

SUJET 3

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 YORK.

- Elle ou il séjourne dans l'hôtel du centre d'examen depuis 3 jours en ½ pension.
- Elle ou il a consommé du mini-bar (entre 15 et 20 €).
- Elle ou il a un voucher prenant en charge la ½ pension.
- Elle ou il règle les extras en US dollars.

Simultanément, le téléphone sonne, Madame ou Monsieur BERNARD souhaite, pour information, connaître le prix des chambres. Elle ou il ne désire pas réserver.

SKETCH 2

(en Anglais)

Nous sommes le (date de l'épreuve).

Le jury jouera le rôle de Mrs ou Mr STEEL.

- Elle ou il séjourne dans l'hôtel du centre d'examen avec son époux(se) depuis 2 jours, elle ou il se présente à la réception.
- Elle ou il reste encore 2 jours dans l'hôtel
- Elle ou il aimerait découvrir la région (deux lieux touristiques).
- Elle ou il désire également acheter des spécialités régionales (gastronomiques et souvenirs typiques) à l'intention de ses amis.

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 3**RÉSULTATS ATTENDUS****SKETCH 1**

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

- Accueillir la(le) client(e)
- Écouter la demande du client
- Éditer et présenter la facture d'extra
- Réaliser un encaissement en devises (USD)
- Appliquer la procédure de change
- Rendre monnaie en euros
- Solder la facture d'agence en DD
- S'informer sur la qualité du séjour
- Prendre congé

- **Répondre au téléphone après s'être excusé auprès du client présent au desk**
- **Écouter la demande de Madame ou Monsieur BERNARD**
- **Transmettre l'information au client**
- **Proposer une réservation**
- **Prendre congé**

SKETCH 2

- Accueillir la(le) client(e)
- Écouter la demande du client
- Proposer au client 2 lieux touristiques
- Matérialiser sur un plan le circuit à suivre (indication de direction : droite, gauche, points de repères)
- Indiquer les spécialités locales (gastronomiques et souvenirs typiques), les lieux d'achat les plus proches.
- 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