

SESSION 2021

**CAPET
CONCOURS EXTERNE
CAFEP**

Section : HÔTELLERIE – RESTAURATION

**Option : SCIENCES ET TECHNOLOGIES DES SERVICES
EN HÔTELLERIE ET RESTAURATION**

**COMPOSITION DE SCIENCES ET TECHNOLOGIES
DE L'HÔTELLERIE ET DE LA RESTAURATION**

Durée : 5 heures

Calculatrice électronique de poche - y compris calculatrice programmable, alphanumérique ou à écran graphique – à fonctionnement autonome, non imprimante, autorisée conformément à la circulaire n° 99-186 du 16 novembre 1999.

L'usage de tout ouvrage de référence, de tout dictionnaire et de tout autre matériel électronique est rigoureusement interdit.

Si vous repérez ce qui vous semble être une erreur d'énoncé, vous devez le signaler très lisiblement sur votre copie, en proposer la correction et poursuivre l'épreuve en conséquence. De même, si cela vous conduit à formuler une ou plusieurs hypothèses, vous devez la (ou les) mentionner explicitement.

NB : Conformément au principe d'anonymat, votre copie ne doit comporter aucun signe distinctif, tel que nom, signature, origine, etc. Si le travail qui vous est demandé consiste notamment en la rédaction d'un projet ou d'une note, vous devrez impérativement vous abstenir de la signer ou de l'identifier.

INFORMATION AUX CANDIDATS

Vous trouverez ci-après les codes nécessaires vous permettant de compléter les rubriques figurant en en-tête de votre copie.

Ces codes doivent être reportés sur chacune des copies que vous remettrez.

► **Concours externe du CAPET de l'enseignement public :**

Concours	Section/option	Epreuve	Matière
E D E	8 5 2 0 E	1 0 1	3 8 7 8

► **Concours externe du CAFEP-CAPET de l'enseignement privé :**

Concours	Section/option	Epreuve	Matière
E D F	8 5 2 0 E	1 0 1	3 8 7 8

LES CHALETS DE VALMON « CLUB BEST EXCLUSIVE COLLECTION »

Le sujet comporte 11 pages. Dès que celui-ci vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.

L'énoncé est composé de **4 dossiers indépendants** pouvant être traités dans l'ordre choisi par le candidat.

SOMMAIRE		Page
CONTEXTE PROFESSIONNEL		2
Dossier 1	Accueillir de nouveaux collaborateurs	3
Dossier 2	Valoriser le vin	3
Dossier 3	Concevoir une procédure de production de service	4
Dossier 4	Adapter la prestation petit déjeuner en chalet	4

DOSSIER DOCUMENTAIRE		Pages
Annexe 1	Fiche signalétique du Resort Club Best Valmon	5 & 6
Annexe 2	Qu'est-ce qu'un maître de chalet ?	7
Annexe 3	Pourquoi et comment créer un welcome pack qui claque	7
Annexe 4	Extrait « Quand l'esprit Club Med rencontre le luxe, une stratégie de montée en gamme »	8
Annexe 5	Une sommelière à domicile	9
Annexe 6	What is a continental breakfast, and what makes it continental?	10 & 11

Le sujet est librement inspiré d'une entreprise réelle. Pour les besoins de l'épreuve, les données ont été modifiées, complétées et adaptées. De ce fait, elles ne correspondent plus à la réalité même si elles restent cohérentes.

LE RESORT DE VALMON « BY CLUB BEST »

Les « Chalets de Valmon » font partie de l'offre d'hébergement touristique du « Resort Club Best Valmon » situé en Savoie. Ouvert été comme hiver le Resort Valmon classé 4 Soleils offre un large choix d'activités et propose des ambiances chaleureuses et conviviales envers sa clientèle loisirs.

Ce Resort franchisé « Club Best » propose actuellement une offre d'hébergement composée d'un large choix de logements : hôtel avec chambres « Club » ou « Deluxe » et aussi des chalets indépendants, situés au pied des pistes. Comme tous les franchisés « Club Best », cette entreprise hôtelière doit s'inscrire dans l'évolution des normes de qualité édictées par son franchiseur tout en conservant sa spécificité locale.

Le « Club Best » a opéré une exceptionnelle montée en gamme pour répondre aux nouvelles exigences de sa clientèle internationale. Cette stratégie s'est traduite en particulier par un vaste programme d'ouvertures et de rénovations des villages et un recentrage de son activité sur l'offre 4 et 5 Soleils.

Labellisé 4 Soleils, le Resort a engagé une réflexion et des actions pour obtenir la labellisation 5 Soleils pour son espace chalets. Dans ce cadre, la direction se trouve actuellement confrontée à deux problématiques managériales :

- le besoin impérieux de fidéliser son personnel pour accroître la qualité de ses prestations ;
- la nécessité de diversifier son offre de services pour répondre aux attentes d'une clientèle aux exigences croissantes.

Vous venez d'être recruté(e) en tant qu'assistant(e) de direction auprès de Damien LEGENDRE, nommé directeur de l'espace « Chalets ».

Il vous confie 4 dossiers importants à traiter le plus rapidement possible en vue de faire évoluer l'offre de services des hébergements en chalet. L'objectif de cette démarche est d'obtenir à court terme les 5 Soleils.

Dossier 1 – Accueillir de nouveaux collaborateurs

Dossier 2 – Valoriser le vin

Dossier 3 – Concevoir une procédure de production de service

Dossier 4 – Adapter la prestation petit déjeuner en chalet

DOSSIER N°1
ACCUEILLIR DE NOUVEAUX COLLABORATEURS

La direction constate ces dernières années un turnover important des maîtres de chalet. Conscient de l'importance de fidéliser vos équipes, vous souhaitez proposer une démarche personnalisant l'accueil de vos nouveaux collaborateurs.

- 1.1** Rédiger la fiche de poste du maître de chalet pour l'offre de services 5 Soleils.
- 1.2** Définir et justifier la composition du futur « *Welcome Pack* » qui sera remis aux nouveaux collaborateurs à leur arrivée.
- 1.3** Proposer un plan d'intégration permettant d'accueillir un maître de chalet nouvellement recruté.

DOSSIER N°2
VALORISER LE VIN

La « clientèle chalet » souhaite bénéficier d'une offre autour des boissons. Pour y répondre la direction envisage d'installer dans les chalets une nouvelle prestation hors forfait « tout compris » et vous demande d'étudier l'opportunité d'investir dans une machine automatique de marque « d-vine » permettant de valoriser le produit « vin » tout en respectant les engagements de l'entreprise en matière de R.S.E.

- 2.1** Rédiger une note à destination de votre direction afin de l'éclairer sur ce projet d'investissement.
- 2.2** Sélectionner et justifier votre choix de gammes de flacons pour la « d-vine » du chalet tout en tenant compte de l'engagement de l'établissement.
- 2.3** Concevoir un support commercial présentant cette nouvelle offre aux clients pendant leur séjour.

DOSSIER N°3
CONCEVOIR UNE PROCÉDURE DE PRODUCTION DE SERVICE

La direction souhaite proposer un service spécifique permettant de répondre aux attentes d'une clientèle fidèle. Parmi ces attentes la prise en charge des bagages est une demande récurrente.

Pour y répondre la direction souhaite mettre en place un service exclusif consistant à défaire les bagages à l'arrivée et à les refaire au départ et à cet effet, mettre en place une procédure.

- 3.1** Préciser en quoi la mise en place de ce service a une incidence sur l'expérience du client et la performance du service d'hébergement.
- 3.2** Concevoir la fiche de procédure « défaire et faire les bagages clients ».
- 3.3** Identifier les étapes permettant d'informer et de sensibiliser vos équipes à cette nouvelle procédure.

DOSSIER N°4
ADAPTER UNE PRESTATION PETIT DÉJEUNER

L'obtention des 5 Soleils oblige l'établissement à compléter son offre par une nouvelle prestation livrée en chambre sous forme de petit déjeuner continental.

Votre direction vous demande de réfléchir à cette prestation en tenant compte des objectifs de l'entreprise.

- 4.1** Rédiger une note de service présentant la nouvelle offre « petit déjeuner chalet » ainsi que son organisation.
- 4.2** Concevoir la fiche technique valorisée pour une prestation « petit déjeuner continental » pour 2 personnes.

<p style="text-align: center;">Chalets</p>	<p>27 Chalets Club Best de 2 à 4 chambres.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Hébergement luxueux composé de Suites Famille avec balcon privatif, d'un espace dédié à la cuisine et d'un espace salon salle à manger. ▪ Accès illimité aux activités et services du Village club. ▪ Un salon avec une cheminée, ce produit d'exception vous permettra de partager des moments privilégiés en famille, en couple ou entre amis. Les Chalets disposent d'un service personnalisé et de qualité mené par un maître de chalet dédié. <p><u>Services inclus :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Petit déjeuner servi au buffet du restaurant les Cerfs, - Possibilité de déjeuner ou dîner dans votre Chalet avec un choix d'entrées, plats et desserts, sous forme de verrines, de 11 h à 22 h chaque jour, - Tea-time tous les jours de 16 h à 17 h, - Un dîner montagnard par semaine inclus, sur réservation servis à l'Appartement-Chalet, -Service de la couverture quotidien. 		
<p>Bar à cocktails</p>	<p>Le Roc bar : Des espaces variés, avec des fauteuils et des tables basses et accès à de larges terrasses extérieures.</p>		
<p>2 Bar à cocktails haut de gamme avec une terrasse imprenable</p>	<p>Le bar de la Tour : Situé à côté du bar principal, le bar de la Tour vous accueille dans une ambiance cosy.</p> <p>Le « champagne Bar » à partir de 18 h.</p>		
<p>Extrait de tarifs :</p> <p>Tarifs 7 jours/pers</p>	<p style="text-align: center;">Type de Chambres</p>	<p style="text-align: center;">Basse saison Juillet et Août</p>	<p style="text-align: center;">Haute saison Décembre à Avril</p>
	<p>Chambre Club ou Luxe</p>	<p style="text-align: center;">990 € - 2685 €</p>	<p style="text-align: center;">1230 € - 2280 €</p>
	<p>Chalet</p>	<p style="text-align: center;">Tarif communiqué à la demande en fonction du nombre de personne (de 2745€ à 6589€ /pers/sem.)</p>	
	<p>Suites</p>	<p style="text-align: center;">1170 € - 2908 €</p>	<p style="text-align: center;">1420 € - 3390 €</p>
<p>Activité</p>	<p style="text-align: center;">Taux d'occupation moyen sur l'année : 65 % DMS : 7 jours IF : 4.5</p>		
<p>Segmentation de la clientèle</p>	<p>Individuels Tourisme : 70% Groupes Tourisme : 30 %</p>	<p>Tous segments confondus :</p> <p>Prévisions répartition sur l'année 2021</p> <ul style="list-style-type: none"> ☛ 50 % français ☛ 3 % asiatiques ☛ 20 % américains ☛ 10 % russes ☛ 7 % suisses ☛ 3 % allemands ☛ 5 % italiens ☛ 2 % autres 	

ANNEXE 2 – QU'EST-CE QU'UN MAÎTRE DE CHALET ?

- Le / la maître de chalet assure aux clients des chalets un service unique et exceptionnel : il est responsable de la parfaite tenue de l'ensemble de l'habitation (nettoyage, remise en ordre et maintien) dans le respect des normes et standards et des règles d'hygiène et de sécurité.
- Il est en charge de fournir un service personnalisé aux clients dès l'accueil et pendant leur séjour. Il répond aux demandes particulières et traite les réclamations et anomalies constatées.
- Il incarne l'esprit « Club Med Exclusive Collection » dans le but de satisfaire et fidéliser le client. Il crée des émotions et sait surprendre grâce à un service personnalisé de luxe.
- Sa posture est élégante et chaleureuse, ses actions sont menées dans un esprit de partage et d'excellence de service.
- Le / la maître de chalet est à la disposition des clients tout au long de la journée : 7h00 / 12h00 – 15h00 / 17h00 – 20h00 / 21h00

Source : « Book Maître de chalet » du Club Med”(Aout 2020)

ANNEXE 3 – POURQUOI ET COMMENT CRÉER UN WELCOME PACK QUI CLAQUE

Le premier jour en entreprise peut être terriblement angoissant. Pourtant, une petite attention peut complètement changer la donne, en deux mots : Welcome Pack. Un kit de bienvenue offert aux nouveaux employés lors de leur premier jour dans une nouvelle entreprise. Son contenu peut varier d'une entreprise à l'autre, en fonction de sa taille, du secteur d'activité, du budget alloué...

Il a également un impact sur l'image de l'entreprise et sa marque employeur. Une stratégie gagnante-gagnante, en somme. Enfin, et surtout, créer un *welcome pack* est l'occasion de partager les valeurs et la culture de son entreprise. Accueillir les nouveaux collaborateurs avec un kit de bienvenue envoie un signal fort sur la considération et le bien-être qu'accorde l'entreprise envers ses équipes. [...]

Source : <https://blog.pandacola.com> (Juin 2020)

ANNEXE 4 – EXTRAIT « QUAND L'ESPRIT CLUB MED RENCONTRE LE LUXE... UNE STRATÉGIE DE MONTÉE DE GAMME »

Un parc de Resorts entièrement revisité

Club Med s'est repositionné sur le haut de gamme du marché mondial du tourisme, et a innové pour répondre aux envies d'une clientèle internationale devenue plus exigeante. L'entreprise a investi 1 milliard d'euros pour procéder à l'ouverture et à la rénovation de nombreux Resorts et à la fermeture de ceux ne correspondant pas aux standards de la montée en gamme. [...]

L'offre 4 et 5 Tridents au cœur de l'activité du Club Med

Club Med a recentré son offre sur les Resorts 4 et 5 Tridents. Confort unique, luxe personnalisé, services adaptés : cette offre s'enrichit sans cesse de nouvelles prestations pour conjuguer confort et raffinement, convivialité et modernité. Les Villages 4 et 5 Tridents représentent 77% de la capacité du groupe.

Les Espaces 5 Tridents : un espace de luxe dans un Village 4Tridents

Le Resort de Valmorel s'inscrit dans ce concept. Cette nouvelle catégorie de Resorts est le symbole de la montée en gamme du Club Med. Elle offre des prestations entièrement personnalisées : petits déjeuners servis dans les chambres ou coupe de champagne (*), ambiance lounge et festive. Ces Resorts 5 Tridents offrent le luxe d'aller à la rencontre des autres dans une atmosphère conviviale et raffinée. Pour vivre une expérience unique et des vacances de rêve.

(*) À partir de 18h

Source : www.corporate.clubmed (Aout 2020)

ANNEXE 5 : UNE SOMMELIÈRE À DOMICILE



D-Vine "Gravity", 2014

nouvelle, un verre de vin à déguster chez vous, à bonne température et bien carafé.

C'est dans cet esprit que nous avons conçu D-Vine (prononcez « divine »). Elle est experte de la dégustation, subtile mais pleine de caractère : elle a tout pour séduire !

Cette dame raffinée à la pointe de la technologie reconnaît le vin contenu dans votre flacon. Elle vous le sert dans les conditions optimales de dégustation en moins d'une minute.

Prix de la machine : 1290 euros

Pas tout à fait, mais l'idée est bien là !

À deux ou à quatre, choisissez votre vin à la carte, comme au restaurant ! Faites votre choix et placez votre flacon dans la D-Vine. En une minute votre verre est servi dans les conditions idéales.

Depuis sa création, il y a déjà deux ans, 10-Vins poursuit l'ambition de proposer une expérience de dégustation



1 verre = 1 flacon

Source : <https://fr.ulule.com/d-vine/> (Septembre 2020)

Why is it free?

In the traditional American payment model, hotel guests enjoyed all their meals in the hotel's restaurant. The price of the meals were included in one bill (room and board) at the end of their stay.

However, as guests preferred making cheaper and more flexible dining arrangements, hotels started adapting a European-style plan where meals were no longer folded into the cost of their stay. Guests only paid for their room.

Eventually, a hybrid plan emerged. It was called the "continental" model to set it apart from the other pricing structures. (It also sounds super fancy.) At a continental-style hotel, breakfast was now touted as being included with the price of the room, but guests were free to make their own arrangements for lunch and dinner. This model is now the standard in most hotels worldwide.

So next time you're at a hotel and you nibble on a complimentary blueberry muffin while sipping your free coffee and reading your free newspaper, you'll know how it all came about.

Poll question : Do you pick your hotels solely based on whether or not there's a free continental breakfast?

Source : <https://www.thekitchn.com> (Janvier 2017)