

SUJET 5

Durée : 1 heure
 10 min de préparation
 30 min de jeu de rôle
 20 min d'entretien

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).

Vous aurez à utiliser obligatoirement le logiciel professionnel hôtelier du centre d'examen. Pendant le jeu de rôle, vous pourrez, dans un premier temps, travailler sur les documents manuscrits éventuellement fournis en annexe et les listings du logiciel (qui ont été préalablement imprimés). Par la suite, il faudra initialiser le logiciel.

Vous êtes réceptionniste polyvalent à l'hôtel du centre d'examen.

Nous sommes le *(date du jour)* à *(heure)*.

1° Vous organisez votre poste de travail et vous prenez connaissance des documents nécessaires à l'exécution des tâches qui vous incombent.

2° Deux situations vont se présenter à vous durant votre service... Vous devez y répondre le plus favorablement possible.

Consignes commerciales :

- tarification pour les chambres en walk in ce soir : tous les clients en plein tarif.
- forfait famille : 50% de remise sur la deuxième chambre.
- en cas d'annulation jusqu'à J-21, remboursement de la garantie.

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 1 feuille(s)			Feuille 1/1