

SUJET 2

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 MALOT.

- Elle ou il est dans l'hôtel depuis 3 nuits et souhaite régler sa chambre à l'aide de travellers chèques en livres sterling.
- La note présentée par le réceptionniste comporte une erreur sur les consommations mini-bar.
- Elle ou il demande la déduction des deux bières facturées et non consommées.

Simultanément, le téléphone sonne, Madame ou Monsieur PIANCASTELLI, client(e) présent(e) à l'hôtel. Elle ou il souhaite réserver une table au restaurant pour le déjeuner vers 13 h 00, 3 couverts, espace « non fumeur ».

SKETCH 2

(en **Anglais**)

Nous sommes le (date de l'épreuve).

Le jury jouera le rôle de Mrs ou Mr JENKINS, client britannique.

- Elle ou il souhaite prolonger son séjour d'une nuit (arrivée J-1, départ prévu J+1, prolongé J+2).
- Elle ou il désire visiter un musée situé à proximité de l'hôtel du centre d'examen (déterminer le musée à visiter avant le sketch).
- Elle ou il souhaite avoir plus de précision sur le musée (horaires, contenu...).
- Elle ou il demande la direction pour se rendre sur ce site, la possibilité de parking, les restaurants sur la zone du musée.

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 2

RÉSULTATS ATTENDUS

SKETCH 1

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

- Accueillir la(le) client(e)
- Prendre en compte la demande du client MALOT
- Vérifier les dernières dépenses
- Présenter et commenter la note
- Écouter les remarques du client
- Déduire les consommations erronées après vérification des dépenses
- Réaliser un encaissement en travellers cheques
- Appliquer la procédure de change
- Rendre la monnaie en euros
- Dialoguer sur la qualité du séjour
- Proposer une nouvelle date de séjour
- Prendre congé

- **Répondre au téléphone après s'être excusé auprès du client présent au desk**
- **Écouter la demande de Madame ou Monsieur PIANCASTELLI**
- **Prendre en note la réservation sur le document approprié (cahier, bon, fiche...)**
- **Récapituler la demande client**

SKETCH 2

- Accueillir la(le) client(e)
- Écouter la demande du client
- Vérifier les disponibilités
- Effectuer les modifications administratives
- Rassurer le client
- Fournir les renseignements demandés (environnement touristique du musée) avec documents à remettre si besoin
- 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