

Procédure de qualification 2015**Pratique professionnelle - écrit****Série 2015/00****pour les apprentis de la branche de formation et d'examen Hôtellerie-Gastronomie-Tourisme**Nom/Prénom
du/de la candidat/e:

N° du/de la candidat/e:

Entreprise
d'apprentissage ou de
stage, lieu:**Important:**

1. L'examen se compose de la présente partie écrite.
2. Le tableau suivant indique la répartition des points et du temps.

Exercices / pages	Temps de référence	Nombre de points possibles	Nombre de points obtenus	Note
15 exercices répartis sur 24 pages au total	120 minutes	100 points		

3. Veuillez-vous assurer que vous disposez bien de tous les documents d'examen.
4. Inscrivez vos nom et prénom, votre numéro de candidat/e, l'entreprise d'apprentissage ou de stage et le lieu sur les lignes de cette page destinées à cet usage.
5. Lisez attentivement les questions avant de commencer à y répondre.
6. Les exercices peuvent être résolus dans n'importe quel ordre.
7. Une calculatrice non programmable et non graphique est autorisée.
8. Tenez compte du type de réponse requis dans les différents exercices (phrases complètes, mots-clés, etc.).
9. Vous disposez de 120 minutes pour résoudre les exercices.

Bonne chance!**Nombre de points obtenus et parafes des experts/expertes pour les exercices corrigés:**

Exercices 1 – 8:	A 1	A 2	A 3	A 4	A 5	A 6	A 7	A 8
Nombre de points obtenus:								
Visa:								

Exercices 9 – 15:	A 9	A 10	A 11	A 12	A 13	A 14	A 15
Nombre de points obtenus:							
Visa:							

Signatures experts correcteurs / correctrices:

Question 1

6 points

Objectif évaluateur n° 1.1.2.2: mener un entretien avec un client (C5)

Points

Situation de départ:

Madame Sandmeier de «Pharma International» recherche une destination/un hôtel pour un congrès médical de 3 jours. Elle vous a déjà contacté(e) par téléphone pour convenir d'un rendez-vous.

Exercices:

- a) Citez quatre étapes que vous exécutez au sein de votre entreprise pour vous préparer à cet entretien de vente.

(Chaque étape citée correcte rapporte ½ point; total 2 points.)

1) _____

2) _____

3) _____

4) _____

- b) Au cours de l'entretien, vous remarquez que Madame Sandmeier se montre plutôt passive et ne pose pratiquement pas de questions. Vous craignez qu'elle ne soit pas vraiment intéressée. Citez deux prestations de services et deux produits que vous présentez pour convaincre Madame Sandmeier d'effectuer une réservation chez vous?

(Chaque prestation de services nommée et chaque produit cité rapporte ½ point; total 2 points.)

Prestations de services

1) _____

2) _____

Produits

1) _____

2) _____

Nombre de points obtenus par page:

- c) Madame Sandmeier exige une prestation en relation avec votre destination / votre hôtel que vous ne pouvez pas lui proposer. Que faites-vous? Donnez deux solutions.
(Chaque solution rapporte 1 point; total 2 points.)

Points

Solution 1	Solution 2

Nombre de points obtenus par page:

Question 2

4 points

Objectif évaluateur n° 1.1.2.2.3 Evaluer l'entretien avec le client (C5)

Points

Situation de départ:

Au terme de l'entretien de vente, votre supérieur vous demande de renseigner toutes les informations relatives au client.

Exercices:

- a) Citez huit données clients importantes devant être saisies.
(Chaque réponse correcte rapporte ¼ point; total 2 points.)

1) _____

2) _____

3) _____

4) _____

5) _____

6) _____

7) _____

8) _____

- b) Pourquoi est-il important d'avoir une fiche client bien tenue? Citez quatre raisons.
(Chaque raison rapporte ½ point; total 2 points.)

1) _____

2) _____

3) _____

4) _____

Nombre de
points
obtenus
par page:

Question 3

5 points

Objectif évaluateur n° 1.1.3.1 Enregistrer des commandes (C3)

Points

Situation de départ:

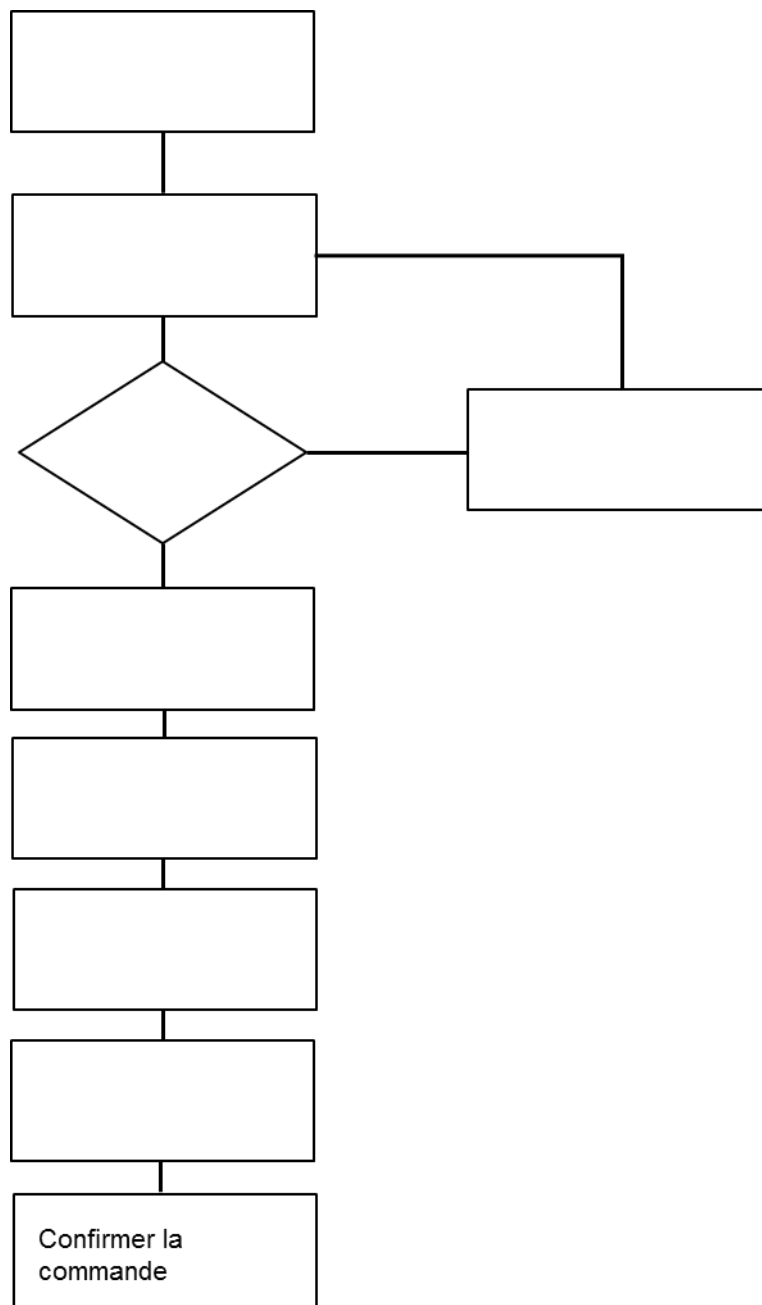
Madame Sandmeier vous a donné une réponse positive, bien que vous n'ayez pu lui proposer toutes les prestations de services souhaitées. Lors de l'entretien détaillé relatif au congrès, elle réalise qu'aucune ligne de bus n'assure la liaison entre la gare et le site du congrès.

Exercice:

Vous proposez à Madame Sandmeier d'organiser le transport avec l'une des trois sociétés de transport par car de la localité et de lui venir ainsi en aide. Indiquez dans l'organigramme les étapes du processus d'organisation dans le bon ordre.

(Chaque classement correct rapporte ½ point; total 5 points.)

Étapes
Offres reçues?
Non
Envoyer récapitulatif des offres à Madame Sandmeier
Solliciter des offres de sociétés de transport par car
Oui
Envoyer des rappels
Enregistrer la commande de Madame Sandmeier
Comparer les offres
Gérer la commande selon la sélection de Madame Sandmeier
Attendre le retour de Madame Sandmeier



Nombre de points obtenus par page:

Question 4**11 points****Objectif évaluateur n° 1.1.3.2 Traiter des réclamations clients (C4)**

Points

Situation de départ:

Vous travaillez au sein du service de banquets/séminaires ou de congrès de votre entreprise. La semaine dernière a eu lieu une grande manifestation d'entreprise, planifiée et organisée par une agence événementielle. Le courrier suivant vient d'arriver dans votre boîte aux lettres. Votre supérieur vous prie d'effectuer les étapes suivantes.

Madame, Monsieur,

Nous vous remercions pour la collaboration agréable et constructive à l'occasion du séminaire de direction de Strahlianz Versicherungs AG réalisé dans votre établissement.

Malheureusement, force est de constater que certains points majeurs de la manifestation n'ont pas été exécutés à notre entière satisfaction (ni à celles de quelques-uns de nos précieux clients). Nous nous permettons de vous lister brièvement les manquements ci-après:

- *chaque année, des cadres de Strahlianz sont conviés au séminaire de direction. Il va sans dire qu'il est impensable de les héberger en chambres doubles. Malheureusement, la réservation n'a pas été effectuée en ce sens et il manquait 4 chambres individuelles. Les invités ont été répartis dans des chambres doubles sans notification préalable. C'est inacceptable.*
- *La pause-café commandée avec «petits gâteaux» (cf. réservation) a été livrée une demi-heure trop tard, ce qui a sensiblement perturbé le déroulement du séminaire.*
- *Le déjeuner était aussi en deçà du niveau souhaité. Diverses spécialités régionales avaient été commandées. Cependant, les participants n'ont bénéficié que du menu du jour (escalope frites et buffet de salade). Le buffet de salades n'était pas frais et le choix rapidement épuisé.*
- *Pour ce qui concerne la partie «Outdoor» (Team-Event en forêt), la sécurité n'a selon nous pas été suffisamment mise en avant. Un participant s'est blessée car il a été mal sécurisé par le collaborateur compétent. Aucun des collaborateurs présents ne disposait de la formation nécessaire et il a fallu attendre plus d'une heure avant qu'un médecin n'arrive.*

Comme vous pouvez le constater, la manifestation a très mal tourné et n'a bien entendu pas répondu à nos exigences de qualité. C'est pourquoi nous renonçons à une nouvelle collaboration avec votre entreprise. Nous refusons par ailleurs de payer les points du programme qui ne recueillent pas notre satisfaction (4 chambres doubles, pause-café, repas du midi, 50% du programme en plein air).

Nous regrettons vivement que l'événement n'ait pas été mieux exécuté et attendons votre prise de position dans les meilleurs délais.

Veillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de nos sentiments distingués.

Paula Niemehr, Kuhl-Events GmbH

Nombre de points obtenus par page:

Exercices:

a) Expliquez comment ces réclamations seraient traitées dans votre entreprise. Citez six démarches.

Points

(Chaque démarche partielle judicieuse rapporte ½ point; total 3 points.)

1) Réception de la réclamation

2) _____

3) _____

4) _____

5) _____

6) _____

7) _____

b) Décrivez deux suggestions d'amélioration de la gestion interne des réclamations.
(Chaque suggestion d'amélioration pertinente avec motivation / avantage rapporte 1 point; total 2 points.)

	Suggestion	Motivation / avantage
1		
2		

Nombre de points obtenus par page:

- c) Dites, pour les quatre affirmations ci-après, si celles-ci sont correctes ou non, en motivant brièvement votre réponse.
 (Chaque désignation correcte rapporte ½ point et chaque motivation correcte 1 point; total 6 points.)

Points

Affirmation	Vrai	Faux	Justification
La gestion des réclamations est primordiale en matière de fidélisation de la clientèle.			
Les réclamations doivent être traitées par le directeur en personne.			
En cas de réclamation, il est généralement bien vu de satisfaire à tous les souhaits du client faisant réclamation afin qu'il réitère sa réservation.			
La gestion des réclamations est onéreuse et monopolise trop de ressources au sein de l'entreprise.			

Nombre de points obtenus par page:

Exercice 5**10 points****Objectif évaluateur n° 1.1.6.1.2 Traiter les factures entrantes et sortantes (C4)**

Points

Situation de départ:

Parmi vos tâches quotidiennes figurent l'enregistrement et la gestion des débiteurs de l'entreprise.

Exercices:

- a) Listez les tâches dans le bon ordre et complétez en indiquant l'étape manquante. (Chaque identification correcte de l'ordre rapporte ½ point et 1 point supplémentaire pour l'identification correcte de l'étape de processus manquante; total 4 points.)

Ordre	Étape du processus
	Envoi de facture aux clients
	Saisir la facture dans le compte débiteur
	Réception de paiement
	Contrôle de paiement
	Vérifier l'adresse de facturation
	Envoi de rappel
7	

- b) Lors de l'établissement des factures, tenez compte du taux de taxe sur la valeur ajoutée légale prescrite (TVA). Quels taux s'appliquent aux groupes de marchandises suivants?
(Chaque identification correcte rapporte ½ point; total 2 points.)

Groupe de marchandises	Taux de TVA
Logement	
Taxe de cure	
Clientèle de passage pour le petit-déjeuner	
Journaux	

Nombre de points obtenus par page:

c) Dites si les déclarations suivantes sont exactes (e) ou fausses (f). Motivez vos réponses.

(Chaque identification correcte et motivation logique rapporte 1 point; total 4 points.)

Points

	Affirmation	e/f	Justification
A	Un blocage de rappel a un impact positif sur la liquidité de l'entreprise.		
B	Le prolongement des délais de paiement engendre une réduction des créances à recouvrer par les débiteurs.		
C	Le 2 ^e rappel inclut automatiquement une menace de poursuite.		
D	Les frais d'encaissement entravent le succès de l'entreprise.		

Nombre de points obtenus par page:

Question 6**5 points****Objectif évaluateur n° 1.1.7.2 Gérer des données et des documents (C 3)**

Points

Situation de départ:

Vous travaillez au service des ressources humaines de votre entreprise et gérez différentes données permanentes de collaborateurs/trices. Vous connaissez la signification de la protection et de la sécurité des données et des responsabilités afférentes.

Exercice:

Vous vous trouvez confronté(e) aux situations suivantes. Comment vous comportez-vous?

(Chaque réponse correcte rapporte 1 point; total 5 points.)

	Situation	Comportement personnel / mesure
1	Vous quittez votre poste pour une pause-café de 20 minutes.	
2	Collecter des informations via un réseau public (Internet ou Facebook).	
3	Signalisation d'un virus en cas de synchronisation d'emails.	
4	Remise d'une copie du dernier décompte de salaire à un collaborateur.	
5	Vous terminez votre journée de travail à 18h00.	

 Nombre de points obtenus par page:

Question 7

6 points

Objectif évaluateur n° 1.1.8.2 Expliquer les produits et les prestations de service des concurrents (C2)

Points

Situation de départ:

Un nouveau directeur entre en fonctions dans votre entreprise dans deux semaines. Vous avez pour tâche d'établir une analyse FFOM/SWOT de votre entreprise. Les principaux aspects de l'analyse doivent être soumis au directeur au début du travail.

Exercices:

- a) Citez respectivement un point fort (interne), un point faible (interne) ainsi qu'une opportunité (externe) et un risque (externe) de votre entreprise.
(Chaque réponse correcte rapporte 1 point; total 4 points.)

Point fort	Point faible
Opportunité	Risque

- b) Pensez à vos principaux concurrents. Citez respectivement l'un de ses points forts et points faibles.
(Chaque réponse rapporte ½ point; total 1 point.)

Facteurs:	Réponse
Point fort	
Point faible	

- c) Dites brièvement pourquoi il est important de connaître les points forts et les points faibles de ses principaux concurrents.
(Une explication correcte rapporte 1 point; total 1 point.)

.....
.....

Nombre de points obtenus par page:

Question 8

5 points

Objectif évaluateur n° 1.1.8.4 Appliquer les connaissances relatives à la branche (C2)

Points

Situation de départ:

Certaines entreprises ont souffert de la situation économique difficile ces dernières années, en raison de leur emplacement et ont menacé de faire faillite. Les hôtes asiatiques sont devenus de plus en plus importants ces dernières années. La dernière mauvaise nouvelle est arrivée hier. Une nouvelle épidémie a éclaté en Asie et une vaste interdiction de voyager a été proclamée.

Exercices:

a) Citez trois probables incidences économiques nationales (problématiques) pour la destination/commune.

(Chaque incidence correcte rapporte 1 point; total 3 points.)

1) _____

2) _____

3) _____

b) Cette évolution suscite des préoccupations au sein de votre entreprise. Citez deux mesures préparatoires que vous pourriez prendre au niveau de l'entreprise.

(Chaque mesure pertinente rapporte 1 point; total 2 points.)

1) _____

2) _____

Nombre de points obtenus par page:

Question 9**5 points****Objectif évaluateur n° 1.1.8.3.1 Les groupes d'intérêts et leurs attentes (C2)**

Points

Situation de départ:

Votre entreprise est étroitement reliée en réseau au sein de la société et de l'environnement.

Exercice:

Citez cinq groupes d'intérêts **importants** de votre entreprise (selon le modèle de management de Saint-Gall) et décrivez pour chaque groupe d'intérêts une attente ou une exigence qu'il exprime à l'endroit de l'entreprise.

(Chaque groupe d'intérêts correct et chaque description correcte de l'exigence rapporte ½ point; total 5 points.)

Groupe d'intérêts	Exigence/intérêt

Nombre de
points
obtenus
par page:

Question 10

4 points

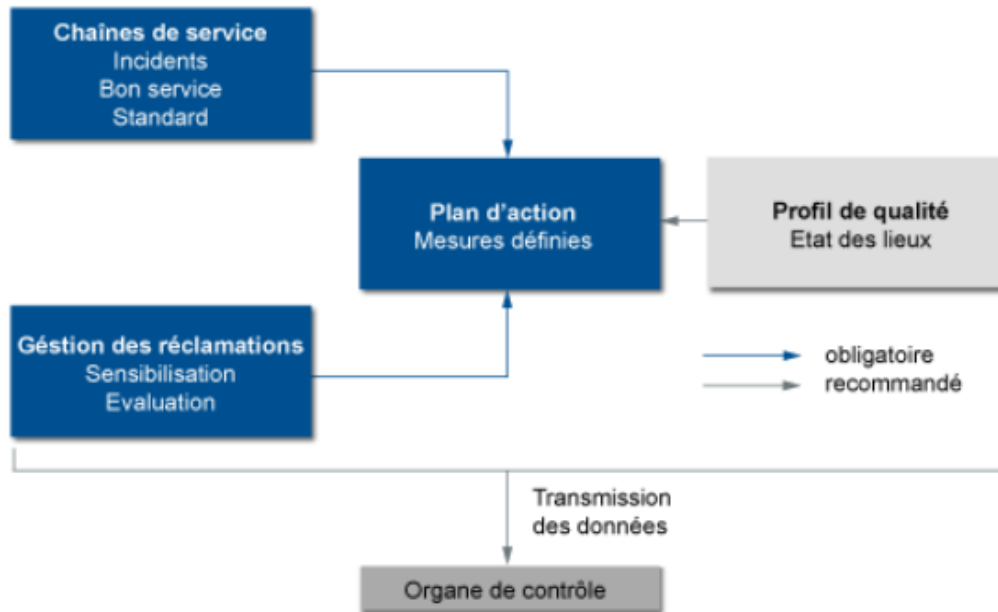
Objectif évaluateur n° 1.1.8.3 Appliquer les connaissances relatives à l'entreprise (C2)

Points

Situation de départ:

Le nouveau directeur a jusque-là toujours eu de très bonnes expériences avec le label de qualité pour le tourisme suisse. Il veut donc mettre en place le label de qualité niveau 1 (Q1) dans la nouvelle entreprise.

Au niveau I du Programme qualité, il existe 4 instruments:



Quatre instruments sont déterminants pour l'obtention du label de qualité Q1. Les chaînes de services visent surtout à ce que l'entreprise définisse les principaux processus de prestations de services du point de vue des principaux groupes d'hôtes, définisse des événements critiques et détermine des standards de qualité.

Exercices:

- a) Définissez les deux principaux groupes d'hôtes pour votre entreprise. Motivez le choix des groupes d'hôtes.
(Chaque groupe d'hôte avec motivation correspondante rapporte 1 point; total 2 points.)

	Groupe d'hôtes	Justification
1		
2		

Nombre de points obtenus par page:

- b) Lors de l'établissement du processus de prestations de services, vous constatez des défauts (événements critiques). Définissez pour les événements respectifs la condition préalable à un bon service ainsi que la mesure correspondante de réalisation de ce service.

(Chaque désignation de service pertinente avec mesure correspondante adéquate rapporte 1 point ; total 2 points.)

Points

Événement critique	Bon service	Mesure de réalisation de ce service
Un hôte découvre une annonce non professionnelle et bricolée.		
Le téléphone sonne souvent dans le vide. Le client doit attendre longtemps ou son appel est transféré plusieurs fois.		

Nombre de points obtenus par page:

Question 11**7 points****Objectif évaluateur n° 1.1.8.3.2 Importance du schéma directeur pour le travail personnel (C2)**

Points

Situation de départ:

Votre supérieur constate que l'entreprise ne dispose d'aucun schéma directeur écrit pouvant être soumis à la nouvelle direction.

Exercices:

- a) Elle vous charge de vous faire une idée du but et des contenus d'un schéma directeur. Reliez les termes A – D aux affirmations suivantes d'un schéma directeur (ne saisir que des lettres).

(Chaque attribution correcte rapporte ½ point; total 2 points.)

Attribution

- A) Comportements
- B) Vision
- C) Objectif
- D) Principes moraux

Affirmation	Attribution lettre
Tous les collaborateurs ont conscience qu'ils représentent l'entreprise vers l'extérieur.	
Nous sommes l'une des entreprises leader et les plus innovantes de la région.	
Nous améliorons continuellement nos produits et prestations de services.	
Nous collaborons en équipe, en nous acceptant et nous respectant mutuellement.	

Nombre de points obtenus par page:

b) Il y a différentes raisons qui parlent en faveur d'un schéma directeur. Dites si les déclarations suivantes sont exactes ou fausses.

(Chaque identification correcte rapporte ½ point ; total 3 points.)

Raisons	Vrai	Faux
Motivation des collaborateurs		
Outil marketing		
Partie intégrante du Businessplan		
Recrutement de collaborateurs		
Guide pour l'entreprise		
Définition d'objectifs financiers		

c) L'affirmation suivante figure dans le guide: «Nous améliorons continuellement nos produits et prestations de services». Expliquez succinctement à l'aide de deux exemples la mise en œuvre concrète de cette affirmation.

(Chaque exemple pertinent rapporte 1 point; total 2 points.)

1) _____

2) _____

Points

Nombre de points obtenus par page:

Question 12**10 points****Objectif évaluateur n° 1.1.4.1 Commercialisation de produits (C4)**

Points

Situation de départ:

Vous vous préparez à un entretien trimestriel avec votre supérieur. Vous réfléchissez à cet égard aux principales prestations de services de votre entreprise, aux avantages client que cela implique et aux possibilités d'amélioration des affectations.

Exercices:

- a) Citez quatre produits (P) ou prestations de services (PS) différents de votre entreprise et décrivez l'avantage client pour chaque P/PS (pas de doublons).
(Chaque produit/prestation de services rapporte ½ point et chaque avantage client rapporte 1 point; total 6 points. Un point de pénalité pour tout doublon.)

	Produit / prestation de services	Avantage client
1		
2		
3		
4		

- b) Les hôtels et prestataires de services de la destination « Côté Soleil » ont un faible taux d'occupation au cours des mois de juin et septembre. Montrez dans les domaines Hôtellerie/Restauration et Tourisme/Funiculaire respectivement deux mesures pouvant aider à améliorer le taux d'occupation (pas de doublon).
(Chaque mesure pertinente rapporte 1 point; total 4 points. Un point de pénalité pour tout doublon.)

Domaines	Mesures
Hôtellerie/Restauration	
Tourisme/Funiculaire	

Nombre de points obtenus par page:

Question 13**5 points****Objectif évaluateur n° 1.1.7.6 Maîtriser l'utilisation d'appareils techniques (C3)**

Points

Situation de départ:

Les appareils techniques sont incontournables dans le travail quotidien. En tant qu'apprenti/e, vous êtes responsable de «l'entretien utilisateur» des principaux appareils. Veillez à ce que les appareils soient toujours en bon état de marche.

Exercice:

Citez deux équipements techniques importants au sein de votre entreprise. Développez respectivement deux mesures qui assurent le fonctionnement de l'appareil (pas de doublons).

(Chaque appareil cité rapporte ½ point et chaque mesure adaptée rapporte 1 point; total 5 points. Un point de pénalité pour tout doublon.)

Appareil	Mesures

Nombre de points obtenus par page:

Question 14**11 points****Objectif évaluateur n° 1.1.7.3.1 Planifier des réunions et des événements, envoyer des invitations, préparer l'infrastructure et les documents (C5)**

Points

Situation de départ:

Vous organisez le déroulement succinct du premier jour de travail du nouveau directeur. Une réunion, durant laquelle les documents que vous avez établis seront présentés, est prévue. Un apéritif de bienvenue est prévu vers 16h00.

Exercices:

- a) Décidez quand exécuter chacune des tâches ci-après. (Chaque sélection correcte rapporte ½ point; total 7 points.)

Tâche	avant le 1^{er} jour de travail	le 1^{er} jour de travail
Accueil du directeur		
Collecter des signatures sur la carte de bienvenue		
Mettre de l'eau minérale à disposition dans la salle de réunion		
Envoyer l'invitation à la réunion		
Réserver la salle de réunion		
Aérer la salle de réunion		
Visite de l'entreprise		
Agencer le bureau de la direction		
Solliciter les données d'accès au service informatique		
Remise des documents que vous avez traités		
Remettre un cadeau de bienvenue		
Organiser un service de restauration pour l'apéritif		
Présenter les collaborateurs de l'entreprise		
Ranger la salle de réunion		

Nombre de
points
obtenus
par page:

b) À midi, vous remarquez que la salle de réunion est déjà réservée. Que faites-vous?
Faites deux propositions.

(Chaque proposition rapporte ½ point; total 1 point.)

1) _____

2) _____

c) Quels documents préparez-vous pour la réunion commune avec les cadres et le nouveau directeur? Citez trois documents pertinents pour le directeur. Motivez votre choix en quelques mots.

(Chaque réponse et motivation correspondante rapporte 1 point; total 3 points.)

Documents	Justification

Points

Nombre de points obtenus par page:

Question 15

6 points

Objectif évaluateur n° 1.1.7.3.2 Encadrer les participants (C5)

Points

Situation de départ:

Vous recevez le soutien du stagiaire lors de la réunion de direction. Vous êtes tous les deux responsables du bon déroulement de la réunion.

Exercices:

a) Expliquez-lui en quelques mots les quatre principales règles de comportement lors de l'encadrement des hôtes du jour.

(Chaque mot-clé rapporte ½ point; total 2 points.)

1) _____

2) _____

3) _____

4) _____

b) Un client professionnel a été convié à l'entreprise par erreur à 14h00 au lieu de 15h00. Étant donné que tous les cadres assistent à la réunion de direction, vous devez vous occuper de lui. Comment vous y prenez-vous?

(Chaque démarche avec motivation correcte rapporte 1 point; total 2 points.)

Procédure	Justification

Nombre de points obtenus par page:

- c) Votre supérieur vous a donné carte blanche pour divertir le client pendant une heure.
Citez quatre activités visant à divertir le client.
(Chaque activité rapporte ½ point; total 2 points.)

1) _____

2) _____

3) _____

4) _____

Points

Nombre de
points
obtenus
par page: