



SUJET DE L'ÉPREUVE DE 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

La pandémie actuelle a bouleversé le paysage hôtelier, et ses répercussions risquent d'être durables.

Comment le réceptionniste peut-il contribuer à la stratégie de continuité d'activité et de reprise de l'hôtel ?

Le contexte :

Vous vous appuyez sur l'hôtel Campbell, brochure en annexe.

L'hôtel Campbell a fermé au moment du premier confinement en mars 2020. Il est resté fermé avec une veille mise en place visant à garder le contact avec les clients.

La réouverture a été annoncée à partir de mi-juillet 2020.

Il a rouvert ses portes début septembre 2020 et fonctionne depuis avec les contraintes inhérentes à la situation sanitaire.

Le taux d'occupation actuel est autour de 20%, avec une clientèle affaires en semaine et des clients loisirs le weekend à la recherche d'un peu d'évasion. L'hôtel a très peu de visibilité avec une fenêtre de réservations très courte (entre J-7, J-15 en moyenne).

L'organisation interne repose sur une activité partielle des collaborateurs complétée par le chômage partiel.

Vous considérez, notamment, dans votre réflexion ces trois aspects du rôle du réceptionniste :

1. Comment peut-il contribuer à augmenter le chiffre d'affaires ?
2. Comment peut-il se rendre indispensable dans le fonctionnement quotidien de l'établissement ?
3. Comment peut-il contribuer à améliorer la satisfaction du client ?

Le support :

Format libre.

Vous travaillez sur un support visuel (schéma, présentation (PowerPoint ou autre), mindmap, infographie...). Votre visuel permettra au jury d'apprécier les éléments et les axes de votre réflexion.

Présentation orale :

Vous présenterez votre support tel que vous l'avez envoyé et vos axes de réflexion lors d'une présentation orale de 10 minutes face à un jury composé d'acteurs du secteur, de professionnels de la réception et de professeurs.

La présentation sera suivie d'un échange de 10 minutes, en français et anglais, avec le jury.

Vous n'avez le droit à aucun autre support pendant la présentation.

2 CALENDRIER

Rappel de l'article 6 du règlement.

Le support devra être déposée au plus tard le 6 mars 2021.

La date de présentation orale sera confirmée individuellement par convocation aux candidats.

3 ENVOI DU SUPPORT

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

<https://forms.gle/qtD6vhxDt4jNXk2C6>

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

C-[NUMERO DE CANDIDAT]

4 CONSEILS AUX CANDIDATS

Faites parler votre passion et votre créativité !

Le support :

Dans un premier temps, analysez le contexte professionnel actuel dans toutes ses composantes ainsi que les pratiques qui se sont mises en place dans les hôtels. Puis, avec ces éléments, définissez les contours du métier de réceptionniste tel qu'il s'est pratiqué ces derniers mois et tel qu'il peut être amené à évoluer dans les mois à venir.

Lisez l'actualité et la presse professionnelle, n'hésitez pas à échanger avec des hôteliers dont les établissements sont ouverts ou fermés.

N'oubliez pas : votre support doit être accrocheur, pour donner envie à celui qui le regarde d'en savoir plus.

Présentation orale :

Votre argumentaire doit être dynamique, sans pour autant que votre élocution soit trop rapide. À vous de trouver le bon équilibre entre les mots, qui ont leur importance, et les temps de pause nécessaires à la compréhension.

Le temps qui vous est accordé est limité (10 minutes). Votre argumentaire doit être suffisamment concis pour vous permettre de convaincre vos interlocuteurs !

Quelques liens utiles pour vous aider à préparer l'épreuve :

En ce qui concerne l'analyse :

- [https://fr.wikipedia.org/wiki/SWOT_\(m%C3%A9thode_d%27analyse\)](https://fr.wikipedia.org/wiki/SWOT_(m%C3%A9thode_d%27analyse))
- <https://www.economie.gouv.fr/files/hfds-guide-pca-plan-continue-activite-sgdsn.pdf>
- <https://www.cci.fr/coronavirus-entreprise/continue-activite>

En ce qui concerne les supports visuels :

- <https://mi4.fr/blog/creer-infographie-en-11-etapes/>
- <https://www.canva.com/graphs/mind-maps/>

En ce qui concerne la présentation orale par visioconférence :

- <https://www.youtube.com/watch?v=h9K819q8pjM>
- <https://idip.unistra.fr/preparer-votre-presentation-orale-en-ligne/>
- <https://www.20minutes.fr/culture/1853343-20160529-cinq-conseils-faire-presentation-orale-hors-norme>

5 RAPPEL DU RÈGLEMENT

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

Le non-respect du règlement entraîne l'élimination.

6 ANNEXE

1 annexe : la brochure de l'hôtel David Campbell (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

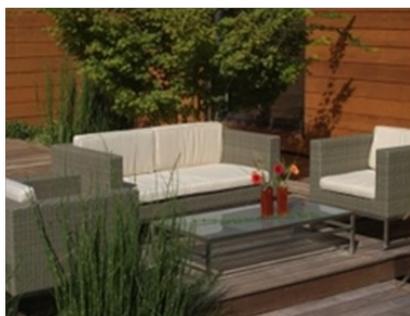
- Baby-sitting
- Soins esthétiques, massages et coiffeur
- Animal (par jour) : 15 €

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).