

SUJET 3

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 MARTIN. Vous êtes chargé(e) d'organiser une fête de famille du 13 au 15 juillet prochains.

- Vous recherchez un hébergement pour :
 - Un couple de personnes âgées, M. et Mme LORIOT (arrivée par le train de 13 heures).
 - Une famille de quatre personnes, M. et Mme LUPIN (arrivée en voiture vers 21 heures).
 - Un couple, M. et Mme MERCIER et leur fille de six ans (arrivée en voiture vers 17 heures).
- Vous souhaitez des conseils pour assurer au mieux l'hébergement des invités.
- Vous êtes prêt(e) à donner une garantie mais chaque famille règlera sa note.
- Vous souhaitez obtenir un tarif préférentiel.
- Vous souhaitez que soit déposé un paquet dans chaque chambre. Vous les confierez le 12 juillet à la réception.
- Vous souhaitez que l'hôtel adresse une confirmation écrite à chaque participant.

Simultanément, Madame ou Monsieur SOREL, client(e) présent(e) appelle la réception. Il (elle) souhaite connaître les prévisions météorologiques pour la journée de demain.

SKETCH 2

(en **Anglais**)

Nous sommes le (date de l'épreuve).

Vous êtes Mrs ou Mr LARRY. Vous vous présentez à la réception :

- Vous désirez une chambre pour ce soir. Tous vos bagages ont été égarés à l'aéroport et votre escale n'était pas prévue. Vous devez rester deux nuits sur place et vous êtes très énervé(e).
- Vous disposez d'espèces en euros pour un éventuel paiement d'avance.
- Une fois rassuré(e), vous souhaitez des conseils pour occuper votre journée du lendemain. Vous appréciez la gastronomie et les sites architecturaux.

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 3**RÉSULTATS ATTENDUS****SKETCH 1**

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

- Accueillir le (la) client(e)
 - Contrôler les disponibilités
 - Faire des offres d'hébergement adaptées
 - Proposer des visites de chambres
 - Présenter la tarification adaptée dans le respect des consignes commerciales
 - Enregistrer la réservation
 - Obtenir les adresses des invités
 - Faire le nécessaire pour la prise d'une garantie
 - Suggérer des ventes annexes
 - Récapituler
 - Prendre congé
-
- **Prendre en charge l'appel téléphonique**
 - **Rechercher l'information demandée par le client**
 - **Transmettre l'information**
 - **Prendre congé**

SKETCH 2

- Accueillir le client
- Prendre en charge et rassurer le client
- Compléter la fiche de voyageur
- Faire des propositions adaptées aux besoins du client
- Enregistrer le prépaiement
- Présenter un programme touristique et gastronomique pour le lendemain, à l'aide d'un plan et de brochures
- Suggérer des ventes annexes
- Acheminer le client vers sa chambre
- 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