

SUJET 7

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 Mme ou M. ORESTE.

- Vous êtes un(e) client(e) société, avec une prise en charge de la part de la société *Carrefour Paris* (chambre, petit déjeuner et téléphone).
- Vous êtes arrivé(e) il y a trois jours et vous vous présentez pour régler votre facture.
- Vous observez une erreur de facturation (animal) et vous demandez la correction, en exigeant que la facturation soit corrigée devant vous.
- Vous réglez vos extras par chèque bancaire.

Simultanément, le téléphone sonne (le jury jouera le rôle de M. BLANDIN) :

- Vous souhaitez connaître les tarifs de l'hôtel (chambre grand lit, petit déjeuner, demi-pension...).

- Vous, Mme ou M. ORESTE, désirez vous rendre à la mairie cet après-midi. Vous êtes en voiture.
- Enfin, vous souhaitez réserver la même chambre pour un prochain séjour : 1 personne, du 15 au 17 septembre prochains. Cette réservation sera confirmée par Carrefour.

SKETCH 2

(En Anglais)

Nous sommes le (date de l'épreuve)

Le jury jouera le rôle de Mrs ou Mr PAYN, client(e) individuel(le) avec réservation, arrivée prévue aujourd'hui.

- Vous vous présentez à la réception.
- Vous attendez que le réceptionniste réalise votre arrivée.
- Vous demandez des informations sur les spécialités locales.
- Vous recherchez un restaurant avec un bon rapport qualité/prix pour le troisième soir.

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 7

RÉSULTATS ATTENDUS

SKETCH 1

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

- Accueillir le client en réception, lui demander s'il a passé un bon séjour
- Lui présenter et expliquer la facturation
- S'excuser pour l'erreur, la corriger, rééditer les factures, présenter la facture d'extras
- Encaisser les extras par chèque, vérifier celui-ci (mentions, signature...)
- Orienter le client pour qu'il se rende à la mairie
- Proposer un plan
- **Prendre l'appel, s'annoncer et écouter la(le) client(e)**
- **Renseigner la(le) client(e) sur les tarifs appliqués**
- Prendre la réservation sur un formulaire adapté, reformuler le tout, ne pas promettre de n° de chambre
- Proposer de l'aide au client (bagages..), prendre congé et lui souhaiter un bon voyage

SKETCH 2

- Pratique de l'anglais oral
- Accueillir Mrs ou Mr PAYN
- Réaliser l'arrivée de ce client en respectant les usages habituels (dossier client, fiche de police...)
- Renseigner le client sur les spécialités locales
- Renseigner le client sur les possibilités de restauration avec un bon rapport qualité/prix
- Situer ce restaurant sur un plan et indiquer l'itinéraire pour y parvenir
- 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