

## Dossier 3

# La méthodologie de résolution de problème

### APPLICATION 3 – HOTEL BELVUE (RESOLUTION DE PROBLEMES)

#### Fiche méthode : Construire un tableau multicritère



L'hôtel Belvue est situé à Cannes sur la Croisette face à la Méditerranée. Il offre à sa clientèle 120 chambres, 2 suites avec balcon et vue sur la Méditerranée, 1 appartement-terrace de 100 m<sup>2</sup> et la « suite des Oliviers » avec son jacuzzi privatif. Les chambres sont meublées dans le style « années 1930 ». Il dispose d'un restaurant gastronomique « La Palme », d'une piscine privée extérieure chauffée à 27° C et d'un accès privé à une plage. Cet hôtel cible une clientèle privilégié et sélectionné avec des prestations haut de gamme.

La directrice commerciale – Mme GAUFRETEAU – a lancé une enquête de satisfaction afin de vérifier la qualité des chambres auprès de sa clientèle : ses conclusions montrent un mécontentement lié à la qualité des chambres notamment au niveau des chaises un peu désuètes.

L'hôtel souhaite remplacer, dans les 120 chambres, les chaises « Art Déco » avec accoudoirs en velours rouge. Chaque chambre est dotée d'une seule chaise. Le délai de livraison ne doit pas dépasser un mois et la trésorerie permet le règlement au comptant. Suite à l'appel d'offres n°284 envoyé à plusieurs fournisseurs, Mme GAUFRETEAU vous remet les trois réponses reçues dans le délai imposé.

1. À partir des réponses des fournisseurs (document 1), complétez le tableau de comparaison des offres (document 2)
2. Sélectionnez un des fournisseurs en justifiant votre réponse (au moins deux critères).

#### Document 1

AZUR TEC 2721 chemin St Claude 06600 Antibes Juan les Pins

Chaise avec accoudoirs « Art Déco » velours rouge : Prix unitaire HT : 130 €. Remise de 6% à partir de 100 chaises commandées. Paiement par traite à 30 jours ou comptant sous escompte de 1,5%. Frais de transport forfaitaire de 75 €. Livraison sous 15 jours. Garantie : 6 mois.

BOSS ÉQUIPEMENT 4 rue de la praderie 06150 Cannes

Chaise avec accoudoirs « Art Déco » velours rouge : Prix unitaire HT : 115 €. Paiement par chèque sous escompte de 2%. Frais de transport : franco de port. Livraison sous 1 mois. Garantie : 1 an.

ECOTEL Parc Activité Argile 780 avenue Quiera 06370 Mouans Sartoux

Chaise avec accoudoirs « Art Déco » velours rouge : Prix unitaire HT : 150 €. Remise de 5% à partir de 80 chaises. Remise de 10% à partir de 100 chaises. Paiement par traite à 30 jours. Frais de transport : 1% du montant net commercial de la commande. Livraison sous 3 semaines. Garantie : 2 ans.

#### Document 2

ÉLÉMENTS	AZUR TEC	BOSS ÉQUIPEMENT	ECOTEL
Prix unitaire HT			
Montant total HT			

Taux de remise*			
Montant de remise			
Net commercial			
Taux d'escompte			
Montant de l'escompte			
Net financier			
Frais de transport			
Net HT			
Délai de livraison			
Garantie			

*\*Le taux de remise s'applique uniquement sur les quantités commandées minimales*