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

# BTS RESPONSABLE DE L'HÉBERGEMENT À RÉFÉRENTIEL COMMUN EUROPÉEN

# ANALYSE ET RÉSOLUTION DE SITUATIONS PROFESSIONNELLES EN 3 LANGUES VIVANTES

**SESSION 2017**

U1

Durée : 4 heures

Coefficient : 5

Matériel autorisé :

- Toutes les calculatrices de poche y compris les calculatrices programmables, alphanumériques ou à écran graphique à condition que leur fonctionnement soit autonome et qu'il ne soit pas fait usage d'imprimante (circulaire n°99-186 du 16/11/1999)

Tout autre matériel est interdit

Documents à rendre avec la copie :

- Annexe A page 15/16

**LES CANDIDATS VEILLERONT À COMPOSER CHAQUE DOSSIER SUR DES COPIES SEPARÉES ANONYMÉES PAR LE NUMÉRO DE CANDIDAT**

Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il soit complet.
Le sujet se compose de 16 pages numérotées de 1/16 à 16/16

Base Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel

## HÔTEL « LES ROQUILLES**** »

**Le travail à faire se compose de 4 dossiers qui peuvent être traités de manière indépendante**.

### Dossiers

| Dossiers | Thèmes | Barème / 100 | Pages |
|---|---|---|---|
| **Dossier 1** | ▪ Obtention de la marque Tourisme et Handicap | 25 points | Pages 3 et 4 |
| **Dossier 2** | ▪ Catering for a specific market | 30 points | Page 4 |
| **Dossier 3** | ▪ Erstellung der Seite eines Empfangsbuchs für Praktikanten<br>▪ Elaboración de una página de la libreta de acogida de los alumnos de prácticas<br>▪ Elaborazione di una pagina del libretto di accoglienza degli stagisti | 20 points | Page 5 |
| **Dossier 4** | ▪ Choix des fournisseurs et gestion de stock des produits d'accueil | 25 points | Page 6 |

### Annexes

| | | |
|---|---|---|
| Annexe 1 | Descriptif et environnement de l'hôtel | Pages 7 et 8 |
| Annexe 2 | Hall d'accueil – Les tendances actuelles | Pages 9 |
| Annexe 3 | La marque Tourisme et Handicap | Page 10 |
| Annexe 4 | Extrait de la fiche de renseignements sur l'accessibilité de l'établissement | Page 11 |
| Annexe 5 | Proposition du fournisseur Afi.Bio | Page 12 |
| Annexe 6 | Proposition du laboratoire Biogarance | Page 13 |
| Annexe 7 | Indicateurs prévisionnels d'activité | Page 14 |
| Annexe A<br>**A rendre avec la copie** | Tableau des difficultés et propositions d'aménagement et d'équipement du hall d'accueil | Page 15 |
| Annexe A - bis -<br>**Brouillon à conserver** | Tableau des difficultés et propositions d'aménagement et d'équipement du hall d'accueil | Page 16 |

**Avertissement : Si le texte du sujet, des questions ou le contenu des annexes vous semblent nécessiter de formuler une ou plusieurs hypothèses, il vous est demandé de les expliciter sur votre copie.**

Base Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel

L'hôtel « Les Roquilles » référencé en 4 étoiles, dont l'ouverture était très attendue en 2016, appartient à des propriétaires indépendants. Des retards dans les travaux ont reporté le projet d'ouverture au 1er juillet 2017. Cet établissement est situé à Palavas-les-Flots, en bord de mer, et profite d'un emplacement exceptionnel.

Monsieur Embrun, le directeur général de l'hôtel, a beaucoup d'ambitions pour l'établissement. Il est ainsi convaincu aujourd'hui de l'intérêt d'obtenir des labels. Il s'est donc renseigné sur les démarches de qualification et vise 2 labellisations :

- la marque Tourisme et Handicap accordée aux hôtels offrant un accueil et des services adaptés aux besoins des personnes en situation de handicap ;
- le label Tourisme Sud de France ; ce label régional garantit un accueil chaleureux et professionnel, la qualité et le confort, le savoir-faire et le savoir-être.

Il vous a récemment recruté(e) en qualité de responsable de l'hébergement pour l'assister en cette période stratégique dans l'organisation de la pré-ouverture et vous confie différents dossiers portant sur :

- l'obtention de la marque Tourisme et Handicap ;
- la commercialisation de l'hôtel auprès d'agences spécialisées ;
- l'élaboration d'une page du livret d'accueil destinée aux stagiaires ;
- le choix des fournisseurs et la gestion des stocks de produits d'accueil.

## DOSSIER 1 : OBTENTION DE LA MARQUE TOURISME ET HANDICAP

La loi du 11 février 2005 sur « l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées » impose aux établissements recevant du public d'être accessibles aux personnes handicapées quel que soit leur handicap. L'obligation d'accessibilité porte sur les parties extérieures et intérieures des établissements et installations et concerne les circulations, une partie des places de stationnement automobile, les ascenseurs, les locaux et leurs équipements.

Ces obligations de mise en accessibilité ont été prévues par les architectes dans le cadre de l'élaboration du bâti. Néanmoins, monsieur Embrun, conscient que cet engagement est essentiel, envisage d'aller plus loin dans sa démarche en recherchant l'obtention de la marque Tourisme et Handicap. Dans ce contexte**,** il vous invite à participer à cette réflexion visant à adapter le hall et la prise en charge de ce type de clients.
Cette étude sera présentée sous forme de rapport.

Dans un premier temps, avant de rencontrer le décorateur pour finaliser l'agencement et l'aménagement du hall d'accueil, vous vous êtes intéressé(e) aux tendances actuelles en la matière dont certaines sont présentées en annexe 2 :

**1.1** Rappelez les points de vigilance liés à la règlementation, à la gestion des flux et à l'organisation de l'aménagement d'un hall d'hôtel.

**1.2** Présentez les nouvelles opportunités offertes par les évolutions en matière d'aménagement des espaces, d'équipements et de nouvelles technologies.

**1.3** À l'aide des annexes 1 et 3 et au vu des caractéristiques de l'offre d'hébergement locale, indiquez en quoi l'obtention de la marque Tourisme et Handicap est pertinente. Présentez à monsieur Embrun les avantages que cette marque apportera aux clients et à l'hôtel.

Dans un deuxième temps, monsieur Embrun vous a transmis la fiche de renseignements sur l'accessibilité de l'hôtel dont vous trouvez un extrait en annexe 4. Afin de pouvoir la renseigner :

Base Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel

**1.4** Complétez le tableau en annexe A (à rendre avec la copie), relatif aux difficultés rencontrées par les clients porteur de handicaps et aux aménagements à prévoir au niveau de l'accessibilité de l'établissement et du hall de réception

Dans un troisième temps, monsieur Embrun souhaite s'engager, en tant qu'employeur, dans le recrutement de personnel porteur de handicap.

**1.5** Rappelez les obligations des entreprises en termes d'embauche de personnes handicapées et la sanction encourue en cas de non-respect. Conseillez monsieur EMBRUN quant à sa décision.

## DOSSIER 2: CATERING FOR A SPECIFIC MARKET

You are the rooms division manager.

In order to promote the hotel abroad, you have decided to contact several foreign tour operators specialised in accessible holidays for people with disabilities.

**2.1** Write the letter (use the British lay out) and explain the reason why you would like to join them and be part of their recommended hotels.
Briefly introduce the hotel and ask for precise information on the terms and conditions they will require with regard to a future partnership.
Do not forget to enquire about the costs and commission to appear in their business directory**.** (150 words minimum)

The Hotel website will help disabled travellers plan their stay. When they click on "disability" on the menu bar, visitors will have access to specific information.

**2.2** Write 5 Frequently Asked Questions (FAQs) that will appear on this page, focusing on different disabilities.
You will also write simple answers to them.

Base Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel

**DOSSIER 3 :**
**Erstellung der Seite eines Empfangsbuchs für Praktikanten**
**Elaboración de una página de la libreta de acogida de los alumnos de prácticas**
**Elaborazione di una pagina del libretto di accoglienza degli stagisti**

**ALLEMAND :**

Zum Anlass der baldigen Hoteleröffnung und der vorgesehenen Labelisierung “Tourisme et Handicap” wird ein Empfangsbuch für die Praktikanten verfasst. Um die deutschprachigen Praktikanten an der Rezeption zu sensibilisieren, entscheiden Sie eine Seite im Empfangsbuch hinzuzufügen, die die Haltung und das Benehmen des Personals an der Rezeption bei behinderten Gästen präzisiert.
Die verschiedenen Behinderungen sollen erwähnt werden.

**3.1 Verfassen Sie:**

- eine Einführung über die Empfangspolitik von Behinderten im Hotel,
- und die Hinweise für Praktikanten an der Rezeption, die die Haltung und das Benehmen bei behinderten Gästen im allgemeinen und je nach Behinderung präzisieren (mindestens 150 Wörter).

**ESPAGNOL :**

En vistas de la próxima apertura del hotel, usted prevé una libreta de acogida para los estudiantes de prácticas hispanohablantes. Usted anticipa la obtención de la marca « Tourisme et Handicap » y, para sensibilizar a estos alumnos en recepción, decide añadir en la libreta una página que precise los comportamientos y modales que el personal de recepción tiene que adoptar con la clientela con discapacidad.
Usted deberá tener en cuenta los diferentes tipos de discapacidad de dicha clientela.

**3.1 Redacte**

- La introducción sobre la política de acogida del establecimiento de los clientes discapacitados,
- y las consignas para los alumnos de prácticas en recepción sobre los comportamientos y modales frente a clientes minusválidos en general y según el tipo de discapacidad (mínimo de 180 palabras).

**ITALIEN :**

In previsione della prossima apertura dell’albergo, viene redatto un libretto di accoglienza destinato agli stagisti. Allo scopo di ottenere il marchio “Tourisme et handicap”e per sensibilizzare gli stagisti in reception di madrelingua italiana, Lei decide di includere in questo libretto una pagina nella quale verranno precisati i comportamenti e le attitudini da addottare dal personale di reception nei confronti della clientela disabile.
I diversi tipi di handicap dovranno essere trattati.

**3.1 Rediga :**

- l’introduzione sulla politica d’accoglienza dell’hotel per i clienti disabili,
- e le istruzioni sui comportamenti e le attitudini da addottare dagli stagisti di reception nei confronti dei disabili, in generale ed a secondo del tipo di handicap (almeno 180 parole).

Banque nationale des sujets d'Examen de l'enseignement professionnel

## DOSSIER 4 : CHOIX DES FOURNISSEURS ET GESTION DES STOCKS DE PRODUITS D'ACCUEIL

Monsieur Embrun entend proposer la qualité et le confort requis par le label « Tourisme Sud de France ». Il souhaite donc offrir aux clients de l'établissement des produits d'accueil de qualité en privilégiant des produits certifiés BIO.

Un appel d'offres a permis de présélectionner deux sociétés susceptibles de travailler avec l'établissement (annexes 5 et 6). Monsieur Embrun vous demande, en qualité de responsable de l'hébergement, d'analyser leurs propositions.

Il vous a fourni pour cela la liste de référence des produits d'accueil qu'il a décidé de proposer à la clientèle ainsi que les prévisions d'activité (annexe 7).

**4.1** Déterminez les quantités de produits d'accueil à commander pour les 3 premiers mois d'ouverture en fonction des informations de l'annexe 7.

**4.2** Calculez, pour chaque fournisseur, le coût prévisionnel des produits d'accueil qui seront consommés pour ces 3 premiers mois en fonction de leurs conditions commerciales respectives.

**4.3** Construisez un tableau comparatif dans lequel vous déterminerez les critères de choix et analyserez les offres des deux fournisseurs.

**4.4** Procédez au choix d'un fournisseur et justifiez votre réponse.

Base Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel

## ANNEXE 1 – DESCRIPTIF ET ENVIRONNEMENT DE L'HÔTEL

| | |
|---|---|
| Hôtel Les Roquilles ****<br>Avenue Saint-Maurice<br>34250 PALAVAS-LES-FLOTS<br>Tél : 04.67.07.25.20<br>Fax : 04.67.07.25.21<br>e-mail : lesroquilles@hotelpalavas.com<br>ERP de type 0 de 4ème catégorie | |

**Situation :**

L'établissement est situé rive gauche de Palavas**,** pittoresque village de pêcheurs, en limite de commune avec la ville de Carnon, sur un terrain de 6700 m², le tout à seulement quelques kilomètres de Montpellier.

**L'hôtel et les services :**

L'hôtel, en forme de vague, est situé entre mer et étang en bordure de plage avec une vue imprenable sur la méditerranée depuis sa grande terrasse. Il emploiera 27 salariés dès le 1er juillet. Il dispose des services suivants :

- Restaurant d'une capacité prévue de 60 couverts ;
- Bar ;
- Room service ;
- Centre de balnéothérapie ;
- Grande piscine privée chauffée ;
- Plage privée.

L'espace du rez-de-chaussée est divisé entre le hall d'accueil, le centre de balnéothérapie de 20 places et le restaurant.

**Les chambres :**

Les 70 chambres et les 2 suites sont situées sur les deux étages supérieurs :

| | | |
|---|---|---|
| 30 chambres grand lit | 20 m² | Avec lit *queen size* (160x200) |
| 40 chambres à 2 lits | 25 m² | Avec deux lits (2x90x200) transformables en lit *king size* |
| 2 suites | 150 m² | Avec lit *king size* |

Toutes les chambres offrent un cadre qui allie un mobilier chic et contemporain de style épuré au charme des tons chauds de la région.
Elles sont entièrement équipées avec air conditionné, minibar, bouilloire et eaux minérales, coffre-fort individuel, espace bureau, accès wifi gratuit et téléviseur écran plat.
Elles bénéficient d'une salle de bains individuelle avec douche et baignoire, toilettes séparées. Dans les suites, un jacuzzi est à disposition du client.
Pour les personnes à mobilité réduite, 4 chambres twin sont accessibles avec une très bonne circulation dans les chambres, douches avec strapontin, lavabo avec partie inférieure évidée, WC avec espace latéral et barre de transfert.

Divers aménagements sont prévus dans les chambres pour les personnes souffrant de déficience auditive, visuelle ou mentale.

Base nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel

## ANNEXE 1 – DESCRIPTIF ET ENVIRONNEMENT DE L'HÔTEL (suite)

**Parking :**

Un parking extérieur privé ainsi que quelques places de parking sous-terrain sont mises à disposition.

**Accès :**

L'hôtel est facilement accessible :
- Depuis l'A9, sortie 29, direction Montpellier Méditerranée, située à 10 mn en voiture ;
- En avion, l'aéroport international de Montpellier Méditerranée à Fréjorgues se trouve également à 10 minutes ;
- En train, TGV direct en provenance de Paris à destination de Montpellier Saint-Roch et bientôt en 2017, accès à la nouvelle gare de Montpellier Sud de France à 10 mn.

**Activités/loisirs à proximité de l'hôtel :**

- 7 km de sable fin, sports nautiques (planche à voile, catamaran) ;
- Possibilités de balades autour des étangs ;
- Promenades en bateau ;
- Casino au cœur de Palavas ;
- Montpellier, ville de charme chargée d'histoire, concentré d'animations, de festivals de renommée internationale ;
- La salle Aréna, le parc des expositions et le Zénith sud de Montpellier à proximité permettent d'assister à des spectacles et de se rendre à diverses expositions.

**Plage labellisée tourisme et handicap devant l'hôtel :**

Mise en place d'aménagements entre le 01/07/2017 et le 30/09/2017 :

- Sécurité et accompagnement
- Accès du parking à la plage
- Accueil : personnel au poste sensibilisé
- Matériel spécifique
- Sanitaires et services

**Activités accessibles aux personnes handicapées :**
Des lieux touristiques et culturels mais également des domaines viticoles sont aussi labellisés permettant aux touristes en situation de handicap de profiter pleinement de la région.

Quelques sites dans un rayon de 50 km :
- Le musée d'art contemporain Le carré d'art à Nîmes (moteur, mental) ;
- Le musée Taurin à Nîmes (moteur) ;
- Le musée Fabre à Montpellier (auditif, mental, moteur) ;
- Le seaquarium du Grau du Roi (auditif, mental, moteur) ;
- Les tours et les remparts d'Aigues-Mortes (auditif, visuel, mental, moteur) ;
- Centre régional d'art contemporain à Sète (moteur, mental) ;
- Musée Georges Brassens à Sète (moteur, mental) ;
- Domaine viticole de Jarras-Listel à Aigues-Mortes (auditif, mental, moteur).

*Document élaboré à partir des informations données sur : DGE Offre tourisme et handicap – site du ministère de l'économie, de l'industrie et du numérique.*

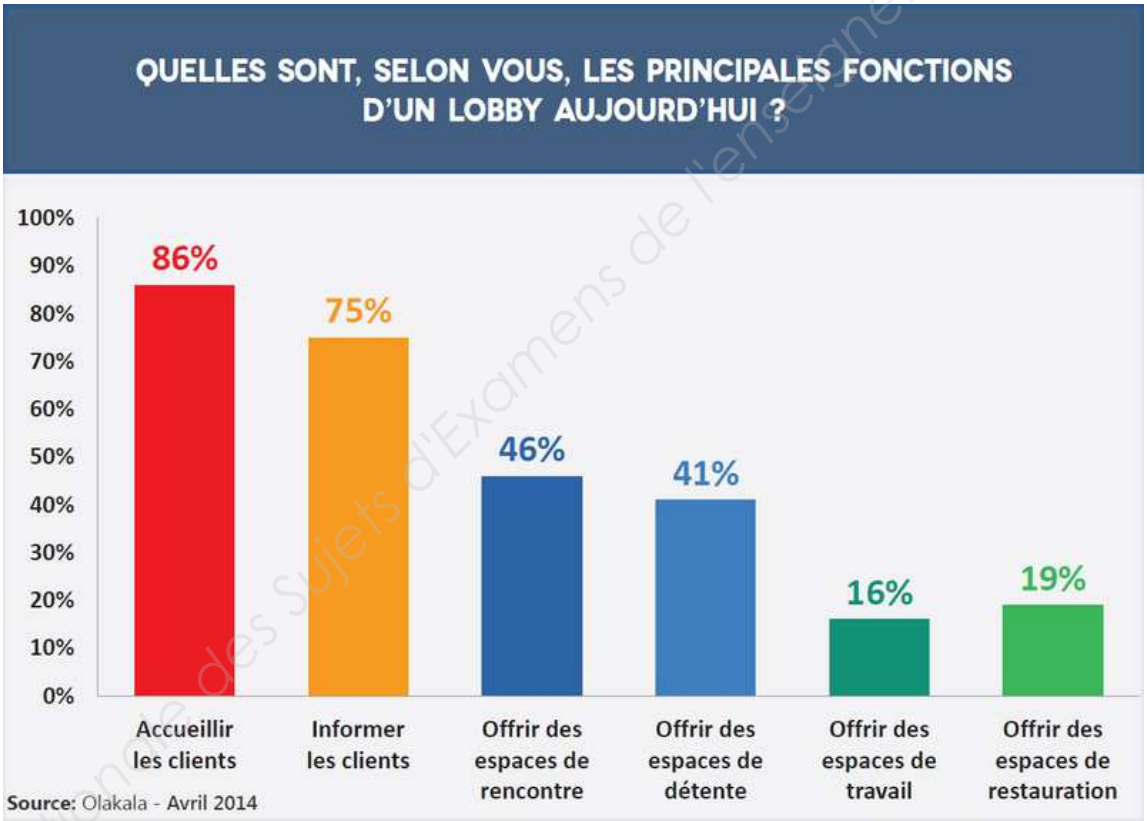
Base nationale des sujets d'Examens de l'enseignement professionnel

# Les lobbies d'hôtels en pleine mutation

Les lobbies hôteliers ne se contentent plus de leur simple fonction d'accueil et évoluent d'un lieu de passage vers un espace qui incite à rester pour partager, rencontrer, travailler, manger ou encore se détendre. Si ces évolutions restent pour le moment de l'ordre du futur pour un grand nombre d'hôteliers, notamment indépendants, les chaînes passent progressivement à l'action.

[…] Évoluant au rythme des changements socio-culturels, des avancées technologiques et des facteurs environnementaux, le design hôtelier est perpétuellement remis en question. Le lobby d'hôtel est au cœur de ce mouvement, devant désormais s'adapter au développement des check-in électroniques et aux nouveaux comportements et attentes des clients. […]

Aujourd'hui, les lobbies sont plus ouverts et ne sont plus réservés à la seule fonctionnalité de l'accueil. […]




Alors que l'accueil tend à devenir une fonction parmi d'autres des lobbies, la question de la disparition des desks traditionnels se pose. Selon Gérard Laizé, "*Les desks deviennent obsolètes aujourd'hui, notamment avec l'arrivée des check-in sur téléphone portable qui permettent de s'enregistrer directement depuis les chambres. Ils n'ont plus de raison d'être*". La disparition des desks n'est pourtant pas considérée comme étant à l'ordre du jour immédiat pour 80% des professionnels du secteur. […]

http://hospitality-on.com/actualites/2014/04/11/les-lobbies-dhotels-en-pleine-mutation/

Banque Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel

## ANNEXE 3 – LA MARQUE TOURISME ET HANDICAP

### Marque d'État Tourisme & Handicap

La marque d'État Tourisme & Handicap, plus communément dénommée label, a pour objectif d'apporter une information objective et homogène sur l'accessibilité des sites et des équipements touristiques. Tourisme & Handicap prend en compte les quatre familles de handicaps (auditif, mental, moteur et visuel) et vise à développer une offre touristique adaptée et intégrée à l'offre généraliste. Sa gestion au plan national a été confiée à l'association Tourisme et handicaps.

*Source : http://www.entreprises.gouv.fr/marques-nationales-tourisme/presentation-tourisme-et-handicap*

La marque Tourisme et Handicap est une réponse à la demande des personnes en situation de handicap qui veulent pouvoir choisir leurs vacances et leurs loisirs en toute liberté. […]

La marque Tourisme et Handicap favorise l'émergence de produits et de services touristiques réellement ouverts à tous, et garantit à tous les touristes handicapés un accès à l'information leur permettant un maximum d'autonomie.

Pour les professionnels du tourisme, c'est un avantage concurrentiel. La marque Tourisme et Handicap est d'abord une reconnaissance. […]
Leur choix en faveur de ce public spécifique va de pair avec une réflexion commerciale parfaitement raisonnée. […]. La présence de la marque Tourisme et Handicap sur chacun de leurs documents attire en effet vers leurs sites une nouvelle clientèle au pouvoir d'achat non négligeable. […]

*Source : http://www.tourisme-handicaps.org/les-labels/*

### La marque Tourisme et Handicap dans le Gard et l'Hérault

Sur les départements du Gard et de l'Hérault, respectivement 14 et 11 établissements hôteliers sont déjà labellisés Tourisme et handicap. Parmi ceux-ci :

| Département de l'Hérault | |
|---|---|
| 5 hôtels 3 étoiles | 2 hôtels 2 étoiles |
| Département du Gard | |
| 2 hôtels 3 étoiles | 2 hôtels 2 étoiles |

Une dizaine de campings dans le Gard ont également obtenu la marque.

Base Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel

# Annexe technique

***Pensez-vous connaître les principes d'accessibilité du :***

| | | | |
|---|---|---|---|
| Handicap moteur | ☐ oui | ☐ non | ☐ insuffisamment |
| Handicap visuel | ☐ oui | ☐ non | ☐ insuffisamment |
| Handicap auditif | ☐ oui | ☐ non | ☐ insuffisamment |
| Handicap mental | ☐ oui | ☐ non | ☐ insuffisamment |

***Accueil***

| | | | |
|---|---|---|---|
| Recevez-vous déjà des clients handicapés : | ☐ souvent | ☐ parfois | ☐ jamais |
| Si oui, ces personnes se déplacent-elles en fauteuil roulant : | ☐ souvent | ☐ parfois | ☐ jamais |
| Sont-elles non-voyantes ou malvoyantes : | ☐ souvent | ☐ parfois | ☐ jamais |
| Sont-elles sourde sou malentendantes : | ☐ souvent | ☐ parfois | ☐ jamais |
| Sont-elles déficientes mentales : | ☐ souvent | ☐ parfois | ☐ jamais |
| Votre personnel est-il sensibilisé à l'accueil des personnes handicapées : | | ☐ oui | ☐ non |
| Votre personnel est-il formé à l'accueil des personnes handicapées : | | ☐ oui | ☐ non |

Si oui préciser pour quel type de handicap : ☐ moteur ☐ mental ☐ visuel ☐ auditif

Quel est l'organisme de formation ? ……...……

***Les aides***

Proposez-vous :

| | | |
|---|---|---|
| ✓ Des documents adaptés (ex : menu, plan...) | ☐ oui | ☐ non |
| ✓ des outils adaptés (ex : boucle magnétique, audio guide...) | ☐ oui | ☐ non |
| ✓ des activités adaptées (ex : tiralo, visites tactiles, animations...) | ☐ oui | ☐ non |

autres (préciser)……...…….

[…]

***Votre auto-évaluation***

D'après vous, une personne en situation de handicap peut-elle en toute autonomie (sans aide) :

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| ✓ entrer dans votre établissement /votre site | ☐ moteur | ☐ mental | ☐ visuel | ☐ auditif |
| ✓ se déplacer seule | ☐ moteur | ☐ mental | ☐ visuel | ☐ auditif |
| ✓ utiliser les équipements | ☐ moteur | ☐ mental | ☐ visuel | ☐ auditif |

Projetez-vous de réaliser des travaux d'amélioration de l'accessibilité dans l'année à venir : ☐ oui ☐ non

ou des acquisitions spécifiques ☐ oui ☐ non

si oui

préciser……

***La fiche de présentation ainsi que l'annexe technique sont à retourner au conseiller tourisme de votre région au sein des DIRECCTE, accompagnées d'un document de présentation de l'établissement.***

Base nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel

# ANNEXE 5 – PROPOSITION DU FOURNISSEUR AFI.BIO

**AFI.BIO**
**Produits d'accueil**
**17 rue Occitanie**
**31000 TOULOUSE**

Hôtel Les Roquilles

Avenue Saint Maurice

34250 PALAVAS LES FLOTS

Numéro : DE469634

Date : 20/04/2017

- Produits d'accueil faits de matériaux recyclables ou biodégradables
- Formulation des cosmétiques :
  - – sans paraben
  - – sans tests sur animaux
  - – sans OGM
  - – sans matières premières d'origine animale
  - – sans silicone
  - – sans formaldéhyde
  - – sans traitement ionisant
- Nombreux modèles de distributeurs muraux

| Réf. | Désignation | P.U | Conditionnement |
|---|---|---|---|
| GB4 | Gel bain AFI.BIO au pin douche 35 ml | 0,38 | 150 |
| SA35 | Shampoing aux agrumes AFI.BIO 35 ml | 0,38 | 150 |
| LCO35 | Lait corporel fleur d'oranger AFI.BIO 35 ml | 0,46 | 150 |
| SHO20 | Savon huile d'olive AFI.BIO 20 grammes carton | 0,18 | 250 |
| BDC | Bonnet de douche emballage carton | 0,09 | 250 |
| VKITC | Vanity Kit (4 disques à démaquiller, 4 coton-tige) emballage carton | 0,28 | 250 |
| VDTP | Verre à dents prestige | 0,13 | 400 |
| KDBIO | Kit dentaire BIO line | 0,55 | 50 |
| KRBIO | Kit rasage BIO line | 0,55 | 50 |
| BHPLS | Bande hygiène plastique pour lunette de WC | 0,02 | 1000 |
| LMO | Lime à ongles | 0,20 | 50 |

| | |
|---|---|
| Commande | Les commandes devront être passées via le logiciel AFI.BIO ACCESS |
| Frais de port | Forfaitaire 149 euros HT |
| Délais de livraison | 20 jours à réception de commande |
| Règlement | 30 jours fin de mois |
| Remise commerciale | 2% de remise globale à partir de 3500 euros HT |

Bank Nationale de sujets d'examens de l'enseignement professionnel

## ANNEXE 6 – PROPOSITION LABORATOIRE BIOGARANCE

**LABORATOIRE BIOGARANCE**

**PROPOSITION COMMERCIALE**

121 avenue de Pompignagne
34000 MONTPELLIER

***« Chez BIOGARANCE, depuis plus de 40 ans, nous aimons, nous respectons et nous étudions la nature »***

Référence : RI23491
Date : 21/04/2017
N°client : 34879

**Hôtel Les Roquilles**
Avenue Saint Maurice

34250 PALAVAS LES FLOTS

| Désignation | Prix unitaire HT | Conditionnement |
|---|---|---|
| Savon au pin 20 grammes emballage carton recyclé | 0,22 | 150 |
| Gel visage et corps au jasmin et à la camomille 35 ml | 0,44 | 150 |
| Shampoing au bois de rose 35 ml | 0,44 | 150 |
| Gel corps aux huiles essentielles ECOPUMP 300 ml | 5,08 | 50 |
| Support mural en laiton | 49,90 | 1 |
| Lait corporel à la clémentine | 0,52 | 150 |
| Eau de bouche à la menthe sauvage 32 ml | 0,48 | 150 |
| Verre à dents emballage transparent | 0,10 | 250 |
| Bande hygiène plastique pour lunette WC | 0,02 | 1000 |
| Essentiel de toilette en pochette cartonnée comprenant : 4 disques à démaquiller, 4 coton-tige, lime à ongle 9cm, bonnet de douche transparent) | 0,77 | 150 |
| Set dentaire | 0,52 | 150 |
| Set de rasage | 0,56 | 150 |

Livraison Franco de port, sous 7 jours à réception de commande (mail, fax ou téléphone).
Conditions de paiement : paiement à 30 jours à réception de la facture.
Escompte de 2% consenti pour règlement anticipé.

Base Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel

## ANNEXE 7 – INDICATEURS PRÉVISIONNELS D'ACTIVITÉ

**Prévisions d'occupation :**

L'ouverture de l'hôtel est prévue pour le 01.07.2017.

Une étude a permis d'établir le prévisionnel d'occupation ci-dessous :

| | Juillet | Août | Sept. | Oct. | Nov. | Déc. | Janv. | Févr. | Mars | Avril | Mai | Juin |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| T.O | 90% | 95% | 70% | 50% | 50% | 50% | 50% | 50% | 60 % | 65 % | 75 % | 75 % |

| **Liste de référence des produits d'accueil** | **Taux de consommation / utilisation*** |
|---|---|
| - 1 savon 20 grammes par personne | 100 % |
| - 1 gel douche par personne | 80 % |
| - 1 shampoing par personne | 50 % |
| - 1 lait corporel par chambre | 50 % |
| - 1 bonnet de douche par chambre | 80 % |
| - 1 verre à dents par personne | 100 % |
| - 1 bande hygiène par chambre pour lunette de WC | 100 % |
| - 1 Vanity Kit par chambre | 100 % |
| - 1 lime à ongles 1 par chambre | 80 % |

* Il s'agit de prévisions de consommation de vos produits d'accueil basées sur des statistiques générales.

L'indice prévisionnel de fréquentation par chambre est égal à 2.

Base Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel

**ANNEXE A - TABLEAU DES DIFFICULTÉS ET PROPOSITIONS D'AMÉNAGEMENT ET D'ÉQUIPEMENT DU HALL D'ACCUEIL (à rendre avec la copie)**

| Nature du handicap | Difficultés les plus courantes | Solutions d'accès à l'hôtel | Aménagement du hall d'accueil |
|---|---|---|---|
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

Base Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel

**ANNEXE A - bis - TABLEAU DES DIFFICULTÉS ET PROPOSITIONS D'AMÉNAGEMENT ET D'ÉQUIPEMENT DU HALL D'ACCUEUIL (brouillon à conserver)**

| Nature du handicap | Difficultés les plus courantes | Solutions d'accès à l'hôtel | Aménagement du hall d'accueil |
|---|---|---|---|
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

Base Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel