

# Trophée David Campbell, Junior 2015

## 7<sup>ème</sup> édition

Le mardi 19 janvier 2016

N° de Candidat : .....

### Épreuve qualificative

#### Partie I : Questions professionnelles - 46 points -

**Question 1 : 4 points**

**Culture générale**

Quel est le nom de la personne qui a reçu la haute distinction de la 1<sup>ère</sup> édition du prestigieux concours « un des Meilleurs Ouvriers de France - classe Réceptionniste en Hôtellerie » ? Quel établissement représentait-elle ? Quelle fonction occupe-t-elle ?

- 
- 
- 

**Question 2 : 4 points**

**Actualité**

La loi Macron prévoit la simplification de certaines mesures dans l'hôtellerie. Quelles sont-elles ?

- 
- 

**Question 3 : 4 points**

**Concurrence**

Après les résidences de tourisme, les chambres d'hôtes, les hôteliers s'organisent pour lutter contre la concurrence, qu'ils jugent déloyale, de la location des meublés et en particulier une plateforme de réservation en ligne. Quel est son nom ? Quelle mesure a-t-elle mise en place le 1<sup>er</sup> octobre dernier (décision approuvée par la Mairie de Paris) ?

- 
- 

**Question 4 : 4 points**

**Distinction Palace**

Quel est le nombre d'établissements qui bénéficient de la distinction Palace ? En quelle année aura lieu le prochain appel à candidature ?

- 
- 



**Question 5 : 2 points**

**Événement**

Les réservations pour l'hôtel Ritz à Paris sont ouvertes depuis juin dernier. A partir de quelle date peut-on y réserver une chambre ou une suite ?

- 

**Question 6 : 2 points**

**Événement**

Quelle marque internationale du luxe alimentaire annonce l'ouverture d'un hôtel 5 étoiles à Paris d'ici 2018 ?

- 

**Question 7 : 2 points**

**Nouvelles technologies**

Starwood vient de célébrer le lancement en France d'une fonctionnalité de son application SPG. En quoi consiste-t-elle ?

- 

**Question 8 : 6 points**

**Relations avec les OTA's**

Un client a réservé une chambre via Booking.com pour demain. Vous procédez à la pré-autorisation mais vous obtenez un refus. Quelle décision prenez-vous sachant que l'hôtel est complet ?

- 
- 

**Question 9 : 8 points**

**Relations avec les OTA's**

Citez les 2 parités :

- 
- 

Qu'est-ce qui a changé depuis la parution au Journal Officiel le 7 août dernier de la loi Macron ?

- 
- 

**Question 10 : 6 points**

**Caisse**

Quel est le montant maximal qu'un client peut régler en espèces selon le décret du 24 juin 2015 ? Quelle est la raison invoquée par le gouvernement ?

- 
- 
- 

**Question 11 : 4 points**

**Caisse**

Dans quels cas le réceptionniste doit-il faire signer le reçu carte bancaire ?

- 
-

<b>Partie 2 : Vocabulaire professionnel anglais – 14 points –</b>
---

Vocabulaire professionnel en anglais	Signification de l'acronyme	Définition du terme
P.M.S.	Property Management System	Progiciel hôtelier
<b>G.O.P.P.A.R.</b>		
<b>L.R.A.</b>		
<b>A.D.R.</b>		
<b>P.B.X.</b>		
<b>C.E.O.</b>		
<b>G.R.O.</b>		
<b>Billboard</b>		
<b>Soft opening</b>		



## Partie 4 : Cas professionnel 2 en anglais – 20 points –

In your position as a receptionist, you read the summary of the survey filled in by James Krzysztof who was accommodated in room 50 from november the 3rd to november the 5th. The rate he granted to our establishment (71,74%) shows that he was rather satisfied.

Following his report, write an email.

Emphasize the qualities of your hotel and show that you can meet his requirements.

Use full sentences.

### Détails de l'enquête de satisfaction

Krzysztof <krzysztof...@post.pl>

Information complémentaire	50	Satisfaction globale	75 %
Date de début	Date de fin	Moyenne globale :	71,74 %

### La réservation

Vous avez réservé :  Choisissez une réponse

### Votre séjour

#### La réception

Qualité de l'accueil à votre arrivée

Service de réception

#### La chambre

Taille de la chambre

Propreté de la chambre

Insonorisation de la chambre

Qualité de la literie

Décoration de la chambre

Accès Internet

#### La salle de bain

Propreté de la salle de bain

Équipement (sèche-cheveux, miroir...)

### Evaluation de l'hôtel

Satisfaction globale

Recommanderiez-vous notre hôtel ?  Oui  Non

Rapport qualité/prix

#### L'hôtel

Décoration de l'hôtel

Confort de l'hôtel

Entretien des différentes zones

Qualité des commerces à proximité

#### Le personnel

Attitude, professionnalisme

N° de Candidat : .....

