

## Situations à préparer pour l'ensemble des séries prévues au titre de l'épreuve E1

Nous sommes le jour J date valable pour tous les sujets de 1 à 8.

Prévoir une occupation de l'hôtel à 65 % et des disponibilités pour le jour J de plusieurs chambres dans chaque catégorie

### Clients à prévoir dans l'hôtel

NOM	Type de #	Nbre de Pers.	Dates de séjour	Documents à mettre en place
Mrs et Mr WHARTON	Appart calme	2	J-2 à J	Fiche de réservation Fiche client étranger australien de CANBERRA, avec fiche de police Facture avec prestations : chambre, PDI, prestations de restaurant, garage Fiches justificatives ou bons des prestations consommées
Mme ou M. LEPETIT	GL	1	J-1 à J+1	Fiche de réservation Facture avec prestations : chambre, PDI, téléphone Fiches justificatives ou bons des prestations consommées
Mrs ou Mr MAC KINTOSCH	GL ou TW	1	J à J+2	Fiche de réservation société MBI, aucune indication de prise en charge, une seule facture Arrivée prévue à 18 h
M. et Mme de la QUINTINIE	GL calme	2	J-2 à J+2	Dossier client : Fiche de réservation Cardex : chambre calme habituelle, plusieurs séjours par an, garanties bancaires à jours (n° carte CB, date d'expiration...) et habitudes du client

TOUTES ACADÉMIES	EXAMEN	Mention Complémentaire ACCUEIL-RÉCEPTION		2005
	ÉPREUVE	E1 : Accueil Réception en Français et en Anglais		
	Coefficient : 8		Durée : 1 h 00	Page 1/7
	Ce sujet comporte 7 feuilles			

## Clients à prévoir dans l'hôtel (suite)

NOM	Type de #	Nbre de Pers.	Dates de séjour	Documents à mettre en place
M. et Mme DUPRÉS	TW	2	J-1 à J+2	Fiche de réservation Facture avec prestations : chambre, PDJ, téléphone Fiches justificatives ou bons des prestations consommées
Mr ou Mrs LONGJOHN	TW	2	J-1 à J+2	Fiche de réservation client anglais Fiche de police client anglais Facture avec prestations : chambre, PDJ, restaurant Fiches justificatives ou bons des prestations consommées
M. VERDON	GL	1	J à J+2	Fiche de réservation société MATRA prévoir une master (B&B tarif négocié) et une extra
Mrs et Mr WILSON	TW	2	J-2 à J+1	Fiche de réservation Fiche de police client anglais Facture avec prestations : chambre, PDJ, restaurant et téléphone Fiches justificatives ou bons des prestations consommées
M. et Mme MARTIN	TW	2	J à J+1	Fiche de réservation Voucher duplicata émis par « sélectour Nice » forfait B&B pour 1 nuit seulement
Mr et Mrs WADDLE	TW	2	J-1 à J+2	Fiche de réservation Fiche de police client anglais Facture avec prestations : chambre, PDJ, restaurant et garage Fiches justificatives ou bons des prestations consommées
M. et Mme DUPONTEL	GL	2	J-2 à J	Fiche de réservation Facture avec prestations : chambre, PDJ, restaurant et téléphone Fiches justificatives ou bons des prestations consommées (mais pas de justificatifs pour les PDJ)

TOUTES ACADÉMIES	EXAMEN	Mention Complémentaire ACCUEIL-RÉCEPTION		2005
	ÉPREUVE	E1 : Accueil Réception en Français et en Anglais		
	Coefficient : 8		Durée : 1 h 00	Page 2/7
	Ce sujet comporte 7 feuilles			

## Clients à prévoir dans l'hôtel (suite)

NOM	Type de #	Nbre de Pers.	Dates de séjour	Documents à mettre en place
M. et Mme MAGNE	GL standard	2	J-1 à J+3	Fiche de réservation pour une chambre GL standard <b>arrivée tardive</b> Facture avec prestations : chambre, PDJ et garage Fiches justificatives ou bons des prestations consommées
Mrs ou Mr WILSTON	GL	2	J à J+3	Fiche de réservation Fax de prise en charge par la société INPRINT pour un B&B adresse de facturation : place de la défense le CNIT 92050 PARIS la défense Cedex Tél. contact : 01 71 34 03 40
Mlle PONTOY	GL	1	J-1 à J+2	Fiche de réservation Facture avec prestations : chambre, PDJ, restaurant et garage Fiches justificatives ou bons des prestations consommées
Mr et Mrs BROWN	TW	2	J-3 à J	Fiche de réservation Fiche de police clients américains Facture avec prestations : chambre, PDJ, téléphone, restaurant et garage Fiches justificatives ou bons des prestations consommées
M. ou Mme ORESTE	GL	1	J-3 à J	Fiche de réservation Prise en charge société « carrefour » (B&B), facturation extra téléphone, minibar et <b>animal</b> Fiches justificatives ou bons des prestations consommées
Mr ou Mrs PAYN	TW	2	J à J+3	Fiche de réservation Garantie = heure d'option

TOUTES ACADÉMIES	EXAMEN	Mention Complémentaire ACCUEIL-RÉCEPTION		2005
	ÉPREUVE	E1 : Accueil Réception en Français et en Anglais		
	Coefficient : 8		Durée : 1 h 00	Page 3 / 7
	Ce sujet comporte 7 feuilles			

## PRÉPARATION de la BANQUE de RÉCEPTION

**Remarque : Nous attirons votre attention sur la nécessité de mettre à disposition des candidats une réception la plus réaliste possible avec la plaquette complète de l'hôtel du centre d'examen comprenant notamment :**

- les prestations et tarifs VIP
- le descriptif détaillé de l'hôtel
- les prestations et les divers tarifs de l'hôtel
- les prestations et les tarifs du restaurant
- les prestations et tarifs des salons
- les prestations et les tarifs séminaires et groupes
- brochures et dépliant de l'hôtel du centre d'examen
- adresse email et adresse du site Web de l'hôtel du centre d'examen

**et les éléments de conciergerie suivants :**

- annuaires téléphoniques pages blanches et jaunes
- guide du téléphone pour téléphoner en France et à l'étranger
- **minitel et internet**
- horaires des trains et des avions au départ de la gare et de l'aéroport les plus proches de l'hôtel du centre d'examen
- guides, revues, documents relatifs à la ville et à la région avec mention des spécialités, des restaurants, des attractions touristiques, culturelles et sportives
- plan de la ville et de la région
- cartes routières et autoroutières de la région
- les numéros des taxis de la ville
- le journal local du jour
- programmes de TV + câble + satellite
- les programmes de cinéma
- liste des médecins et pharmacies de garde et les plus proches
- bons de débours
- brochures diverses de location de voiture avec tarifs
- fiche de messages
- cahier de réservation du restaurant du centre d'examen
- cahier de consignes
- cahier des réparations, bons de travaux
- cahier ou fiche de réveil

TOUTES ACADÉMIES	EXAMEN	Mention Complémentaire ACCUEIL-RÉCEPTION		2005
	ÉPREUVE	E1 : Accueil Réception en Français et en Anglais		
	Coefficient : 8		Durée : 1 h 00	Page 4/7
	Ce sujet comporte 7 feuilles			

**MOYENS DE REGLEMENT**

- fac-similés de billets en euros pour régler diverses notes d'hôtel
- fac-similés de billets en livres sterling £ pour régler diverses notes d'hôtel
- fac-similés de billets en US \$ pour régler diverses notes d'hôtel
- fac-similés de travellers cheque en livres sterling £ pour régler diverses notes d'hôtel
- fac-similés de travellers cheque en US \$ en **100 \$** pour régler diverses notes d'hôtel
- fonds de caisse en euros avec diverses coupures et pièces en quantité suffisante pour rendre la monnaie
- tableau de change affiché à la réception
- plusieurs bordereaux de change
- activité relative au(x) coffre(s)-fort(s) (fiches, enveloppes, reçus)

TOUTES ACADÉMIES	EXAMEN	Mention Complémentaire ACCUEIL-RÉCEPTION		2005
	ÉPREUVE	E1 : Accueil Réception en Français et en Anglais		
	Coefficient : 8	Durée : 1 h 00		Page 5/7
	Ce sujet comporte 7 feuilles			

## Documents à prévoir pour les jurys

NOM	Type de #	Nbre de Pers.	Dates de séjour	Documents à mettre en place
Mme ou M. DVORAK	GL standard	1	J à J+2	- Voucher original simple réservation : Agence HAVAS voyages d'Orléans, 18 rue Jeanne d'Arc 45000 Orléans Tél./Fax 02 38 45 61 23 Hôtel X (nom à définir par le professeur ressource mais de consonance très similaire à celui de l'hôtel du centre d'examen), adresse complète (avec Tél.) proche de l'hôtel du centre d'examen - Carte bancaire au nom de Mme ou M. DVORAK
Mrs et Mr WHARTON				Passeport Carte AMEXO
M. et Mme de la QUINTINIE				Travellers chèque en US \$ Pièce d'identité (carte ou passeport)
Mrs ou Mr ATKINS				Carte bancaire
Mrs ou Mr MAC KINTOSCH				Une grande enveloppe cachetée mention « important », au nom du client et société MBI
M. et Mme BERNER				Passeport suisse
M. et Mme LEBLANC				Chéquier et carte bancaire Pièce d'identité
Mrs et Mr WILSON				Travellers chèque en livres sterling £ passeport
M. et Mme MARTIN				Voucher original émis par « sélectour Nice » forfait B&B pour 1 nuit seulement CB ou chéquier + pièce d'identité

TOUTES ACADÉMIES	EXAMEN	Mention Complémentaire ACCUEIL-RÉCEPTION		2005
	ÉPREUVE	E1 : Accueil Réception en Français et en Anglais		
	Coefficient : 8		Durée : 1 h 00	Page 6/7
	Ce sujet comporte 7 feuilles			

## Documents à prévoir pour les jurys (suite)

<b>NOM</b>	<b>Type de #</b>	<b>Nbre de Pers.</b>	<b>Dates de séjour</b>	<b>Documents à mettre en place</b>
M. et Mme DUPONTEL				Travellers chèque en US \$ Pièce d'identité (carte ou passeport)
Mrs ou Mr WILSTON	GL	2	J à J+3	Fax de prise en charge par la société INPRINT pour un B&B adresse de facturation : place de la défense le CNIT 92050 PARIS la défense Cedex Tél. contact : 01 71 34 03 40
Mme ou M. PELLEGRINI				CB internationale, euros, pièce identité (passeport)
Mr et Mrs BROWN				Travellers chèque en US \$, en coupures de 100\$ passeport
M. ou Mme ORESTE				Chéquier + pièce d'identité
Mr ou Mrs PAYN				Espèces euros, carte bancaire Passeport

TOUTES ACADÉMIES	EXAMEN	Mention Complémentaire ACCUEIL-RÉCEPTION		2005
	ÉPREUVE	E1 : Accueil Réception en Français et en Anglais		
	Coefficient : 8	Durée : 1 h 00		Page 7/7
	Ce sujet comporte 7 feuilles			