mois de septembre inclus.
La basse saison s'étend du mois d'octobre au mois d'avril inclus.

PRÉVISIONS D'ACTIVITÉ ÉTABLIE EN AVRIL 2003 POUR LA CLIENTÈLE INDIVIDUELLE LOISIRS

Clients individuels loisirs	**De mai à septembre 2003**
Individuels-couples	42 %
Individuels-familles	48 %
Autres	10 %

Études et réalisations techniques : Épreuve écrite : 2 h30 Coef 1		
Parties	**Durée**	**Coefficient**
Hébergement et communication professionnelle	1 H 30	0,5
Restauration et connaissance des boissons	30 minutes	0,25
Génie culinaire	30 minutes	0,25

ANNEXE A : RESTAURANT À RENDRE AVEC LA COPIE | **N° DE CANDIDAT :**

COCHEZ LA CASE CORRESPONDANTE

Familles / Produits	BITTER	QUINQUINA	ANISÉ	V.D.N.	V.D.L.	EAU DE VIE DE VIN	EAU DE VIE DE GRAINS	LIQUEUR DE FRUITS	VERMOUTH	GENTIANE
MARTINI ROUGE										
GRAND MARNIER										
PERNOD 45°										
COGNAC X.O. BOULARD										
MUSCAT DE LUNEL										
CHIVAS										
PINEAU DES CHARENTES										
SUZE										

Études et réalisations techniques : Épreuve écrite : 2 h30 Coef 1		
Parties	**Durée**	**Coefficient**
Hébergement et communication professionnelle	1 H 30	0,5
Restauration et connaissance des boissons	30 minutes	0,25
Génie culinaire	30 minutes	0,25

ANNEXE A : RESTAURANT À RENDRE AVEC LA COPIE | **N° DE CANDIDAT :**

COCHEZ LA CASE CORRESPONDANTE

Familles / Produits	BITTER	QUINQUINA	ANISÉ	V.D.N.	V.D.L.	EAU DE VIE DE VIN	EAU DE VIE DE GRAINS	LIQUEUR DE FRUITS	VERMOUTH	GENTIANE
MARTINI ROUGE										
GRAND MARNIER										
PERNOD 45°										
COGNAC X.O. BOULARD										
MUSCAT DE LUNEL										
CHIVAS										
PINEAU DES CHARENTES										
SUZE										

N° d'anonymat du candidat

ANNEXE B : À RENDRE AVEC LA COPIE DE GÉNIE CULINAIRE

Menu proposé au client	Opérations réalisées en mise en place dans **les cuisines de l'établissement**	Opérations réalisées le jour de la prestation dans **les cuisines de la salle des fêtes**

N° d'anonymat du candidat

ANNEXE B : À RENDRE AVEC LA COPIE DE GÉNIE CULINAIRE

Menu proposé au client	Opérations réalisées en mise en place dans **les cuisines de l'établissement**	Opérations réalisées le jour de la prestation dans **les cuisines de la salle des fêtes**

Copyright © 2026 FormaV. Tous droits réservés.

Ce document a été élaboré par FormaV© avec le plus grand soin afin d'accompagner chaque apprenant vers la réussite de ses examens. Son contenu (textes, graphiques, méthodologies, tableaux, exercices, concepts, mises en forme) constitue une œuvre protégée par le droit d'auteur.

Toute copie, partage, reproduction, diffusion ou mise à disposition, même partielle, gratuite ou payante, est strictement interdite sans accord préalable et écrit de FormaV©, conformément aux articles L.111-1 et suivants du Code de la propriété intellectuelle. Dans une logique anti-plagiat, FormaV© se réserve le droit de vérifier toute utilisation illicite, y compris sur les plateformes en ligne ou sites tiers.

En utilisant ce document, vous vous engagez à respecter ces règles et à préserver l'intégrité du travail fourni. La consultation de ce document est strictement personnelle.

Merci de respecter le travail accompli afin de permettre la création continue de ressources pédagogiques fiables et accessibles.

Copyright © 2026 FormaV. Tous droits réservés.

Ce document a été élaboré par FormaV© avec le plus grand soin afin d'accompagner chaque apprenant vers la réussite de ses examens. Son contenu (textes, graphiques, méthodologies, tableaux, exercices, concepts, mises en forme) constitue une œuvre protégée par le droit d'auteur.

Toute copie, partage, reproduction, diffusion ou mise à disposition, même partielle, gratuite ou payante, est strictement interdite sans accord préalable et écrit de FormaV©, conformément aux articles L.111-1 et suivants du Code de la propriété intellectuelle. Dans une logique anti-plagiat, FormaV© se réserve le droit de vérifier toute utilisation illicite, y compris sur les plateformes en ligne ou sites tiers.

En utilisant ce document, vous vous engagez à respecter ces règles et à préserver l'intégrité du travail fourni. La consultation de ce document est strictement personnelle.

Merci de respecter le travail accompli afin de permettre la création continue de ressources pédagogiques fiables et accessibles.