

SUJET 8

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 DUVAL (*agence de voyages sans contrat avec l'hôtel*).

- Elle ou il téléphone pour une réservation ferme en demi pension, pour la famille HERBERT : 2 adultes et 3 enfants (7 ans, 13 ans et 16 ans).
- Séjour de 4 nuits, du 7 au 11 juillet 2006.

Madame ou Monsieur DUFRAIGNE, client présent à l'hôtel, se présente à la réception. Elle ou il demande un horaire SNCF pour un départ dans la journée (destination à déterminer par le jury).

SKETCH 2

(en **Anglais**)

Nous sommes le (date de l'épreuve).

Le jury jouera le rôle de Mrs ou Mr SULLIVAN.

- Elle ou il se présente à la réception et désire 1 chambre pour 2 adultes et 1 bébé pour le soir même, pour 1 nuit.
- Elle ou il désire régler sa note immédiatement par carte bancaire (chambre et 2 petits déjeuners).
- Le bébé est fiévreux et Mrs ou Mr SULLIVAN demande de l'aide.

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 8**RÉSULTATS ATTENDUS****SKETCH 1**

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

- Accueillir la(le) client(e) au téléphone
- Écouter la demande du client
- Effectuer la réservation
- Proposer les services adaptés aux familles
- Demander le voucher et si nécessaire proposer l'envoi d'une note pro forma
- Reformuler la réservation
- Prendre congé

- **Prendre en compte le client présent au desk**
- **Faire patienter Madame ou Monsieur DUFRAIGNE**
- **Écouter la demande**
- **Renseigner la(le) client(e) sur les horaires SNCF en utilisant les outils adaptés**
- **Proposer d'effectuer la réservation**
- **Prendre congé**

SKETCH 2

- Accueillir la(le) client(e)
- Écouter la demande du client
- Effectuer l'arrivée client
- Enregistrer le règlement par carte bancaire
- Proposer les services d'un médecin
- 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