

SUJET 5

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 HUBERT.

- Vous séjournez dans une chambre à grand lit avec votre conjoint depuis 3 nuits (chambre N°.....). Vous bénéficiez d'un forfait demi-pension. Votre départ est prévu demain matin.
- Votre conjoint(e) ne se sent pas très bien.
- Vous êtes inquiet(e) et vous avez donc décidé de partir cet après midi vers 15h.
- Vous souhaitez payer tout de suite votre facture. Vous demandez à ne pas régler la nuit suivante puisque vous ne séjournerez plus à l'hôtel.
- Vous avez consommé deux eaux minérales et un jus de fruits.

Simultanément, le téléphone sonne.

M. ou Mme Claude CANUT souhaite annuler sa réservation d'une chambre à grand lit pour une personne du 15 au 16 août 2007. Un chèque d'arrhes garantit cette réservation.

- Vous réglez votre facture par chèque bancaire.
- Vous demandez où vous pouvez rapidement trouver des souvenirs de votre passage dans la région : « quel objet serait le mieux adapté, où le trouver, comment s'y rendre ? »

SKETCH 2

(en **Anglais**)

Nous sommes le (date de l'épreuve)

Le jury jouera le rôle de Mrs et Mr KENNEDY, un couple d'américains.

- Vous arrivez à la réception ce jour.
- Vous n'avez pas réservé et souhaitez passer trois nuits à l'hôtel, avec votre fille de quinze ans.
- Vous n'avez pas arrêté votre choix entre une chambre avec lit supplémentaire ou 2 chambres communicantes ou 1 junior suite.
- Vous souhaitez aussi vous restaurer.
- Vous réglez au comptant en dollars américains pour la nuit à venir.
- Par ailleurs, vous souhaitez être renseignés sur la procédure à suivre pour faire nettoyer des vêtements à l'hôtel.

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 5**RÉSULTATS ATTENDUS****SKETCH 1**

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

- Accueillir le client
 - Ecouter sa demande / contrôler la situation
 - Proposer de contacter un médecin
 - Demander l'heure de départ pour décider ou non du paiement de la dernière nuit
 - Présenter la procédure de blocage de la ligne téléphonique extérieure durant la matinée
 - Présenter la facture et contrôle des consommations
-
- **Répondre au téléphone**
 - **Rechercher la réservation**
 - **Vérifier le dossier (garantie)**
 - **Annuler la réservation**
 - **Attribuer un numéro d'annulation**
 - **Reformuler**
 - **Prendre congé**
-
- Enregistrer le règlement
 - Renseigner sur les objets « souvenirs », le lieu d'achat possible, le chemin, à l'aide d'un plan
 - Prendre congé et rappeler le dépôt futur de la clé au moment du départ réel.

SKETCH 2

- Accueillir le client en anglais
- Ecouter sa demande, contrôler les disponibilités pour ce soir et les 2 nuits suivantes
- Proposer soit une chambre triple, soit 2 chambres communicantes, soit une junior suite.....
- Enregistrer les fiches de police
- Proposer une offre de restauration
- Demander un règlement en garantie
- Enregistrer le règlement pour une nuit (ou selon la politique de l'hôtel) et effectuer l'opération de change des devises (bordereau de change)
- Remettre un reçu
- Renseigner sur la procédure de traitement du linge client (interne ou externe)
- Prendre congé

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