



SUJET DE L'ÉPREUVE DE DEMI-FINALE

**CONCOURS DU
RÉCEPTIONNISTE DE L'ANNÉE
DE L'AICR PARIS
2020**

**29^e TROPHÉE DAVID CAMPBELL
12^E TROPHÉE DAVID CAMPBELL JUNIOR**

FINALE NATIONALE DU "AICR WORLD'S BEST RECEPTIONIST OF THE YEAR"

1 LE SUJET

Cette épreuve est à réaliser en anglais pour la situation 3 et fera l'objet de 3 vidéos différentes.

Sous un format vidéo, vous devez vous filmer en « mise en situation » d'interaction téléphonique avec deux clients différents.

- **SITUATION 1**

- En français : un client qui a déjà réservé un Staycation dans votre hôtel et souhaite le rendre plus romantique. Il appelle pour savoir ce que l'hôtel peut proposer en termes de prestations internes ou externes.

- **SITUATION 2**

- En français : un client qui souhaite réserver un séjour mais s'inquiète car il vient rendre visite à ses parents qui habitent à côté de l'hôtel. Il souhaite connaître les mesures de prévention face au COVID prises dans votre établissement.

Puis dans une 3ème vidéo vous devez expliquer comment aurait dû et devra être gérée la situation suivante.

- **SITUATION 3**

- En anglais : comment gérer une plainte client survenue après un séjour (voir annexe 2). Sur cette vidéo, vous devez commenter les actions qui auraient pu être menées pour éviter cette plainte, et la réponse qui devra y être apportée.
-
- L'hôtel de référence est l'hôtel David Campbell (plaquette à disposition).
 - Les 3 situations font l'objet de 3 vidéos séparées d'une durée de 3 minutes maximum chacune (numéro inscription – 1 / numéro inscription – 2 / numéro inscription – 3)
 - Le client doit être audible lors de l'échange lors des situations 1 et 2
 - Vous pouvez vous montrer créatif dans les solutions apportées aux demandes des clients, dans la limite de l'hôtel de la plaquette.
 - La vidéo devra être filmée au format **paysage**, comme cela est précisé dans l'article 7.4 du règlement. Attention les vidéos filmées en portrait et éditée en paysage ne seront pas acceptées (ex. Deux bandes noires à gauche et à droite de la vidéo).
 - **Durée maximale : 3 minutes par vidéo**

2 CALENDRIER

Rappel de l'article 6 du règlement.

La vidéo devra être déposée au plus tard le 6 février 2021 à 23h59.

Les résultats seront annoncés au plus tard le 20 février 2021.

3 ENVOI DU FICHIER VIDÉO

Vous devez déposer votre vidéo via le formulaire en ligne ci-dessous :

<https://forms.gle/8p5e2FG24Vy2JgheA>

Merci de nommer vos fichiers vidéo en respectant le format ci-dessous :

C-[numéro de candidat]-[numéro de situation]

Exemple : C-4665758-1 = Candidat numéro 4665758 – Situation 1

4 CONSEILS AUX CANDIDATS

Conscients que pour certains d'entre vous, un contexte professionnel n'est pas forcément accessible, nous vous laissons le choix de la mise en scène des trois situations qui doivent cependant, pour les situations 1 et 2, se rapprocher le plus possible de la réalité du milieu professionnel.

Vous pouvez choisir de travailler assis à un bureau, debout à un comptoir, en contexte professionnel simulé, le choix de la mise en œuvre des situations vous est propre.

5 RAPPEL DU RÈGLEMENT

Le non-respect des consignes du sujet entraîne l'élimination du candidat.

Le format des vidéos est détaillé dans l'article 7.4.

Le non-respect du règlement entraîne l'élimination.

6 ANNEXES

1. Annexe 1 : Plaquette de l'hôtel (5 pages)
2. Annexe 2 : Enquête de satisfaction (2 pages)

Annexe 1 : Plaquette de l'hôtel

5 pages



Hôtel David Campbell

★★★★★



Descriptif de l'hôtel

L'hôtel David Campbell est idéalement placé entre le jardin du Luxembourg, siège du Sénat, et le cœur du quartier de St Germain des Prés réputé pour ses galeries d'art, ses cafés littéraires, ses terrasses de restaurants et ses boutiques de luxe.

Cet hôtel de charme, entièrement rénové, a su conserver son architecture du 17^{ème} siècle. Il est parfaitement situé pour découvrir les monuments et les grands musées de la capitale.

Racheté en 2008 par un investisseur, il a été rénové intégralement en 2016 avec pour objectif d'en faire un hôtel de charme, doté d'équipements hauts de gamme et de toutes les technologies les plus récentes. Il est depuis 2017 membre de la chaîne « Hôtel et Excellence ».

Il propose 100 chambres, réparties sur 4 étages, dans 5 catégories différentes, certaines donnent sur le jardin du Luxembourg, d'autres sur la cour intérieure, le patio.

Dans l'hôtel

- Réception 24/24
- Salle de petit-déjeuner
- Service de bagagerie
- Bar/Bibliothèque
- Restaurant
- Salle de Fitness (Accès gratuit)
- Accès Wifi gratuit dans tout l'hôtel
- Cartes de crédit acceptées (VISA / MASTERCARD / AMERICAN EXPRESS / DINER'S CLUB / JCB)
- Climatisation individuelle réversible dans chaque chambre
- Établissement non-fumeur
- Parking (compter 30 € /24 h)
- Navette aéroport (*en supplément*)
- Véhicule avec chauffeur (*tarifs sur demande*)
- Pressing / Blanchisserie 7/7 (*donné avant 9 h rendu à 19 h,*

Coordonnées de l'hôtel :

51-57 rue de Vaugirard
75006 - PARIS

Tél : + 33 (0)1 58 26 28 00

Fax: + 33 (0)1 58 56 64 57

resa@campbellparis.fr

www.campbellparis.fr

Métro : ligne 4 - Saint Placide

ligne 12 - Rennes

RER B - Luxembourg

Services

Petit déjeuner Buffet :

Servi au bar (petit-déjeuner continental express) ou au buffet dans la salle du restaurant ou l'été dans la cour etude du patio (vaste choix de mets froids ou chauds).
Servi de 6 h 00 à 10 h 00

FERME - COVID

Bar-bibliothèque :

Bar américain cosy autour d'une véritable cheminée et d'une bibliothèque, donnant sur le patio.

Permet à toute heure une petite restauration : assiettes froides, sandwiches, viennoiseries, pâtisseries...

Ouvert tous les jours de 10 heures à minuit.

FERME - COVID

Restaurant Le Sénat

Propose une carte centrée sur les produits de saison. Avec le menu Sénat, le convive découvre l'essentiel de la cuisine dans un parcours en 3 temps.

Ouvert de 12 h 00 à 14 h 30 et de 19 h 00 à 22 h 00.

FERME - COVID

Room-service :

24 h/ 24

Galatée SPA SIXSENSES :

Situé au 6ème étage, cet espace luxueux de soins (cabines, jacuzzi, sauna, hammam) et de détente propose des activités pour le bien-être et des conseils en beauté et esthétique.

Ouvert de 10 h 00 à 20 h 00. Soins sur réservation.

Salle de fitness :

Équipé d'un matériel de dernière génération, cet espace se situe au 5ème étage.

Ouvert de 6 h 00 à 23 h 00

FERME - COVID

Patio :

Le patio, véritable jardin intérieur, est accessible depuis la salle de restaurant et du bar et permet aux beaux jours toute la détente et l'agrément des jardins de ville.

Espace de travail :

Un espace de travail avec ordinateur et imprimante est à la disposition des clients. Accessible à toute heure.

Buffet fermé !!

Dans le respect du protocole sanitaire en vigueur, le petit déjeuner est servi au plateau en chambre ou en salle uniquement de 6h30 à 10h. Merci de favoriser le service en chambre !

Service de plateau repas en chambre le soir uniquement et sur réservation auprès de la réception.

Le spa reste ouvert pour les soins ou massages de 12h00 à 20h00 uniquement sur réservation. Jacuzzi, Sauna et hammam sont temporairement fermés.

A compter du 01/09/2020, la réception prend en charge le traitement de toutes les réservations.



Petit déjeuner servi de 6 h 30 à 10 h 00, buffet dans la salle du Restaurant Le Copernic dans le patio, service en chambre.

BUFFET FERME - COVID

Les chambres



Check in : 15h00

Check out : 12h00

Late check out à 16h00 (+50%)

Early check in : 8h00 (+50%)

Prestations additionnelles

Accueil VIP »

1/2 Champagne + fleurs 65 €

1/2 Champagne + macarons 60 €

Fruits frais + macarons 50 €

Pétales de roses sur lit 40 €

Rappel

Il semblerait que certains membres de l'équipe compensent les plaintes clients en accordant des gratuités ou déductions.

Nous vous rappelons que tout geste commercial est soumis à un accord préalable de la direction.

La direction

Chambres	Equipements	Tarif	Tarif non flexible
50 chambres « Classique » - 24 m ² Chambres calmes, sur rue, (dont une chambre « PMR »*)	25 à grand lit 25 à 2 lits	300 €	240 €
38 chambres « De Luxe » - 30 m ² Chambres calmes, patio ou jardin du Luxembourg (dont 2 chambres « PMR »*)	20 à grand lit 18 à 2 lits	350 €	280 €
8 chambres « Executive » - 35 m ² Chambres calmes sur le patio ou le jardin du Luxembourg, avec coin salon et canapé lit (1 pers)	King size	400 €	320 €
3 suites « Deluxe » - 45 m ² Chambres calmes sur le patio ou le jardin du Luxembourg, avec coin salon et canapé lit (1 pers), grand bureau, baignoire d'angle, douche balnéo, toilettes séparées	King size	500 €	400 €
1 suite « Deluxe » avec terrasse de 15 m ²	King size	800 €	700 €
1 personne supplémentaire		50 €	50 €
Petit déjeuner	Express Buffet Continental Enfant—de 12 ans	12 € 25 € 25 € 12 €	12 € 25 € 25 € 12 €
Supplément animal		15 €	15 €

Équipement des chambres

Confort

- Climatisation
- Coffre individuel
- Couette en plumes et carte oreiller
- Plateau courtoisie
- Nespresso en suite
- Produit d'accueil de marque
- Peignoir et chaussons

Sur demande

- Réveil personnalisé
- Lit bébé/chauffe biberon

Avec supplément

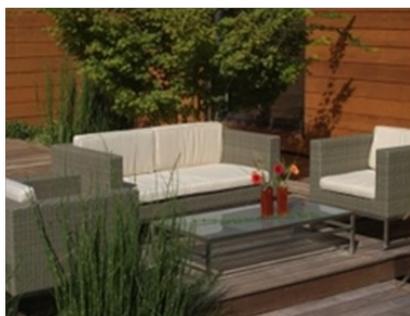
- Baby-sitting
- Soins esthétiques, massages et coiffeur
- Animal (par jour) : 15 €

Multimédia

- Accès Internet haut débit
- WIFI illimité (Accès gratuit)
- Connectique Smartphone
- Téléphone direct



La terrasse de la suite « Deluxe » est équipée d'un salon et de nombreuses plantes.



La salle de fitness au 5ème étage est accessible de 6 h 00 à 23 h 00.

Rappel

Les chambres 113, 117 et 118 sont totalement accessibles pour les personnes à mobilité réduite (PMR).

La direction

Conditions générales de vente

Pour un tarif flexible :

Un numéro de carte de crédit est nécessaire pour confirmer la réservation. Une préautorisation pourra être effectuée.

Le prix des chambres s'entend TVA et Service compris.

En cas d'annulation ou modification de séjour moins de 72 heures avant l'arrivée ou en cas de no show, une nuit par chambre réservée sera prélevée sur la carte de crédit.

Le règlement se fait au moment du départ.

Pour toute modification de réservation, merci de nous contacter à l'adresse e-mail suivante : resa@campbellparis.com

Pour un tarif non flexible :

Le prépaiement total du séjour est requis à la réservation pour le confirmer. Ce tarif est non annulable, non remboursable, modifiable uniquement suivant conditions particulières.

Le prix des chambres s'entend TVA et service compris.

Le règlement des extras se fait au moment du départ sur la carte bancaire présentée à l'arrivée.

Pour toute information supplémentaire, merci de nous contacter à l'adresse e-mail suivante: resa@campbellparis.com ou au + 33 (0)1 58 56 28 00

Tout tarif

« spécial », réservation par intermédiaire est considérée comme non flexible. Tarifs non flexibles ajustables en fonction de l'activité.



Mémo
 Merci de bien vouloir noter qu'à compter du 1er septembre 2020, notre partenaire pour les limousines sera la société « Limo Plus » (Tél. : 01 41 805 805)
 La direction



Les 5 avantages « Hôtel et Excellence »

- Verre de bienvenue au bar,
- 5 à 10 % de réduction sur les dépenses effectuées dans les établissements Hôtels & Excellence (spa, restauration et consommations au bar),
- Annulation sans frais jusqu'à 18h00,
- Surclassement en catégorie supérieure, selon disponibilités,
- Points cumulés pour chacun des séjours, à convertir contre des cartes cadeaux chez nos partenaires à découvrir sur le **site « Hôtel et Excellence »**,
- Départ tardif jusqu'à 16 h, selon disponibilités.

*Carte à validité illimitée dans le temps.
 1 euro dépensé égale un point.
 4000 points donnent droit à une nuitée offerte.*

Accès

De l'aéroport :

En provenance des aéroports Roissy - Charles de Gaulle, ou Orly, nous vous proposons un service de navette qui vous déposera directement devant l'hôtel (tarifs, nous consulter). Les taxis parisiens vous amènent directement au pied de l'hôtel à partir de l'aéroport au tarif de 58 € (Roissy) ou 32 € (Orly). Si vous n'avez pas beaucoup de bagages, le RER B est une excellente alternative. Descendez à la station "Luxembourg" et contournez le Jardin du Luxembourg par la rue de Vaugirard (environ 15 minutes).

De la gare :

Nous vous conseillons de prendre un taxi depuis n'importe quelle gare. Si vous préférez le métro, prenez la ligne n°4 et descendez à la station « Saint Placide » ou la ligne n°12 et descendez à la station « Rennes ».

Se garer :

Sous la place Saint Placide, vous trouverez un parking privé. (Hauteur max. 1,90 m), des places sont réservées à notre clientèle (compter 30 € / 24 h).

Annexe 2 : Situation 3, enquête de satisfaction

2 pages

Hôtel David Campbell

Enquête de satisfaction

Client : Charlotte DUVAL

Code réservation : 2015896224-21568 Chambre(s) : 1 SUIDLX

Email : charlotteduval@hotmail.com

Nombre de séjours précédents dans votre hôtel : 0

Détail du client

Arrivée

21 octobre 2020

Départ

22 octobre 2020

Note générale :	4.1 / 5		
Note générale			
Indiquez ici votre appréciation générale	4 / 5		
Chambre et services			
Qualité de votre chambre	4 / 5	Chambre propre, spacieuse et bien décorée. Vue sur le jardin appréciable. Literie confortable	Pas de minibar, le chauffage ne fonctionnait pas et pas d'insonorisation (on a entendu parler nos voisins et leur télé jusqu'à 1h30 du matin, on a entendu un bébé pleurer vers 00h...)
Equipements mis à votre disposition	3 / 5		Pas assez de produits de toilette (1 Gel douche et 1 shampoing pour 2) et pas de produit d'hygiène (bonnet de bain, cotons tiges...). Décevant pour un 5 étoiles
L'hôtel			
Emplacement et facilités de transport	5 / 5	Proximité du métro Saint Sulpice	
Confort de l'hôtel	3 / 5		Ascenseur en panne le matin. Cabine de massage non chauffée
Propreté de l'hôtel	5 / 5		
Personnel de l'hôtel			
Efficacité et disponibilité du personnel de jour	3 / 5	Bonne communication par mail et par sms en amont. Super accueil et disponibilité de la part de Maxime sur place !	La personne aux petits déjeuners était débordée (car seule) du coup pas aimable. La masseuse n'avait pas de masque et ne nous a pas demandé quel type de massage on voulait (il faut

			aimer les massages toniques...).
Efficacité et disponibilité du personnel de nuit	5 /5		
Autres...			
J'ai pris un petit-déjeuner dans l'hôtel	3 /5	Salle petite mais confortable, jolie et lumineuse.	La personne aux petits déjeuners était débordée (car seule) du coup pas aimable et rien ne nous était proposé. Nous devons deviner ce qu'on pouvait avoir (avec les assiettes des voisins) et demander pour chaque chose (œufs, bacon, fromage...). Produits de qualité moyenne (jambon et fromage industriels, œufs liquides...). Décevant pour un 5 étoiles.
J'ai utilisé le Wi-Fi dans l'hôtel	5 /5	Fonctionne bien, code inscrit sur la pochette des clés donc pratique à retrouver.	
J'ai reçu un formulaire de bienvenue à remplir avant mon arrivée	5 /5	Bonne communication.	