

Épreuve E5 : Management d'activités d'hébergement en 3 langues vivantes

Épreuve pratique	1 heure 30	dont préparation 30 minutes	Coefficient : 4
Enseignement professionnel	30 minutes		Coefficient : 2
Situation en langue vivante 1	15 minutes		Coefficient : 1
Situation en langue vivante 2	15 minutes		Coefficient : 1

SUJET N° 4

FICHE CANDIDAT

SITUATION :

Nous sommes le (date de l'examen).

Vous êtes le responsable de l'hébergement de l'hôtel du centre d'examen.

Vous allez rencontrer les situations suivantes :

Situation n° 1 : Arrivée d'un client avec réservation (cf annexes 1 et 2)

Il est 9h. Ce matin la réception est très sollicitée et vous n'hésitez pas à aider votre équipe.

Vous accueillez un(e) client(e) à la réception et répondez à ses demandes

Situation n° 2 : Entrevista con la gobernanta

Usted desea mejorar la calidad del servicio prestado a los clientes ; para ello, analiza y trata los motivos de insatisfacción de los clientes que le han comunicado.

El jefe de recepción acaba de transmitirle diferentes observaciones de clientes habituales relativas al departamento de pisos.

Algunos ejemplos:

la Sra. Torres, cliente habitual, no encontró en su habitación los productos de marca previstos;

el Sr. Villalta no recibió su regalo personalizado habitual;

la Sra. Rodrigo tuvo agua con gas en vez de lo que deseaba; agua sin gas.

Esta mañana usted convocó una entrevista con la gobernanta española para aclarar estas situaciones, con el objetivo de aportar respuestas adecuadas a las peticiones específicas de los clientes.

Para facilitar la comunicación, usted habla con la gobernanta en español.

Tarea:

Usted acoge a la gobernanta y lleva a cabo la entrevista.

SESSION	Brevet de Technicien Supérieur	Durée	1 h 30 min
2013	Responsable de l'Hébergement à référentiel commun européen	Coefficient	4
RHE5MAH	Management d'activités d'hébergement en 3 langues vivantes	Sujet N°4	Page 1 sur 5

Épreuve E5 : Management d'activités d'hébergement en 3 langues vivantes

Épreuve pratique	1 heure 30	dont préparation 30 minutes	Coefficient : 4
Enseignement professionnel	30 minutes		Coefficient : 2
Situation en langue vivante 1	15 minutes		Coefficient : 1
Situation en langue vivante 2	15 minutes		Coefficient : 1

SUJET N° 4

FICHE CANDIDAT

Situation N°2 : Gespräch mit der Gouvernante

Sie wollen den Qualitätsstandard der Dienstleistungen Ihres Hotels verbessern. Sie analysieren und behandeln die Gründe für Unzufriedenheit, die Ihnen mitgeteilt werden.

Der Rezeptionschef hat Sie gerade über verschiedene Bemerkungen von Stammgästen informiert.

Einige Beispiele :

Frau Grundmann hat nicht die erwarteten Markenprodukte in ihrem Zimmer gefunden ;

Herr Seinfeld hat sein gewöhnliches, personalisiertes Geschenk nicht bekommen ;

Frau Hölle hat Sprudelwasser gehabt (und nicht das gewünschte Wasser - ohne Kohlensäure).

Heute Morgen treffen Sie die deutsche Gouvernante, um diese Situationen zu klären und damit den besonderen Anfragen der Gäste eine spezifische Antwort gegeben wird. Um die Kommunikation mit der Gouvernante zu erleichtern, sprechen Sie auf Deutsch.

Aufgabe :

Sie empfangen die Gouvernante und führen das Gespräch.

Situation N°2 : Colloquio con la governante

Lei desidera migliorare la qualità del servizio al cliente. Analizza e prende in considerazione i motivi di insoddisfazione che vengono segnalati.

Il capo ricevimento Le ha appena comunicato diverse osservazioni fatte da clienti abituali che riguardano il servizio ai piani.

Eccone alcuni esempi :

La Signora Piccariello non ha trovato in camera sua i prodotti di marca previsti ;

il Signor Loffredo non ha ricevuto il solito regalo personalizzato ;

alla Signora Vitti è stata fornita acqua gassata invece dell'acqua naturale liscia che desiderava.

Oggi Lei incontra la governante italiana per chiarire la situazione e per fare in modo che sia data una risposta adeguata alle richieste specifiche dei clienti.

Per agevolare la comunicazione con la governante, conduce il colloquio in italiano.

Missione:

Accolga la governante e conduca il colloquio.

SESSION 2013	Brevet de Technicien Supérieur	Durée	1 h 30 min
RHE5MAH	Responsable de l'Hébergement à référentiel commun européen	Coefficient	4
	Management d'activités d'hébergement en 3 langues vivantes	Sujet N° 4	Page 2 sur 5

Épreuve E5 : Management d'activités d'hébergement en 3 langues vivantes

Épreuve pratique	1 heure 30	dont préparation 30 minutes	Coefficient : 4
Enseignement professionnel	30 minutes		Coefficient : 2
Situation en langue vivante 1	15 minutes		Coefficient : 1
Situation en langue vivante 2	15 minutes		Coefficient : 1

SUJET N° 4

FICHE CANDIDAT

Situation N° 3 : Business meeting

You are meeting Mr or Mrs Johnson this afternoon. He or she is responsible for the reservation of rooms in Europe on behalf of the Ocean Airline company, recently set up at the nearest airport. He or she called you two days ago. The company already works with other hotels of your brand (in Barcelona, Dublin, Berlin, Milan...) to accommodate the crews. He or she would like to reinforce the partnership and include your hotel on its list.

Situation n° 4 : réunion avec l'équipe de femmes de chambres

Il est 16 h 30.

La gouvernante ayant un rendez-vous imprévu cet après-midi avec un fournisseur, vous conduisez la réunion programmée depuis plusieurs jours.

La comptabilité vous a fait parvenir il y a une semaine les résultats du premier trimestre concernant la gestion du service des étages. Une augmentation régulière de la consommation des coûts des produits d'accueil et de la blanchisserie (linge loué) apparaît nettement ; il n'y a pourtant pas eu d'augmentation de la fréquentation pouvant expliquer cette hausse.

Dans un premier temps vous avez vérifié :

- les inventaires et mouvements de stock des produits d'accueil en réserve ainsi que les différentes factures ;
- les échanges de linge avec le fournisseur ainsi que l'exactitude des montants facturés.

Aucune erreur significative n'a été constatée ; vous en déduisez que le problème se situe au niveau de l'utilisation des produits d'accueil et du linge dans les étages.

Vous avez donc décidé de réunir les femmes de chambres ce jour pour gérer ce problème et faire évoluer cette situation.

SESSION	Brevet de Technicien Supérieur	Durée	1 h 30 min
2013	Responsable de l'Hébergement à référentiel commun européen	Coefficient	4
RHE5MAH	Management d'activités d'hébergement en 3 langues vivantes	Sujet N° 4	Page 3 sur 5

Épreuve E5 : Management d'activités d'hébergement en 3 langues vivantes

Épreuve pratique	1 heure 30	dont préparation 30 minutes	Coefficient : 4
Enseignement professionnel	30 minutes		Coefficient : 2
Situation en langue vivante 1	15 minutes		Coefficient : 1
Situation en langue vivante 2	15 minutes		Coefficient : 1

SUJET N° 4 - SITUATION 1 : ANNEXE 1

HOTEL

Nom : MARSHALL	Arrivée : J
Prénom : Anne	Départ : ... J + 3
Client Membre : O / N	Heure d'arrivée : 15 H ...

Nombre de pers. : 1
Type de chambre : Confort <input type="checkbox"/> Supérieure <input checked="" type="checkbox"/>
Exécutive <input type="checkbox"/> Conférence <input type="checkbox"/> Junior Suite <input type="checkbox"/>
Exposition : Patio <input type="checkbox"/>

Type de forfait : B and B
Conditions de tarif : Tarifs chambre + pdj(<i>tarifs commissionnés ou négociés selon type contrat avec l'agence</i>).....

Nom du prescripteur : Carlson WL ...(ou autre)
Adresse :à personnaliser.....
Téléphone :
Règlement : Client .Extras Prescripteur... Chambre et pdj

Garanties : C.B : n° Date d'exp. :
Arrhes : Voucher N°00 0250
Confirmation : Reçue le :

Observations :
Collaborateur société informatique CISCO System

N° de réservation : Date : Identifiant de l'employé :

SESSION	Brevet de Technicien Supérieur	Durée	1 h 30 min
2013	Responsable de l'Hébergement à référentiel commun européen	Coefficient	4
RHE5MAH	Management d'activités d'hébergement en 3 langues vivantes	Sujet N° 4	Page 4 sur 5

Épreuve E5 : Management d'activités d'hébergement en 3 langues vivantes

Épreuve pratique	1 heure 30	dont préparation 30 minutes	Coefficient : 4
Enseignement professionnel	30 minutes		Coefficient : 2
Situation en langue vivante 1	15 minutes		Coefficient : 1
Situation en langue vivante 2	15 minutes		Coefficient : 1

SUJET N° 4 - SITUATION 1 : ANNEXE 2

VOUCHER BON D'ÉCHANGE		Date	N°000250
Adultes Adult	Nbre :		CARLSON WAGONS LITS Agence de voyages - LICENCE A 1888 2 RUE DU CLOS 78450 - ELANCOURT - France TEL : 0134756623 FAX : 0134756625 R.C. VERSAILLES N 201 356 45 N° SIRET : 20056890PQ
Enfants Children	Nbre :		
Conducteur Driver	Nbre :		
Accompagnateur	Nbre :		
Tour Escort			
POUR : TO	HOTEL		TEL :
ADRESSE : ADDRESS	à compléter		
SUITE A NOTRE RESERVATION DU : REFERING TO OUR BOOKING THE	03 Mai	PAR : BY	AVEC : WITH
PRIERE DE PROCURER A : PLEASE PROVIDE TO	Mme MARSHALL Anne		TOTAL : 1 PERSONNES PERSONS
LES SERVICES SUIVANTS : THE DESIGNED SERVICES	1 chambre Supérieure + Petit Déjeuner		
DU : FROM	J	AU : TO	J+3
VALEUR : VALUE	à compléter		REGLEMENT : SETTLEMENT Des extras sur place
SA régie par les articles 118 à 150 de la loi sur les Sociétés au Capital de 1 000 000€		CARLSON WAGONS LITS- Siège Social : 16 place du Colonel AVIA - 75015 PARIS	

VOUCHER BON D'ÉCHANGE		Date	N°000250
Adultes Adult	Nbre :		CARLSON WAGONS LITS Agence de voyages - LICENCE A 1888 2 RUE DU CLOS 78450 - ELANCOURT - France TEL : 0134756623 FAX : 0134756625 R.C. VERSAILLES N 201 356 45 N° SIRET : 20056890PQ
Enfants Children	Nbre :		
Conducteur Driver	Nbre :		
Accompagnateur	Nbre :		
Tour Escort			
POUR : TO			TEL :
ADRESSE : ADDRESS			
SUITE A NOTRE RESERVATION DU : REFERING TO OUR BOOKING THE		PAR : BY	AVEC : WITH
PRIERE DE PROCURER A : PLEASE PROVIDE TO			TOTAL : PERSONNES PERSONS
LES SERVICES SUIVANTS : THE DESIGNED SERVICES			
DU : FROM		AU : TO	
VALEUR : VALUE			REGLEMENT : SETTLEMENT
SA régie par les articles 118 à 150 de la loi sur les Sociétés au Capital de 1 000 000€		CARLSON WAGONS LITS- Siège Social : 16 place du Colonel AVIA - 75015 PARIS	

SESSION	Brevet de Technicien Supérieur	Durée	1 h 30 min
2013	Responsable de l'Hébergement à référentiel commun européen	Coefficient	4
RHE5MAH	Management d'activités d'hébergement en 3 langues vivantes	Sujet N° 4	Page 5 sur 5