

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 jouera le rôle de Madame ou Monsieur MISCO qui vient régler sa facture :

- Vous êtes étourdi(e) et vous ne prêtez pas attention aux demandes de vérification orale du réceptionniste. Vous demandez une facture papier pour vérifier.
- Après l'avoir eue entre vos mains, vous demandez la prise en charge par votre société (Michely Netherlands) conformément au fax envoyé.
- Vous signalez ensuite que le garage n'a pas été facturé, et il y a des erreurs sur la facturation des petits déjeuners.
- Vous n'avez pas consommé de mini bar.
- Vous réglez avec des livres sterling et le solde en euros.
- Vous souhaitez laisser vos bagages en chambre jusqu'à 15 h.

Simultanément, le jury jouera le rôle de M. ou Mme MALUET :

- **Vous appelez l'hôtel pour réserver la chambre 210 (comme d'habitude) à partir du 29 juin, pour 2 nuits.**
- **Vous demandez un service de pension complète.**

SKETCH 2

(en **Anglais**)

Nous sommes le (date de l'épreuve).

Le jury jouera le rôle de Mr ou Mrs COLLIN qui arrive pour prendre possession de sa chambre.

- Vous disposez de votre bon d'agence « Cook ».
- Vous êtes fatigué(e) et contrarié(e), vous voulez une chambre en hauteur côté calme car il y a vraiment trop de circulation devant l'hôtel !
- Vous vous posez des questions sur les prestations comprises dans votre bon d'agence :
 - Avez-vous droit au repas ?
 - Que devrez-vous régler au moment du départ ?

TOUTES ACADÉMIES	EXAMEN	Mention Complémentaire ACCUEIL-RÉCEPTION	E1	2007
	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**

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

- Accueillir le client
- Présenter la facture avant rectification
- Rectifier les erreurs de facture
- Editer et faire signer la facture « société »
- Editer la facture « extra » et enregistrer le règlement en devises
- Indiquer la procédure de prise en charge des bagages

L'anticipation éventuelle des erreurs de facturation et de la prise en charge société devra être prise en compte dans l'évaluation du candidat.

- **Prendre en charge l'appel téléphonique**
- **Expliquer l'impossibilité d'affecter la chambre 210**
- **Expliquer l'impossibilité de facturation de la pension complète en forfait**
- **Appliquer la procédure d'enregistrement de la réservation pour un client habitué**
- **Récapituler la réservation**
- **Prendre congé**

SKETCH 2

- Accueillir le client
- Contrôler la réservation et demander le bon d'agence
- Préciser les prestations incluses
- Prendre en compte la nécessité d'un délogement
- Proposer des ventes annexes
- Indiquer la chambre

L'anticipation éventuelle du délogement devra être prise en compte dans l'évaluation du candidat.

TOUTES ACADÉMIES	EXAMEN	Mention Complémentaire ACCUEIL-RÉCEPTION	E1	2007
	ÉPREUVE	Accueil-Réception en Français et en Anglais		
	Coefficient : 8		Durée : 1 h 00	
	Ce sujet comporte 2 feuille(s)			Feuille 2/2