

Trophée David Campbell 2014 - 23^{ème} édition

Trophée David Campbell Junior 2014 - 6^{ème} édition

N° de Candidat :

Épreuve qualificative

Partie 1 : Questions professionnelles – 46 points –

Question 1 : 4 points

Culture générale

En quelle année l'AICR a-t-elle été fondée ? Quel est le nom de son nouveau Président ?

Question 2 : 6 points

Actualité

Citez le nom des 3 derniers établissements qui ont obtenu la distinction Palace.

Question 3 : 4 points

Normes hôtelières

Dans les hôtels 5 étoiles, le personnel de réception doit obligatoirement pratiquer 3 langues étrangères dont l'Anglais :

Vrai

Faux

Justifiez votre réponse.

Question 4 : 4 points

Concepts et événements

Cinq hôtels du groupe Radisson Blu ont lancé au mois d'octobre l'opération « Be Pink » dédiée à la lutte contre le cancer du sein. Quelles sont les caractéristiques de cette offre ?

Quel est le nom de l'hôtel parisien qui a conjugué inauguration et soirée de gala au bénéfice de l'association de lutte contre le cancer du sein ?



AMICALE INTERNATIONALE
DES CHEFS DE RÉCEPTION

Question 5 : 2 points

Développement durable et accessibilité

L'ordonnance n° 2014-10902 du 26 septembre 2014 publiée au Journal officiel du 27 septembre accorde un délai supplémentaire aux exploitants d'un établissement recevant du public qui n'est pas accessible aux personnes en situation de handicap pour s'engager sur un calendrier précis et chiffré de travaux d'accessibilité, appelé agenda d'accessibilité programmée (Ad'Ap). Jusqu'à la publication de cette ordonnance, c'était l'échéance du 1er janvier 2015 qui demeurait. L'hôtelier qui n'avait rien fait en matière d'accessibilité à compter de cette date était passible d'une amende pouvant aller de 45 000 € à 225 000 €. Quelle est la date limite du dossier « projet d'agenda d'accessibilité ».

Question 6 : 3 points

Règlementation

Quelle affiche doit-être apposée à l'entrée des hôtels depuis le 11 avril 2011 (loi du 11 octobre) ? Que prévoit cette disposition ?

Question 7 : 8 points

Organisation

Même si votre établissement dispose d'un système de sauvegarde imparable, la Direction vous impose, à chaque changement de shift, l'impression de documents nécessaires au bon fonctionnement du service en cas de panne informatique. Citez ces documents.

-
-
-
-
-
-
-
-

Question 8 : 2 points

Nouvelles technologies

Quel est le nom de l'application qui propose des réservations à partir de midi uniquement pour le soir-même avec un tarif dégressif tout au long de la journée ?

Question 9 : 4 points**Réception**

La gouvernante vous annonce que la chambre 505 est un SLEEP. Quelles peuvent être les raisons ?

-
-
-

Quel est le statut chambre opposé à SLEEP ?

Question 10 : 9 points**Vente**

Comme à chaque arrivée, vous proposez au client de souscrire au programme de fidélité payante (adhésion : 270 € par an). Après avoir annoncé les avantages de ce programme (Garantie du meilleur tarif, priorité à la réservation, chèques cadeaux, une boisson et un cadeau de bienvenue offerts à chaque séjour, un surclassement selon disponibilité, une arrivée matinale sans supplément de prix, un départ tardif jusqu'à 16h00 sans supplément de prix et 10 % de réduction chez un partenaire de location de voiture, 10 euros dépensés équivalent à 60 points, 10 000 points sont transformables en chèques cadeaux d'une valeur de 100 euros), le client hésite encore. Afin de le convaincre, vous utilisez le dernier argument qui consiste à lui indiquer le nombre de nuits nécessaires pour que la carte soit amortie. Vous préciserez les détails de vos calculs.

Ce client se déplace pour raisons professionnelles. Sa société n'a pas de contrat avec l'hôtel.

| | Rack | | Corporate |
|--------------------|---------------|----------------|---------------|
| | 1 personne | 2 personnes | 1 personne |
| Chambre Standard | 140 € | 170 € | 126 € |
| Chambre Supérieure | 180 € | 210 € | 162 € |

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

| Vocabulaire professionnel en anglais | Signification de l'acronyme | Définition du terme |
|--------------------------------------|-----------------------------|---------------------|
| PMS | Property Management System | Progiciel hôtelier |
| G.S.S. | | |
| P.O.S. | | |
| D.N.D. | | |
| P.P.V. | | |
| P.M. | | |
| K.P.I. | | |
| Cluster | | |
| Sleep | | |

Partie 3 : Cas professionnel 1 en anglais – 20 points –

Deal with the following comment:



Mrs. A. LOCKLEAR

Hôtel XXX

●●●●● Avis écrit le 7 novembre 2014

The Hotel XXX is a brand new hotel with superior decor and service...but not quite ready for prime time. There are many kinks to still be worked out.

During my stay (which I shortened), I experienced the following:

1. The room door would not lock
2. The safe would not open
3. There was no internet in the room or public areas (also previously mentioned by other reviewers)
4. The fire alarm went off due to steam coming from the showers.

I must share that the manager did everything within her control to help:

1. She moved me to a new room with a working safe and locking door
2. She spent literally hours trying to fix the internet
3. She profusely apologized for my poor experience and was exceptionally gracious when I needed to move hotels (I was working and internet access was essential)
4. She provided an excellent restaurant recommendation.

Hotel XXX has tremendous potential...a lovely hotel, beautiful decor, exceptional location and a staff that is trying very hard to get everything right. The staff should absolutely stay, but ownership really needs to fix these basic problems. They are putting their staff in a very unfortunate position. Please help your very capable team.

I travel the world extensively, and this is too expensive a property to not have the basics right! It was very disappointing as a customer to have spent literally one half day of my short and precious Paris time moving rooms, packing and re-packing, futzing with the internet, and ultimately having to find and move again (at my taxi expense) to a new hotel----after having already paid 320 euros per night.

I'd wait a while to book this property...while the staff is marvelous, ownership clearly has much work to do.

Cet avis vous a-t-il été utile ? Oui Non 1

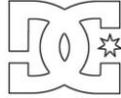
[Reporter un problème](#)

Cet avis est l'opinion subjective d'un voyageur et non de TripAdvisor LLC ou de ses partenaires.

N° de Candidat :

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

You are a receptionist in a 5 star hotel. You are asked by the Front-Office Manager to fill in the document below and translate the French words. Fill the dotted lines:



Hôtel David Campbell -Paris

Descriptif de poste

.....

Designation du poste :

.....

Réceptionniste

.....

Liens hiérarchique :

.....

.....

Liens de subordination :

.....

.....

Liens fonctionnels :

.....

.....

Mission principale :

.....

.....

.....

.....

.....

Tâches et responsabilités :

- Techniques :

-
-
-
-
-

- Commerciales :

-
-
-
-
-

- Humaines :

-
-
-
-

- Administratives :

-
-
-
-
-