

SUJET 2

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 LEBLANC.

- Mme ou M. LEBLANC se présente à la réception.
- La(le) client(e) souhaite réserver une chambre pour des amis qui viendront lui rendre visite prochainement (les nuits du 15 au 18 août prochain).
- Elle/il souhaite une attention particulière dans la chambre (ils ne connaissent pas la région).
- Elle/il prendra en charge l'intégralité de la facture.

Simultanément, le téléphone sonne. Le secrétariat de M. VERDON désire lui laisser un message à transmettre d'urgence lors de son arrivée à l'hôtel.

« Veuillez rappeler la société MATRA au 01 34 76 54 59 avant 20 h »

- Mme ou M. LEBLANC est très exigeant(e) et veut un service parfait, même si le prix est un peu élevé.

SKETCH 2

(en Anglais)

Nous sommes le (date de l'épreuve)

Le jury jouera le rôle de Mrs ou Mr WILSON.

- La(le) client(e) se présente à la réception pour signaler qu'il doit quitter l'hôtel très rapidement (plus tôt que prévu) car elle/il a un problème familial.
- Elle/il demande au réceptionniste de lui préparer sa facture et règle en traveller's chèques (livres sterling).
- Elle/il souhaite des renseignements sur les vols retour pour LONDRES.
- Elle/il est déstabilisé(e) et a besoin d'être rassuré(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 2

RÉSULTATS ATTENDUS

SKETCH 1

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

- Accueillir Mme ou M. LEBLANC
- Conseiller la(le) client(e) sur les prestations de l'hôtel
- Contrôler les disponibilités et enregistrer la réservation
- Expliquer clairement le processus de facturation et demander des garanties
- Faire des propositions sur les attentions particulières possibles
- **Répondre au téléphone et prendre le message à l'attention de M. VERDON**
- **Rédiger le formulaire « message » et le classer**
- Conclure la transaction avec Mme ou Mr LEBLANC
- Prendre congé

SKETCH 2

- Accueillir et identifier Mrs ou Mr WILSON
- Comprendre la raison du départ anticipé
- Présenter la facture
- Encaisser les traveller's chèques (calcul et procédure corrects)
- Renseigner la(le) client(e) sur les possibilités de vols retour vers LONDRES et sur les modalités pratiques
- Proposer des aides éventuelles pour faciliter son départ (bagages, taxi...)
- 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)			