

SUJET 6

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 PELLEGRINI (de nationalité italienne) qui se présente à la réception :

- Vous souhaitez une chambre grand lit bain pour deux personnes, pour 5 nuits avec un lit supplémentaire pour votre enfant âgé de 5 ans.
- Vous désirez connaître le tarif en demi-pension.
- Vous demandez à garer votre véhicule en sécurité.
- Vous possédez une carte bancaire internationale.

Simultanément, le téléphone sonne :

- Melle PONTOY cliente présente à l'hôtel, souhaite connaître la procédure à suivre pour faire repasser sa robe de soirée pour 19 heures.
- Vous, Mme ou M. PELLEGRINI, souhaitez prendre votre dîner en chambre car vous êtes fatiguée de votre voyage.

SKETCH 2

(en Anglais)

Nous sommes le (date de l'épreuve)

Le jury jouera le rôle de Mrs ou Mr BROWN, client(e) américain(e), qui se présente à la réception :

- Vous demandez à régler votre note en Travellers chèques US \$.
- Vous séjournez dans l'hôtel depuis J-3 et avez utilisé les services de l'hôtel (petit-déjeuner, téléphone).
- Vous désirez connaître la station service la plus proche afin de mettre du carburant dans votre automobile.

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 1/2

SUJET 6

RÉSULTATS ATTENDUS

SKETCH 1

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

- Accueillir le client en respectant la procédure d'arrivée
- Proposer au client une chambre pour deux personnes avec un lit supplémentaire pour l'enfant
- Communiquer le tarif de la demi-pension pour deux personnes et un enfant âgé de 5 ans
- Rédiger avec méthode les documents d'accueil : fiche d'arrivée, fiche kardex, fiche voyageur
- Demander une garantie bancaire ou un prépaiement
- Proposer un garage au client
- Remettre aux clients la clé de la chambre en précisant l'accès, et vendre les différents services de l'établissement
- **Répondre rapidement au téléphone et s'excuser auprès de Mme ou M. PELLEGRINI de la(le) faire patienter**
- **Renseigner Melle PONTTOY sur l'organisation du service pressing de l'hôtel**
- Renseigner le client sur le fonctionnement du room-service

SKETCH 2

- Accueillir la(le) client(e)
- Écouter sa demande
- Éditer la facture
- Présenter et expliquer la facture au client
- Procéder à l'encaissement en travellers chèques de 100\$ US
- Rédiger le bordereau de change, en remettre un exemplaire au client ou à la cliente
- Renseigner la ou le client sur la station essence la plus proche de l'hôtel
- Prendre congé du client ou de la cliente

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)			