

SUJET 5

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 DUPONTEL, en départ ce jour :

- Vous demandez votre facture.
- Vous contestez, vous n'avez pas pris de petits déjeuners.
- Vous réglez votre note en travellers chèques libellés en dollars américains.

Simultanément, le téléphone sonne (le jury jouera le rôle de Madame ou Monsieur MAGNE, arrivé(e) tardivement hier au soir) :

- Vous trouvez votre chambre trop petite (c'est une chambre standard).
- Vous souhaitez une chambre plus grande en acceptant de payer plus.
- Vous attendez une aide pour changer vos bagages de chambre.

- Vous (Madame ou Monsieur DUPONTEL) désirez vous rendre à l'aéroport (ou à la gare) et demandez l'itinéraire.
- Vous devez y déposer votre voiture de location.

SKETCH 2

(en **Anglais**)

Nous sommes le (date de l'épreuve)

Le jury jouera le rôle de Mrs ou Mr WILSTON, client(e) anglais(e) au téléphone, attendu(e) ce jour.

- Victime d'un empêchement vous devez annuler.
- Vous souhaitez reporter votre réservation à la semaine prochaine, du lundi au jeudi soit 3 nuits.
- Vous vous renseignez sur les activités sportives et culturelles de la ville pour occuper votre séjour.

Compléments : selon demande du candidat

- Deux personnes avec grand lit [la(le) client(e) insiste]
- Arrivée prévue lundi vers 18 h 30 – Numéro de téléphone mobile 06.31.14.13.20
- Est-il possible d'envoyer la facture de la chambre et du petit-déjeuner à la société INPRINT – Place de La Défense – Le CNIT – 92050 PARIS LA DÉFENSE CEDEX – Tél. 01.71.34.03.40.

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 5**RÉSULTATS ATTENDUS****SKETCH 1**

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

- Accueillir la(le) client(e)
- Rassurer la(le) client(e)
- Rechercher le bon de petit-déjeuner pour vérifier les prestations commandées
- Constater qu'il n'y a pas de bons de petits déjeuners
- Présenter des excuses pour l'erreur de facturation
- Modifier la facture
- Réclamer au (ou à la) client(e) le nombre de TC en \$US
- Pratiquer le change sur le logiciel ou manuellement si le logiciel n'est pas doté de cette fonction
- Rendre la monnaie en euros (si nécessaire)
- Solder la facture par le mode de règlement présenté
- Remettre au client un bordereau de change ou inscription du change en devises sur la facture
- **Prendre l'appel, s'annoncer et écouter la(le) client(e)**
- **Rassurer la(le) client(e)**
- **Vérifier son dossier pour s'assurer qu'il n'y ait pas d'erreur d'affectation de chambre**
- **Confirmer à la(au) client(e) qu'elle(il) a bien demandé une chambre standard lors de sa réservation**
- **Demander des précisions sur le confort souhaité**
- **Rechercher une chambre de confort supérieur disponible**
- **Proposer à la(au) client(e) de visiter une chambre correspondant davantage à ses attentes**
- **Après accord de la(du) client(e), procéder au délogement**
- **Modifier le dossier client, le planning de réservation, la facture sans oublier le cardex (et tous les autres documents utilisés dans le centre d'examen)**
- **Prendre congé**
- Guider le client dans la ville vers l'aéroport ou la gare et lui remettre un plan où le trajet est matérialisé
- Proposer un bagagiste
- Prendre congé

SKETCH 2

- Prendre l'appel, s'annoncer et écouter la(le) client(e)
- S'adresser en langue anglaise
- Reprendre le dossier du client et prendre note de l'annulation du jour
- Vérifier les disponibilités pour la nouvelle période demandée en fonction de la demande
- Proposer – Argumenter
- Après accord de la (du) client(e) procéder aux formalités d'usage pour la prise de la réservation
- Demander une confirmation écrite pour la prise en charge de la société (sans omettre les prestations)
- Compléter le dossier du client
- Récapituler les nouvelles conditions de séjour
- Conseiller la(le) client sur les activités culturelles et sportives de la ville
- 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)			