

SUJET 8

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 De La QUINTINIE, client(e) habitué(e), et actuellement en séjour à l'hôtel du centre.

- Elle/il souhaite effectuer une réservation d'appartement pour ses parents du 09 au 12 septembre 2005 à l'occasion de leurs noces d'or (50 ans de mariage).
- Elle/il désire un traitement VIP (avec fleurs, champagne, corbeille de fruits exotiques, etc..., à voir avec les propositions du réceptionniste).
- La facturation de ce séjour (extras compris) sera prise en charge par la(le) client(e) qui insiste sur ce point. L'hôtel possède un cardex à jour comprenant les garanties bancaires du client.
- La/le client(e) rejoint sa chambre.
- Quelques instants plus tard, Madame ou Monsieur De La QUINTINIE revient à la réception, elle/il est inquiet(e) et pressé(e).
- Elle/il est dans l'obligation d'écourter son séjour en raison de problèmes personnels.

Simultanément, un coursier arrive à l'hôtel, se présente à la réception et souhaite laisser une enveloppe contenant d'importants documents à remettre à Madame ou Monsieur MAC KINTOSH (Société MBI) qui doit arriver dans la soirée.

- Mr ou Mme De La QUINTINIE règle sa note en Travellers Chèques US Dollars.

SKETCH 2

(en Anglais)

Nous sommes le (date de l'épreuve)

Le jury jouera le rôle de Mrs ou Mr ATKINS, client(e) fatigué(e) par un long voyage en avion.

- Elle/il se présente à la réception pour un Walk-in.
- Elle/il souhaite une twin pour 2 personnes, à partir de ce soir, pour 3 nuits.
- Elle/il accepte de donner sa carte bancaire.
- Elle/il demande des renseignements concernant les possibilités de se distraire (programme TV câble et satellite, cinéma le plus proche...) ou de se détendre (room service, salle de sport, sauna, spa, billard...).

| | | | | |
|---------------------|--------------------------------|--|----------------|-------------|
| 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 8**RÉSULTATS ATTENDUS****SKETCH 1**

(en Français)

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

- Reconnaître la(le) client(e)
- Effectuer la réservation : consultation des disponibilités, présentation de la prestation « appartement », identifier le traitement VIP et le tarif choisis par le client
- Enregistrer les instructions de facturation et les garanties bancaires à l'aide du Cardex (ne pas demander à la(le) client(e) de nouvelles garanties)
- Prendre congé
- Reconnaître à nouveau Madame ou Monsieur De La QUINTINIE et écouter sa demande
- **Saluer et prendre connaissance de la demande du coursier**
- **Rechercher Madame ou Monsieur MAC KINTOSH sur la liste des arrivées**
- **Réceptionner l'enveloppe et la classer afin qu'elle puisse être remise au client lors de son arrivée**
- Réaliser le départ de Mme ou Mr De La QUINTINIE rapidement et avec tact
- Proposer des aides éventuelles pour faciliter son départ (bagages, taxi...)
- Prendre congé

SKETCH 2

(en Anglais)

- Accueillir la(le) client(e)
- Réaliser le check in avec prise de garanties (empreinte ou pré-autorisation)
- Renseigner la(le) client(e) avec remise de documents et/ou d'horaires
- 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) | | | |