

## SUJET 3

*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 et Monsieur BERNER, clients suisses en voyage d'agrément en France.

Leur véhicule est tombé en panne et le garagiste local leur a chaudement recommandé votre hôtel pour son accueil et sa disponibilité.

- Ils veulent prendre une chambre au moins pour ce soir en attendant la réparation.
- Ils préféreraient une chambre à deux lits.
- Ils demandent une facture séparée pour la chambre et le petit déjeuner pour pouvoir se faire rembourser par l'assurance.
- Ils ont à disposition des euros pour un éventuel paiement.

**Simultanément, M. ou Mme DUPRÉS, client de l'hôtel, téléphone à la réception pour connaître le numéro international pour joindre NEW YORK depuis sa chambre.**

- Mr et Mme BERNER comptent dîner au restaurant de l'hôtel ce soir et demandent à ce qu'une réservation soit faite pour 20 heures 30.
- Ils choisissent un souvenir dans la vitrine « boutique » de la réception et demandent à ce que la dépense soit portée sur leur facture.
- N'ayant rien à faire de particulier pour le lendemain, ils voudraient visiter un musée ou un site remarquable de la ville et demandent que des propositions concrètes leur soient soumises immédiatement.
- Prendre congé.

### SKETCH 2

(en Anglais)

Nous sommes le (date de l'épreuve)

Le jury jouera le rôle de Mrs ou Mr LONGJOHN, client(e) anglais(e) de la chambre..., qui se présente à la réception.

- Elle/il ne se sent pas bien et souhaite que la réception appelle un médecin.
- Elle/il demande comment se procurer les médicaments que le médecin lui prescrira.
- Elle/il demande aussi quel est le numéro de téléphone de l'ambassade de GRANDE BRETAGNE à PARIS.
- N'ayant rien pour noter, elle/il incite le réceptionniste à noter les informations par écrit.

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 3

### RÉSULTATS ATTENDUS

#### SKETCH 1

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

- Accueillir le client et le réconforter pour le désagrément occasionné par la panne
- Présenter l'hôtel, ses prestations et les différents tarifs possibles
- Effectuer la procédure d'accueil pour un « client sans réservation » pour une nuit
- Effectuer les contrôles d'usage pour les étrangers (fiche de police)
- Prendre les garanties nécessaires et effectuer le paiement d'avance
- Procéder à l'enregistrement du séjour en attribuant une TWIN
- Ouvrir une facture « master » pour la chambre et le petit-déjeuner et une facture « extras »
- **Répondre au téléphone, et identifier M. DUPRÉS**
- **Le renseigner sur la procédure à suivre pour appeler NEW YORK**
- Prise de la réservation pour le restaurant de ce soir et présenter les autres services de l'hôtel
- Enregistrement du débours « boutique » sur la facture extra
- Soumettre au client la visite d'un musée ou d'un site en particulier avec l'indication des horaires d'ouverture et des conditions d'accès (le client n'ayant plus de véhicule)
- Indiquer la chambre et le moyen d'accès et proposer de l'aide pour les bagages
- Saluer le client et se mettre à sa disposition pour la durée du séjour

#### SKETCH 2

- Accueil et identification du client
- Trouver les coordonnées d'un médecin de service
- Situer la pharmacie la plus proche et éventuellement lui proposer de faire la course
- Effectuer les recherches de numéros téléphoniques à partir de l'annuaire, du minitel ou du WEB pour trouver les coordonnées de l'ambassade de Grande Bretagne à Paris
- Inscrire les informations obtenues sur un formulaire message ou un papier « présentable »
- 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
	Ce sujet comporte 2 feuille(s)		Feuille 2/2