

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 Madame ou Monsieur POITOU qui se présente à la réception sans réservation et souhaite louer une chambre pour 3 nuits.

Déçu(e) par une expérience récente, la ou le client est plutôt inquiet(e) et a des difficultés à se décider. Elle ou il demande :

- une chambre pour deux personnes, calme, et à un tarif économique ;
- des renseignements sur la carte proposée par le chef, ou à défaut, sur un restaurant des environs proposant une cuisine diététique ;
- de nombreuses précisions sur les prestations proposées (aménagements, confort...) ;
- des suggestions d'excursions à faire dans les environs.

Elle ou il dispose d'une carte bancaire.

Simultanément, le téléphone sonne. Mrs ou Mr BRIGHTON souhaite laisser un message pour Madame ou Monsieur DUFRAIGNE, client(e) de l'hôtel.

« Mrs ou Mr BRIGHTON ne sera pas présent(e) au séminaire demain matin. Son vol a été annulé pour des raisons météorologiques. Elle ou il rappellera ultérieurement ».

SKETCH 2

(en **Anglais**)

Nous sommes le (date de l'épreuve).

Le jury jouera le rôle de Mrs ou Mr BROWN, client britannique, quittant l'hôtel ce jour. Ce(tte) client(e) se présente à la réception pour régler sa facture.

- Elle ou il a consommé un whisky dans le mini-bar
- Elle ou il paye avec des chèques de voyage en livres sterling.

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 7**RÉSULTATS ATTENDUS****SKETCH 1**

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

- Accueillir le client
- Définir ses attentes
- Rassurer ce client inquiet
- Présenter de manière commerciale l'hôtel et ses prestations
- Enregistrer l'arrivée
- Prendre une garantie de paiement
- **Faire patienter Madame ou Monsieur POITOU**
- **Rechercher le numéro de chambre de Mrs WHITE**
- **Prendre note du message**
- **Assurer le suivi**
- Questionner le client pour déterminer ses préférences dans le choix d'excursion
- Faire des propositions originales et adaptées
- Prendre congé

SKETCH 2

- Accueillir le client
- Présenter et vérifier la facture
- Rajouter la consommation mini-bar
- Faire le change et rendre la monnaie en euros
- Encaisser
- 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