

SUJET 4

Cette épreuve se déroule en français et en anglais sous forme de jeu de rôle. L'un des membres du jury (ou plusieurs) tiendra (tiendront) le (les) rôle(s) du (des) client(s).

Le candidat aura à utiliser obligatoirement le logiciel professionnel hôtelier du centre d'examen. Pendant le jeu de rôle, il pourra, dans un premier temps, travailler sur les documents manuscrits éventuellement fournis en annexe et les listings du logiciel (qui ont été préalablement imprimés par le professeur ressource). La remise à jour du logiciel s'impose après chaque passage de candidat.

Le candidat trouvera la situation suivante, préalablement saisie avec l'outil informatique par le professeur ressource de l'examen.

Un système de remise à jour doit permettre de recharger la situation après le passage de chaque candidat.

SKETCH 1

(en Français)

Nous sommes le (date de l'épreuve)

Le jury jouera le rôle de Madame ou Monsieur MARTIN qui se présente à la réception – il est 17 h.

- Vous avez réservé une chambre à deux lits pour deux personnes, de catégorie standard pour ce soir.
- Vous souhaitez prolonger d'une nuit le séjour.
- Vous êtes porteur d'un voucher émis par l'agence *Sélectour* de Nice pour la première nuit uniquement.

Simultanément, le téléphone sonne (le jury jouera le rôle de M. RUGGERIER) :

Vous souhaitez connaître les tarifs des chambres ou appartement «famille» pour faire une réservation :

- le séjour serait du (jour J + 8) au (jour J + 10), soit pour 2 nuits,
- un couple et deux enfants de 8 et 10 ans,
- chambres communicantes mais si possible chambre grand lit pour les parents.

Vous souhaitez dîner au restaurant (centre d'examen) le premier soir :

- Famille RUGGERIER – 12 rue des Pinsons - 16000 ANGOULÊME
- Arrivée prévue en voiture vers la fin d'après-midi selon la circulation et demande de la direction à prendre pour accéder à l'hôtel du centre d'examen (le jury choisira le point d'arrivée selon la localisation du centre d'examen).

- Vous, Mme ou M. MARTIN, demandez une bouteille de champagne dans la chambre à servir vers 19 h.

SKETCH 2

(en Anglais)

Nous sommes le (date de l'épreuve)

Mrs ou Mr WADDLE, client(e) de la chambre se présente à la réception :

- Souhaite inviter son épouse(époux) au restaurant ce soir (événement à fêter)
- Préfère un restaurant gastronomique ou un restaurant avec spectacle
- Disponible vers 20 h 30 / 21 h et souhaite que l'on réserve une table bien placée
- Possède une voiture mais ne connaît pas la ville et demande à être guidé(e).

TOUTES ACADÉMIES	EXAMEN	Mention Complémentaire ACCUEIL-RÉCEPTION		2005
	ÉPREUVE	E1 : Accueil-Réception en Français et en Anglais		
	Coefficient : 8		Durée : 1 h 00	Feuille 1/2
	Ce sujet comporte 2 feuille(s)			

SUJET 4**RÉSULTATS ATTENDUS****SKETCH 1**

⇒ Les « résultats attendus » en caractères gras se rapportent à la situation simultanée.

- Accueillir la(le) client(e)
- Vérifier les conditions de séjour
- S'assurer des disponibilités pour la prolongation de séjour demandé (même chambre)
- Confirmer la modification à la(le) client(e)
- Récupérer l'original du bon d'agence
- Prévenir que la dernière nuit n'est pas prise en compte sur le bon et qu'elle lui sera facturée directement
- Procéder aux modifications et à l'arrivée
- Accompagner (si possible) les clients ou leur indiquer leur chambre
- Aider aux bagages ou faire appel au bagagiste
- **Prendre l'appel, s'annoncer et écouter la(le) client(e)**
- **Renseigner la(le) client(e) sur les tarifs appliqués**
- **Demander les renseignements nécessaires pour adapter l'offre à la demande**
- **Rechercher en priorité les chambres communicantes ou proches**
- **Prendre la réservation selon les modalités fixées par le centre d'examen**
- **Effectuer la réservation de la table au restaurant du centre d'examen**
- **Récapituler les termes de la réservation et demander une garantie**
- **Renseigner et guider le client à distance pour se diriger vers l'hôtel**
- **Prendre congé**
- Prendre la commande du champagne et la répercuter vers le service concerné
- Prendre congé
- Mettre à jour le logiciel (sans oublier de facturer le champagne), le dossier client et tous les autres documents et/ou matériels utilisés par le centre d'examen.

NB : Le candidat pourra faire patienter soit le client à la réception, soit le client au téléphone

SKETCH 2

- Accueillir la(le) client(e)
- Rechercher le(les) restaurant(s) susceptible(s) de répondre à la demande de la(du) client(e)
- Proposer et argumenter
- Proposer de réserver
- Conseiller et guider la(le) client(e) à l'aide d'un plan ou guide
- Lui remettre un plan où sera matérialisé le trajet et une fiche où seront notés le nom, l'adresse et le numéro de téléphone du restaurant
- Conseiller si nécessaire un parking sécurisé à proximité
- Prendre congé

TOUTES ACADÉMIES	EXAMEN	Mention Complémentaire ACCUEIL-RÉCEPTION		2005
	ÉPREUVE	E1 : Accueil-Réception en Français et en Anglais		
	Coefficient : 8		Durée : 1 h 00	Feuille 2/2
	Ce sujet comporte 2 feuille(s)			