

SUJET 1

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 DVORAK.

- Vous vous présentez à la réception de l'hôtel du centre d'examen où un taxi vous a déposé(e).
- Vous détenez un bon d'agence original de « simple réservation » émis par HAVAS Voyages.
- En fait, le chauffeur de taxi, vous a déposé(e) dans un autre hôtel que celui où votre agence avait réservé, à savoir l'hôtel X (nom à définir par le professeur ressource mais de consonance très similaire à celui du centre d'examen).
- Vous êtes fatigué(e) du voyage, le taxi est reparti et vous avez beaucoup de bagages.
- L'hôtel vous semble accueillant ; vous ignorez que vous n'êtes pas dans le bon hôtel.
- Vous souhaitez faire votre check in ; lorsque vous vous apercevez du quiproquo, vous décidez de vous installer à l'hôtel du centre d'examen.

SKETCH 2

(en **Anglais**)

Nous sommes le (date de l'épreuve)

Le jury jouera le rôle de Mrs ou Mr WHARTON, client(e) australien(ne) en départ.

- Vous vous présentez à la réception.
- Vous réglez votre facture à l'aide d'une carte bancaire internationale.
Simultanément, le téléphone sonne.
Madame ou Monsieur LEPETIT, client(e) de l'hôtel du centre d'examen, demande de la(le) réveiller dans 3 heures (dialogue en français).
- Vous (Mrs ou Mr WHARTON) désirez acheter pour votre famille et des amis des produits représentatifs du savoir-faire français et/ou local.
- Vous demandez l'adresse e-mail et l'adresse du site Web ainsi que quelques dépliants de l'hôtel du centre d'examen afin de les transmettre à vos amis dès votre retour à CANBERRA.

| | | | | |
|---------------------|--------------------------------|--|----------------|-------------|
| 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 1

RÉSULTATS ATTENDUS

SKETCH 1

(en Français)

- Accueillir la(le) client(e)
- Écouter et découvrir les besoins de la(le) client(e)
- Rechercher la réservation
- Questionner la(le) client(e) et demander le bon d'agence
- Vérifier le bon et clarifier la situation avec la(le) client(e)
- Proposer (après vérification des disponibilités) de garder la(le) client(e) en précisant les tarifs
- Proposer et/ou faire le nécessaire auprès de l'hôtel X et de l'agence de voyage
- Réaliser le check in avec prise de garanties (empreinte de carte bancaire ou pré-autorisation)
- Présenter les services de l'hôtel
- Appeler un bagagiste
- Prendre congé

- ***La/le client(e) insiste pour rester dans l'hôtel du centre d'examen.***
- ***Si le réceptionniste bloque sur le bon de réservation agence, la(le) client(e) s'engage à s'occuper elle(lui)-même du suivi avec l'agence.***

SKETCH 2

(en Anglais)

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

- Accueillir Mrs ou Mr WHARTON
- Editer la facture et l'expliquer
- Réaliser le check out à l'aide d'une carte AMEXO
- **Répondre au téléphone et noter l'heure du réveil sur le cahier de consignes (ou de réveils)**
- Renseigner la(le) client(e) sur les produits/souvenirs
- Remettre quelques dépliants de l'hôtel en notant l'adresse e-mail et l'adresse du site Web
- Remercier la(le) client(e) pour la promotion qu'il va pouvoir faire de l'hôtel du centre d'examen
- 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) | | | |