

**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 25 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 paraphes 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) \_\_\_\_\_

**Document de vente, réserver une salle de réunion, s'entretenir avec des personnes concernées ou responsables, prévoir une visite, autres réponses pertinentes possibles**

- 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) \_\_\_\_\_

**Solutions individuelles possibles**

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

Se renseigner auprès d'une destination voisine, où la prestation (pêche sur glace, p. ex.) est possible.

Recourir à une agence événementielle qui peut proposer la prestation.

Se renseigner auprès d'un autre hôtel de la commune proposant la prestation (visite d'une vieille cave à vins naturelle avec dégustation, p. ex.).

Recourir à une agence événementielle qui peut proposer la prestation souhaitée.

SOLUTION

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) \_\_\_\_\_

Solutions individuelles possibles

- 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) \_\_\_\_\_

Solutions individuelles possibles

Nombre de points obtenus par page:

**Question 3**

**5 points**

**Objectif évaluateur n° 1.1.3.1 Enregistrer des commandes (C3)**

Points

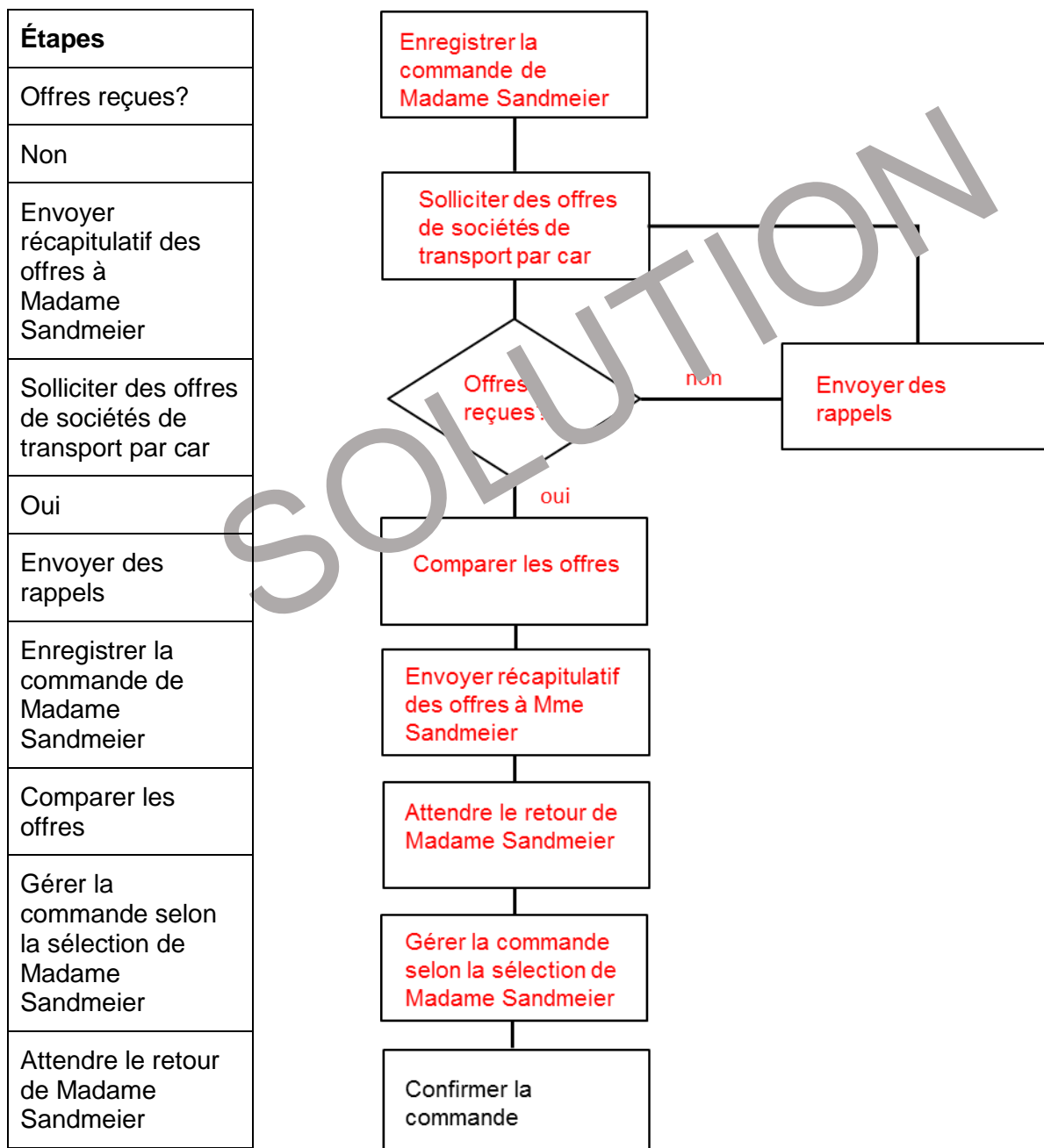
**Situation de départ:**

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.)



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) \_\_\_\_\_

- Lire attentivement*
- Prendre des notes*
- Informer le supérieur/ lui demander son avis*
- Informer les services compétents / se renseigner auprès d'eux*
- Analyser / étudier les informations*
- Trouver des mesures*
- Rédiger / faire valider une réponse*
- Envoyer le courrier, autres réponses pertinentes possibles.*

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.)

	<b>Suggestion</b>	<b>Motivation / avantage</b>
1	<i>Nous organisons une réunion d'équipe consacrée à la réclamation.</i>	<i>Ainsi, toutes les parties concernées disposent des mêmes informations</i>
2	<i>Nous gérons une base de données où nous enregistrons toutes les réclamations selon différents critères.</i>	<i>Ainsi, nous pouvons cerner les erreurs, savoir à quoi elles sont dues et les éviter</i>

*Les collaborateurs reçoivent des bons de café afin qu'ils puissent faire un geste commercial en cas de réclamation orale de la part d'un client*

*La première impression est importante en cas de réclamations orales. Il s'agit là de faire preuve d'un grand professionnalisme.*

Nombre de points obtenus par page:

*Autres réponses pertinentes possibles.*

- 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.	X		Les clients satisfaits font souvent une nouvelle réservation. L'on écrit une réclamation que si «l'on attend» encore un geste en retour.
Les réclamations doivent être traitées par le directeur en personne.		X	Non, mais rapidement et de manière professionnelle. Une autre personne peut aussi s'en charger, selon la taille de l'entreprise et/ou le type de réclamation.
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.		X	Non, certaines exigences sont infondées.
La gestion des réclamations est onéreuse et monopolise trop de ressources au sein de l'entreprise.		X	La gestion des réclamations peut aussi être très simple et peu coûteuse. De plus, on tire une leçon de chaque réclamation, ce qui est synonyme d'économies pour la fois suivante.

SOLUTION

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
3	Envoi de facture aux clients
2	Saisir la facture dans le compte débiteur
6	Réception de paiement
4	Contrôle de paiement
1	Vérifier l'adresse de facturation
5	Envoi de rappel
7	Passer l'écriture comptable (banque/CCP à débiteurs)

- 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	3.8%
Taxe de cure	0%
Clientèle de passage pour le petit-déjeuner	8.0%
Journaux	2.5%

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

	<b>Affirmation</b>	<b>e/f</b>	<b>Justification</b>
A	Un blocage de rappel a un impact positif sur la liquidité de l'entreprise.	f	<i>Un blocage de rappel prolonge le délai de paiement et augmente ainsi les créances à recouvrer par les débiteurs au détriment de la liquidité.</i>
B	Le prolongement des délais de paiement engendre une réduction des créances à recouvrer par les débiteurs.	f	<i>Un prolongement des délais de paiement entraîne une hausse des créances à recouvrer par les débiteurs.</i>
C	Le 2 <sup>e</sup> rappel inclut automatiquement une menace de poursuite.	f	<i>Une menace de poursuite doit être formulée expressément.</i>
D	Les frais d'encaissement entravent le succès de l'entreprise.	e	<i>Les frais d'encaissement ne peuvent pas être répercutés sur le client.</i>

SOLUTION

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.	<i>Activer le verrouillage d'écran avec protection par mot de passe. Fermer les armoires des dossiers/les portes à clé.</i>
2	Collecter des informations via un réseau public (Internet ou Facebook).	<i>Fermer les applications/programmes en cours.</i>
3	Signalisation d'un virus en cas de synchronisation d'emails.	<i>Ne pas ouvrir les mails et les pièces jointes. Suivre les instructions.</i>
4	Remise d'une copie du dernier décompte de salaire à un collaborateur.	<i>Par courrier, en mains propres ou par email crypté/protégé par mot de passe. Envoyer le mot de passe séparément par SMS.</i>
5	Vous terminez votre journée de travail à 18h00.	<i>Déconnecter l'ordinateur du réseau et l'arrêter. Ranger les documents / supports de données avec les données personnelles dans une armoire à verrous.</i>

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.)

<p><b>Point fort</b></p> <p><b>Hôtel</b> Plus grand espace SPA sur place Unique auberge de jeunesse/5* sur place Restaurant Michelin ou Gault Millau Emplacement</p> <p><b>Tourisme</b> Zermatt; Matterhorn, circulation automobile interdite (tous USP disponibles), marque connue Pilates; chemin de fer à crémaillère le plus raide, site</p>	<p><b>Point faible</b></p> <p><b>Hôtel</b> Force d'innovation Peu de nouveautés Un des nombreux hôtels 1-5* Pas de restaurant Offre trop restreinte (spa, p. ex.) Types d'hôtes Aucun moyen financier</p> <p><b>Tourisme</b> Zermatt; accessibilité, accès difficile, tarifs élevés</p>
<p><b>Opportunité</b></p> <p><b>Hôtel</b> Types d'hôtes (les personnes vivent plus longtemps, voyagent plus longtemps, etc.) Attractivité de la Suisse (destination sûre) Écotourisme Environnement économique (business d'entreprises) Expérience S'évader du quotidien</p> <p><b>Tourisme</b> Gestion d'offres de prestataires touristiques (Hôtel &amp; montagne) Force financière/loisirs/mobilité des personnes Stabilité politique Saisonnalité (quatre saisons)</p>	<p><b>Risque</b></p> <p><b>Hôtel</b> Force d'innovation Solvabilité commerciale Concurrence étranger/Suisse Prestations de services/produits échangeables Devise (franc fort) Rapport qualité-prix</p> <p><b>Tourisme</b> Financement par l'État Météo</p>

Nombre de points obtenus par page:

Note de correction: veiller à ce que les points forts et points faibles concernent le plan interne!  
Destination attrayante pour les touristes  
Opportunité/risques externes/environnement du marché!

- 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.)

Points

Facteurs:	Réponse
Point fort	
Point faible	

Exemple de solution;  
Point fort du tourisme;  
Arosa vs. Zermatt  
Comedy Festival

- 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.)

.....

.....

Pour pouvoir se démarquer  
Pour devenir leader  
Autres réponses pertinentes possibles

SOLUTION

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) \_\_\_\_\_

Faillites  
Défauts de paiement  
Chômage  
Pertes de recettes fiscales  
Autres réponses pertinentes possibles

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) \_\_\_\_\_

Réduire les coûts  
Licencier du personnel  
Réduction de l'horaire de travail  
Nouveau segment d'hôtes, etc.

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
<b>Bailleurs de fonds</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Chiffre d'affaires</li> <li>- Rendement/bénéfice</li> </ul>
<b>Collaborateurs</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sécurité au travail</li> <li>- Salaire</li> <li>- Épanouissement personnel</li> <li>- Développement</li> <li>- Félicitation/reconnaissance</li> <li>- Réseau social</li> </ul>
<b>Clients</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Besoins satisfaits</li> <li>- Détente, bien-être, avantageux, avantage max., satisfaction</li> </ul>
<b>État</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Impôts</li> <li>- Taxes</li> </ul>
<b>Fournisseurs</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Paiement ponctuel</li> <li>- Continuité</li> <li>- Défense des intérêts</li> <li>- Recommandation</li> </ul>
<b>Concurrents</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informations</li> <li>- Nos ressources</li> </ul>
<b>Relations publiques/médias</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informations</li> <li>- Transparence</li> <li>- Story's</li> <li>- Offre</li> </ul>

Nombre de points obtenus par page:

**Question 10**

**4 points**

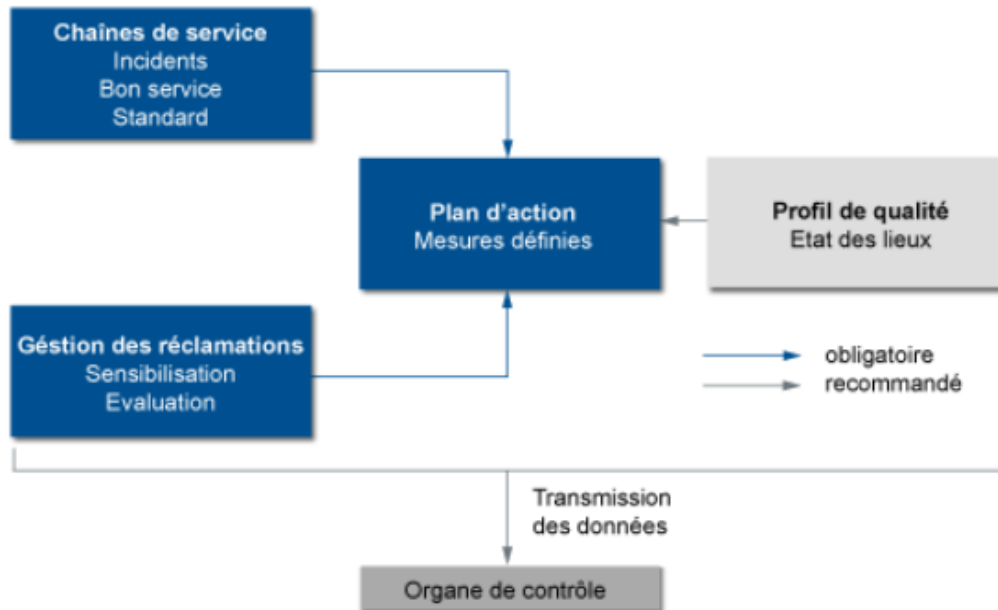
**Objectif évaluateur n° 1.1.8.3 Appliquer les connaissances relatives à l'entreprise (C2)**

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.)

	<b>Groupe d'hôtes</b>	<b>Justification</b>
1	<i>Hôtes de séminaires</i>	<i>Valeur ajoutée plus importante</i>
2	<i>Les Indiens</i>	<i>viennent durant la basse saison</i>

*Autres réponses pertinentes possibles*

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.	<i>Les annonces dans la presse écrite sont publiées de manière ciblée et font une impression professionnelle.</i>	<i>Révision et harmonisation des modèles d'annonces.</i>
Le téléphone sonne souvent dans le vide. Le client doit attendre longtemps ou son appel est transféré plusieurs fois.	<i>Une personne décroche le téléphone au plus tard à la 3<sup>e</sup> sonnerie.</i>	<i>Affecter suffisamment de collaborateurs durant la haute saison/les périodes de fortes affluences.</i>

Autres réponses pertinentes possibles

SOLUTION

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.	D
Nous sommes l'une des entreprises leader et les plus innovantes de la région.	B / C
Nous améliorons continuellement nos produits et prestations de services.	C / B
Nous collaborons en équipe, en nous acceptant et nous respectant mutuellement.	A

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.)

Points

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

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) \_\_\_\_\_

Notes de correction:

formation, formation continue

Certificat de qualité (Q, ISO etc.)

Échantillonnages

Mystery Check

Audit

Systèmes de récompense

ou affirmations valables similaires

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.)

	<b>Produit / prestation de services</b>	<b>Avantage client</b>
<b>1</b>		
<b>2</b>		
<b>3</b>		
<b>4</b>		

Note de correction: solution individuelle pertinente

- 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.)

<b>Domaines</b>	<b>Mesures</b>
Hôtellerie/Restauration	
Tourisme/Funiculaire	

Nombre de points obtenus par page:

Note de correction: nouveaux produits/prestations de services, offres forfaitaires, heures d'ouverture plus longues, actions, prospector de nouveaux marchés

**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
<i>Photocopieuse</i>	<i>Toujours des cartouches d'encre en réserve sur place Contrat d'entretien avec fabricant</i>
<i>Imprimante</i>	<i>Imprimante en réserve (réseau) Cartouche en réserve</i>

*Fax*                      *Bac papier chargé  
Installation correcte (numéro, mémoire, etc.)*

*Ordinateurs  
portables*              *Check-lists dans sac  
Exécuter régulièrement des mises à jour  
Charger la batterie avant utilisation*

*Rétroprojecteur*      *Check-lists dans sac  
Contrôle après utilisation*

*Autres réponses pertinentes possibles*

---

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

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) \_\_\_\_\_

Déplacer le lieu de la réunion dans une suite, un restaurant, un bureau.

Proposer une visite de l'entreprise et attendre la fin de la réunion.

Autres réponses pertinentes...

- 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
Schéma directeur	Le directeur doit incarner la vision de l'entreprise.
Organigramme	Premier aperçu de la structure de l'entreprise (collaborateurs / postes vacants)
Budget/chiffres annuels	Situation commerciale actuelle

Programme d'activité actuel  
l'entreprise

Plannings de service/congés

Programme d'intégration

Brochure de l'hôtel

Chiffres-clés actuels/nuitées/

Taux d'occupation

Autres réponses pertinentes possibles

Infos sur la région/l'organisation de

Aperçu des personnes présentes

Intégration structurée

photos à consulter

aperçu de la situation commerciale actuelle

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) \_\_\_\_\_

- Salutations avec le nom
- Se présenter
- Accompagner vers la salle de réunion
- Resservir à boire
- Distribuer/remettre les documents
- Proposer à boire
- Sourire aimablement
- Prendre les manteaux
- Placer les participants
- Small Talk

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
Présenter ses excuses	Une erreur a été commise La réunion dure plus longtemps que prévu, c'est pourquoi la personne compétente n'est pas encore disponible
Se présenter Informé sur la suite des événements	Afin que l'hôte sache à qui il a affaire Afin d'éviter que l'hôte ne soit pas à l'aise Afin qu'il ait l'impression d'être le bienvenu

*Autres réponses pertinentes possibles*

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.)

Points

1) \_\_\_\_\_

2) \_\_\_\_\_

3) \_\_\_\_\_

4) \_\_\_\_\_

Visite de l'entreprise  
Brève excursion pour découvrir des curiosités  
Repas de midi tardif  
Montrer le programme de la semaine  
Proposer une séance de massage au Spa  
Identifiants de connexion pour accès Wi-Fi  
Remettre le journal local  
Small Talk

SOLUTION

Nombre de  
points  
obtenus  
par page: