

SUJET 6

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 BLANCHARD.

- Madame ou Monsieur BLANCHARD que vous recevez régulièrement dans votre établissement vous téléphone.
- Elle ou il désire réserver une chambre du 10 au 13 juillet 2006, dans les conditions qu'elle ou il précisera à votre demande.

Simultanément, Madame ou Monsieur PONTOIS se présente à la réception.

- Elle ou il souhaite récupérer un objet de valeur déposé dans le coffre général de l'hôtel.

SKETCH 2

(en **Anglais**)

Nous sommes le (date de l'épreuve).

Le jury jouera le rôle de Mrs ou Mr LEWIS qui arrive de Portsmouth.

- Elle ou il se présente à la réception.
- Elle ou il n'a pas réservé.
- Elle ou il désire rester 4 jours en grand lit non fumeur.
- Elle ou il dispose d'une carte bancaire.

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 6

RÉSULTATS ATTENDUS

SKETCH 1

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

- Reconnaître le client habitué et consulter son kardex
- Consulter les disponibilités sur le logiciel
- Prendre la réservation
- **Accueillir Madame ou Monsieur PONTOIS**
- **Appliquer les procédures de remise de coffre**
- Ne pas demander de confirmation (client habitué)
- Prendre congé
- Enregistrer la réservation

SKETCH 2

- Accueillir Mrs ou Mr LEWIS
- Prendre en compte ses besoins
- Vérifier les disponibilités sur le logiciel
- Enregistrer l'arrivée
- Demander une garantie

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