



SUJET DE L'ÉPREUVE DE FINALE

CONCOURS DU RÉCEPTIONNISTE DE L'ANNÉE DE L'AICR PARIS 2021

**30^e TROPHÉE DAVID CAMPBELL
13^E TROPHÉE DAVID CAMPBELL JUNIOR**

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

Préambule

Suite au contexte sanitaire indécis, la finale se déroulera en visioconférence encore cette année, à notre grand regret.

La finale du 30ème Trophée David Campbell et du 13ème Trophée David Campbell Junior aura lieu :

- **samedi 11 décembre, à partir de 8h30 et jusqu'à 13h00.**

Les modalités de connexion et de convocation seront précisées ultérieurement aux finalistes.

La finale sera constituée de deux ateliers

Atelier 1 : Rôle play « en direct »

Le compétiteur sera mis en situation de réception face à un/des clients (français et/ou anglais) et devra dérouler une situation classique de réception ayant pour contexte l'hôtel David Campbell.

La situation sera articulée autour d'un ou plusieurs des thèmes suivants :

- Prise de réservation,
- Check in,
- Check out,
- Suivi de séjour client,
- Information touristique,
- Plainte / situation exceptionnelle.

Atelier 2 : réflexion métier

Continuer page 3

Atelier 2 : réflexion métier

1 LE SUJET

Mise en place d'une nouvelle offre commerciale

Depuis la reprise la direction constate qu'un nouveau segment se développe à l'hôtel Campbell : les familles qui viennent effectuer de courts séjours pendant les vacances scolaires et les week-end. Ce segment qui était marginal avant COVID semble avoir un potentiel de développement intéressant.

Elle vous charge de définir les contours de cette clientèle et de réfléchir à la manière dont l'hôtel Campbell pourrait attirer et fidéliser ce segment de clientèle.

Vous présentez à votre direction les fruits de votre réflexion, en vous appuyant éventuellement sur un support, et analysez les éléments qui pourraient conduire à la mise en place d'une offre commerciale « famille » dont vous dessinez les contours.

Le contexte :

Vous vous appuyez sur l'hôtel Campbell, brochure modifiée en annexe, dans son contexte géographique et touristique.

La période de référence couvre le premier semestre 2022.

Le support :

Format libre.

Vous travaillez sur un support visuel (schéma, présentation (PowerPoint ou autre), mindmap, infographie...) qui doit pouvoir être affiché lors de la présentation orale. Ce support permettra au jury d'apprécier les éléments et les axes de votre réflexion.

Présentation orale :

Vous présenterez votre 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.

2 CALENDRIER

Rappel de l'article 6 du règlement.

Le support devra être déposée au plus tard le **10 décembre 2021 avant 12h00**.

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.office.com/r/wPjMFJL9j9>

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

C-[NUMERO DE CANDIDAT]

4 CONSEILS AUX CANDIDATS

Le support :

Analysez le contexte, l'existant, mais aussi les caractéristiques de cette clientèle.

Lisez l'actualité et la presse professionnelle, n'hésitez pas à échanger avec des hôteliers sur leurs pratiques en la matière, et sur leur perception de ce segment de clientèle.

Utilisez le contexte (plaquette) de l'hôtel David Campbell mais vous pouvez aussi effectuer des propositions qui ne sont pas mises en place actuellement à l'hôtel.

Le support doit venir appuyer votre propos, pas le masquer !

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 !

3 RAPPEL DU RÈGLEMENT

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

Le non-respect du règlement entraîne l'élimination.

4 ANNEXE

1 annexe : la brochure de l'hôtel David Campbell actualisée finale (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 6 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 quiétude du patio (vaste choix de mets froids ou chauds).

Servi de 6 h 00 à 10 h 00

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.

Présentation d'un passe sanitaire valide.

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.

Présentation d'un passe sanitaire valide.

Room-service :

24 h / 24

Galatée SPA SIXSENSES :

Situé au sous-sol, 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.

Présentation d'un passe sanitaire valide.

Salle de fitness :

Équipé d'un matériel de dernière génération, cet espace se situe au sous-sol.

Ouvert de 6 h 00 à 23 h 00

Présentation d'un passe sanitaire valide.

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.



Suite à un relâchement ces derniers temps, nous vous rappelons la nécessité de contrôler les pass sanitaires de nos clients.

Pour rappel...

Le pass sanitaire est obligatoire sauf :

- pour dormir dans une chambre
- pour prendre son PDJ dans la salle (client hôtel).

Pour tous les autres services (restaurant / bar / spa / fitness / patio si consommation) le pass sanitaire est obligatoire.

Si le client hôtel n'a pas de pass sanitaire et souhaite malgré tout manger au restaurant ou boire un verre, cela n'est possible qu'en room service. !

L'activité reprend !!! C'est le moment de pousser les upsells...

Je compte sur vous !

La direction

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 Sénat.
Service en chambre.**

Les chambres



Prestations additionnelles

Accueil VIP »

1/2 Champagne + fleurs	65 €
1/2 Champagne + macarons	60 €
Fruits frais + macarons	50 €
Pétales de roses sur lit	40 €

Check in : 15h00

Check out : 12h00

Late check out à 16h00 (+50%)

Early check in : 8h00 (+50%)

Enfants jusqu'à 2 ans : gratuit

Rappel

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

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 »*)	Grand lits ou 2 lits	300 €	240 €
38 chambres « De Luxe » - 30 m ² Chambres calmes, patio ou jardin du Luxembourg (dont 2 chambres « PMR »*)	Grand lits ou 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 (Executive ou Suite De Luxe)		50 €	50 €
Petit déjeuner	Express Buffet Continental Enfant—de 12 ans	12 € 25 € 25 € 12 €	12 € 25 € 25 € 12 €
Supplément animal		15 €	15 €
2 chambres communicantes par étage (Classiques au 1er et 2ème / De Luxe au 3ème et 4ème / Executive au 5ème étage)			

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 sous-sol 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 2021,
 notre partenaire pour les limou-
 sines 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).