

## SUJET 8

*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 M. ou Mme BERGES et M. ou Mme DUBOIS clients en départ ce jour.

- Vous souhaitez régler les factures de la chambre à deux lits que vous avez partagé durant votre séjour.
- Vous êtes mécontents en constatant qu'une seule facture a été ouverte alors que vous aviez bien spécifié à votre arrivée qu'il vous fallait une facture par personne.
- Vous demandez, pour chacun, une facture séparée présentant 50% du prix de la chambre.
- M. ou Mme BERGES prend à sa charge le mini-bar et règle par chèque.
- M. ou Mme DUBOIS prend à sa charge le téléphone et règle en espèces.

**Simultanément le téléphone sonne.**

**M. ou Mme SOREL, client(e) présent(e) chambre \_\_\_\_ (en départ demain à 12 heures), souhaite connaître la procédure pour faire nettoyer un chemisier dans les meilleurs délais.**

- Vous demandez un taxi pour rejoindre l'aéroport (temps de parcours, tarif).

### SKETCH 2

(en Anglais)

Nous sommes le (date de l'épreuve)

Le jury jouera le rôle de Mrs ou Mr SMITH qui occupe une chambre à grand lit pour une personne depuis la veille.

- Vous vous présentez à la réception pour annoncer l'arrivée imprévue de votre fille (20 ans) vers 17 heures
- Vous souhaitez donc être délogé(e) dans une chambre à deux lits.
- De plus, vous désirez accompagner votre fille au cinéma, ce soir.
- Vous attendez des informations concernant les films à l'affiche et le guidage.

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 8****RÉSULTATS ATTENDUS****SKETCH 1**

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

- Accueillir les clients
- Contrôler et présenter la facture
- Editer deux factures séparées selon les consignes des clients
- Encaisser l'une en chèque, l'autre en espèces
- Vérifier le chèque
- Appeler un taxi
- Prendre congé
- **Répondre au téléphone**
- **Ecouter la demande**
- **Indiquer la procédure pressing**
- **Rassurer sur la prise en charge pressing**

**SKETCH 2**

- Accueillir le client
- Reprendre son dossier
- Vérifier les disponibilités
- Effectuer le délogement (de # GL à #2L)
- Renseigner à propos des programmes de cinéma,
- Situer les cinémas
- Donner le plan
- 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