

## SUJET 1

*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 DUMAS DE LA ROQUE, rédacteur(trice) du magazine Campagne et Décoration. Vous devez passer trois jours dans la région pour un reportage sur la restauration d'un château par ses propriétaires.

Vous avez réservé deux chambres en B&B pour trois nuits, pour vous-même et votre collaborateur :

- Vous désirez absolument laisser vos véhicules dans un endroit sécurisé, vous insistez.
- Vous désirez que votre collaborateur M. DARMONT entre en contact avec vous dès son arrivée.
- Vous demandez que l'on vous réserve une table bien placée, au calme, au restaurant pour 20 heures, pour 5 personnes, car vous recevez les propriétaires du château.
- Vous précisez que la totalité des prestations est réglée par le magazine, exceptées les consommations mini bar.  
Le fax de confirmation arrivé ne comportant aucune prise en charge, vous demandez que la réception fasse le nécessaire auprès du magazine.

**Simultanément, Madame ou Monsieur SOREL, client(e) présent(e), appelle la réception. Il/Elle souhaite connaître les horaires d'ouverture du restaurant de l'hôtel ce soir. Si le candidat le propose, demander une table pour 4 personnes le plus tôt possible.**

### SKETCH 2

(en **Anglais**)

Nous sommes le (date de l'épreuve).

Vous êtes Mrs ou Mr MACALLAN, client(e) en départ. Vous vous présentez à la réception :

- Vous souhaitez régler votre facture en livres sterling.
- Vous signalez que vous n'avez pas pris votre petit déjeuner ce matin.
- Vous faites une réservation pour un prochain séjour avec votre conjoint(e) ; vous désirez une très belle chambre pour les nuits du 13 et du 14 Juillet 2007.
- Vous désirez un taxi pour vous conduire à la gare.

|                     |                                |   |                |             |
|---------------------|--------------------------------|---|----------------|-------------|
| TOUTES<br>ACADÉMIES | EXAMEN                         | Mention Complémentaire ACCUEIL-RÉCEPTION    | E1             | <b>2007</b> |
|                     | ÉPREUVE                        | Accueil-Réception en Français et en Anglais |                |             |
|                     | Coefficient : 8                |   | Durée : 1 h 00 |             |
|                     | Ce sujet comporte 2 feuille(s) |   |                | Feuille 1/2 |

**SUJET 1****RÉSULTATS ATTENDUS****SKETCH 1**

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

- Réaliser un accueil personnalisé du client
  - Contrôler et reformuler la réservation
  - Proposer une solution rassurante concernant les véhicules (en précisant les tarifs)
  - Enregistrer l'arrivée
  - Prendre le message à transmettre à Monsieur DARMONT
  - Prendre la réservation pour le restaurant
  - Traiter la demande de prise en charge :
    - Repérer que le fax du magazine ne comporte pas de prise en charge
    - Proposer au client de prendre contact avec la société pour obtenir une confirmation écrite
    - Réaliser la situation téléphonique vers la société ou laisser des consignes précises dans le cahier de consignes
  - Prendre congé
- 
- **Prendre en charge l'appel téléphonique**
  - **Renseigner sur les horaires d'ouverture du restaurant**
  - **Proposer une réservation de table et en prendre note**
  - **Prendre congé**

**SKETCH 2**

- Réaliser un accueil personnalisé du client
- Editer la facture
- Faire les rectifications nécessaires
- 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
- Enregistrer la réservation pour le séjour du 13 au 15 juillet
- Prendre en charge la demande de taxi
- 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 |