

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 CARON, client(e) de l'hôtel.

Madame ou Monsieur CARON, chambre , se présente à la réception, et quitte l'hôtel (un jour plus tôt) suite à un imprévu.

- Elle ou il vient régler sa facture.
- La facture est prête avec une erreur (2 petits déjeuners comptabilisés en trop).
- Elle ou il règle sa facture en espèces.
- Elle ou il demande l'aide d'un bagagiste.

Simultanément, le téléphone sonne. Madame ou Monsieur DELETOMBE a oublié le cadre photo de sa famille sur la table de chevet, chambre , libérée à J-2. Elle ou il souhaite le récupérer et est prêt(e) à prendre à sa charge les frais d'envoi postaux.

SKETCH 2

(En Anglais)

Nous sommes le (date de l'épreuve).

Le jury jouera le rôle de Mrs ou Mr BARNES, client(e) d'affaires corporate anglais (e)

- Elle ou il se présente à la réception pour un séjour de deux nuits. Une chambre a été réservée à son nom.
- La ou le réceptionniste lui remet un fax en français, envoyé par la société locale EUROPA : « *Le rendez-vous avec le Directeur Général, initialement prévue le lendemain matin, est reporté au surlendemain à 10 h.* »
- Elle ou il demande à la ou au réceptionniste de lui traduire le message en anglais.
- Elle ou il demande un réveil à J+1 à 7 h 30 et prend possession de sa chambre.

| | | | | |
|---------------------|--------------------------------|---|----------------|-------------|
| TOUTES ACADÉMIES | EXAMEN | Mention Complémentaire ACCUEIL-RÉCEPTION | E1 | 2006 |
| | ÉPREUVE | Accueil-Réception en Français et en Anglais | | |
| | Coefficient : 8 | | Durée : 1 h 00 | |
| | Ce sujet comporte 2 feuille(s) | | | Feuille 1/2 |

SUJET 5

RÉSULTATS ATTENDUS

SKETCH 1

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

- Accueillir le client
- Éditer la facture
- Le candidat devra réagir sur l'erreur de facturation et s'excuser
- Rectifier et rééditer une facture informatique
- **Faire patienter Madame ou Monsieur CARON**
- **Répondre à la demande de Madame ou Monsieur DELETOMBE**
- **Contacter la gouvernante ou consulter le registre des objets oubliés (sur informatique ou manuscrit)**
- **Rassurer le client**
- **Trouver une solution pour lui faire parvenir l'objet**
- Procéder à l'encaissement en espèces de la facture et rendre la monnaie
- Avoir le feed-back du séjour
- Appeler le bagagiste
- Prendre congé

SKETCH 2

- Accueillir et réaliser le check in de Mrs ou Mr BARNES, client(e) d'affaires corporate avec réservation, en anglais
- Préciser facture payée par société (B and B, facture extra à sa charge)
- Demander une garantie
- Remettre le message (fax)
- Sur demande de la ou du client(e) exécuter la traduction
- Remettre la clef, indiquer la localisation de la chambre
- Enregistrer la demande de réveil
- Prendre congé

| | | | | |
|---------------------|--------------------------------|---|----------------|-------------|
| TOUTES ACADÉMIES | EXAMEN | Mention Complémentaire ACCUEIL-RÉCEPTION | E1 | 2006 |
| | ÉPREUVE | Accueil-Réception en Français et en Anglais | | |
| | Coefficient : 8 | | Durée : 1 h 00 | |
| | Ce sujet comporte 2 feuille(s) | | | Feuille 2/2 |