

SUJET 1

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 RÉGNAULT.

- Elle ou il se présente à la réception, il est 11 h 00, alors qu'elle ou il avait annoncé son arrivée à 14 h 00.
- Elle ou il a réservé une chambre à grand lit pour 2 personnes pour une nuit. Elle ou il est un(e) client(e) habitué(e), c'est son 4^{ème} séjour depuis le début de l'année. Elle ou il souhaite occuper sa chambre habituelle. Celle-ci est encore occupée, les clients présents ne la libéreront que dans une heure.
- Elle ou il veut s'installer au plus vite car elle ou il est extrêmement fatigué(e). Elle ou il insiste fortement.

Le téléphone sonne, Mme ou M. DUFRAIGNE, client(e) présent(e) à l'hôtel, souhaite faire repasser une tenue de soirée.

SKETCH 2

(en **Anglais**)

Nous sommes le (date de l'épreuve)

Le jury jouera le rôle de Mrs ou Mr DUNLOP, client étranger australien.

- Elle ou il se présente à la réception et souhaite commander un taxi pour se rendre à l'aéroport dans 30 min. La chambre a été réglée il y a une heure environ.
- Mrs ou Mr Dunlop désire réserver une chambre identique pour un prochain séjour de 2 nuits à partir du 12 juillet 2006.

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 1**RÉSULTATS ATTENDUS****SKETCH 1**

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

- Accueillir la(le) client(e)
- La(le) reconnaître
- Prendre en charge et vérifier la réservation
- Informer la(le) client(e) sur l'état occupé de la chambre
- Proposer de patienter au bar ou au salon
- Proposer un geste commercial
- Rassurer sur le délai d'attente

- **Accueillir la(le) client(e) au téléphone, se présenter, écouter la demande**
- **Expliquer la procédure de pressing**
- **Rassurer sur la prise en charge du vêtement**
- **Prendre congé**
- **Transmettre l'information au service des étages**

SKETCH 2

- Accueillir la(le) client(e)
- Se renseigner sur les besoins
- Réserver un taxi
- Annoncer les délais d'attente
- Proposer la descente des bagages
- Enregistrer la future réservation, respecter les souhaits de la (du) client(e)
- Demander une garantie
- Récapituler la réservation
- 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