

## SUJET 2

*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).

Vous êtes Madame ou Monsieur KERVALLEC, client(e) habitué(e) de l'hôtel. Vous êtes sûr que votre secrétaire a réservé votre chambre pour ce soir. De plus, vous êtes particulièrement fatigué(e) car votre voiture a un problème et vous avez dû rouler très lentement ; vous arrivez donc après 21 heures.

- Votre chambre n'a pas été réservée, vous le prenez mal et attribuez l'erreur à l'hôtel.
- Vous avez besoin d'un garagiste demain à la première heure.
- Vous êtes titulaire de la carte privilège de l'établissement.

**Simultanément, Madame ou Monsieur SOREL, client(e) présent(e), appelle la réception. Il/Elle souhaite connaître les modalités de service du petit déjeuner en chambre car sa fiche de commande a été oubliée dans sa chambre. Il/Elle souhaite un thé lait complet à 7 heures 30 demain.**

### SKETCH 2

(en **Anglais**)

Nous sommes le (date de l'épreuve).

Vous êtes Mrs ou Mr CROSBY, client(e) de l'hôtel. Vous vous présentez à la réception :

- Vous désirez régler la note du restaurant de la veille (115 euros) en dollars américains. Vous ne souhaitez pas que ce repas au restaurant et son règlement figurent sur la facture du séjour.
- Vous souhaitez déposer des documents dans le coffre général de l'hôtel. Vous êtes très attentif à la sécurité des documents remis.
- Vous aimeriez visiter le centre ville et faire quelques achats demain matin. Vous demandez comment vous y rendre en voiture et où vous garer.

|                     |                                |   |                |             |
|---------------------|--------------------------------|---|----------------|-------------|
| TOUTES<br>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 2

### RÉSULTATS ATTENDUS

#### SKETCH 1

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

- Accueillir le (la) client(e)
  - Contrôler les réservations pour ce soir
  - Réagir favorablement à la situation et trouver une solution
  - Consulter le cardex de ce client habitué
  - Proposer une solution pour le problème de la voiture :
    - Repérer un garage de la marque de la voiture
    - Donner les coordonnées au client
    - Noter en consigne de prendre un rendez-vous dès l'ouverture le lendemain
  - Enregistrer l'arrivée
  - Prendre congé
- 
- **Prendre en charge l'appel téléphonique**
  - **Renseigner sur les modalités de service du petit déjeuner en chambre**
  - **Prendre note de la commande**
  - **Prendre congé**

#### SKETCH 2

- Accueillir le client à la réception
- Editer la facture restaurant
- Présenter et expliquer
- Procéder à l'encaissement des devises :
  - Annoncer le montant de la facture dans la devise utilisée par le client
  - Utiliser le bordereau de change correctement
  - Rendre la monnaie en euros si nécessaire
- Solder la note de restaurant
- Procéder à la prise en charge des objets au coffre général
- Rassurer le client sur la sécurisation des documents
- Renseigner le client sur la demande d'achats du lendemain, à l'aide d'un plan
- Prendre congé

|                     |                                |   |                |             |
|---------------------|--------------------------------|---|----------------|-------------|
| TOUTES<br>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 |