

SUJET 4

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 tiendra le rôle de Madame ou Monsieur MATTEOS.

- Elle ou il se présente à la réception pour réserver une chambre pour ses amis, Madame et Monsieur HOUELLEBECQ et leurs 2 enfants, âgés de 3 et 5 ans.
- Elle ou il souhaite une chambre familiale ou suite ou deux chambres communicantes. Pour les parents : grand lit avec bain ; Pour les enfants : 2 lits jumeaux. Elle ou il demande la configuration et insiste sur le confort des chambres.
- La famille HOUELLEBECQ arriva le 13 juillet vers 18 heures pour 3 nuits.
- Elle ou il verse en espèce, à titre d'arrhes, 30 % de la somme totale du séjour.
- Le solde de la facture sera réglé par Madame ou Monsieur MATTEOS en fin de séjour : « surtout ne rien faire payer à Madame et Monsieur HOUELLEBECQ ».

SKETCH 2

(en **Anglais**)

Nous sommes le (date de l'épreuve).

Le jury tiendra le rôle de Mrs ou Mr LANCASTER, chef de réception à l'hôtel Four Seasons à Londres.

La situation s'effectue au téléphone.

- Elle ou il souhaite modifier la réservation de Monsieur YOUNG, un très bon client de son hôtel. Celui-ci a réservé une chambre à grand lit du 24 au 27 juillet pour 2 personnes. Il arrivera le 28 juillet à la place du 24, pour 2 nuits seulement.
- Elle ou il veut également réserver une table pour 2 personnes pour son client dans un restaurant gastronomique type macarons Michelin pour le soir de son arrivée, vers 20 heures 30.

**Simultanément, Madame ou Monsieur DUFRAIGNE (client français), se présente à la réception.
Il souhaite connaître la localisation et l'enseigne du distributeur de billets le plus proche.**

| | | | | |
|---------------------|--------------------------------|---|----------------|-------------|
| 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 4**RÉSULTATS ATTENDUS****SKETCH 1**

- Accueillir la(le) client(e)
- Écouter la demande du client
- Argumenter la vente : configuration, confort, tarif, aménagement de la salle de bain, orientation, ...
- Proposer une visite de chambres
- Effectuer la réservation
- Calculer le montant des arrhes
- Réaliser l'encaissement des arrhes en espèces
- Remettre un reçu
- Reformuler la réservation
- Noter la prise en charge de la facture par Madame ou Monsieur MATTEOS
- Prendre congé

SKETCH 2

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

- Accueillir la(le) client(e) au téléphone
- Écouter la demande du client
- Modifier la réservation
- Demander une nouvelle garantie ou une confirmation écrite
- Proposer un restaurant gastronomique
- Reformuler la réservation
- Prendre congé

- **Prendre en compte le client présent au desk**
- **Faire patienter Madame ou Monsieur DUFRAIGNE**
- **Écouter la demande**
- **Transmettre les informations au client**
- **Indiquer la direction à prendre**
- **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 |