

SUJET 7

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) dans le courant de l'après-midi.

Le jury jouera le rôle de Madame ou Monsieur GUILLOTEAU Michel(e) en arrivée à l'hôtel.

- Vous aviez réservé 1 chambre pour 2 nuits sans avoir donné de garantie.
- Vous partagerez votre chambre avec un membre de votre famille (frère ou sœur) qui n'est pas encore arrivé(e).
- Vous êtes pressé(e) de vous installer dans votre chambre car vous êtes fatigué(e) par un voyage mouvementé.
- Vous avez des bagages.
- Vous souhaitez savoir où garer votre voiture.
- Vous réglerez la première nuit en espèces si le candidat le demande.

Simultanément, le téléphone sonne.

Situation en anglais : Madame ou Monsieur ARMSTRONG, client(e) anglais(e) de l'hôtel désire passer commande d'une collation en chambre dès que possible : « 1 thé citron, 1 jus de fruits et des toasts sans beurre ni confiture pour 2 personnes. »

- Vous souhaitez laisser le message suivant à votre parent(e) : « dès ton arrivée, rejoins moi à l'hôtel de ville avant 18h00 »
- Vous demandez où se trouvent l'hôtel de ville et le parking le plus proche de celui-ci.

SKETCH 2

(en Anglais)

Nous sommes le (date de l'épreuve).

Le jury jouera le rôle de Mrs ou Mr SANDHURST, client(e) britannique en départ tardif.

- Vous avez pris des consommations dans le minibar.
- Vous souhaitez solder votre note (prise en charge forfait B&B par agence de voyages).
- Vous réglez la facture d'extra en livres sterling.

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 7**RÉSULTATS ATTENDUS****SKETCH 1**

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

- Accueillir la (le) client(e)
 - Ecouter et découvrir les besoins de la (du) client(e)
 - Rechercher la réservation
 - Réaliser l'arrivée avec prise de garantie (règlement en espèces)
 - Présenter les services de l'hôtel
 - Prendre le message
 - Localiser l'hôtel de ville et le parking le plus proche
 - Remettre par écrit le renseignement au (à la) client(e)
 - Montrer le trajet sur un plan
 - Remettre le plan au (à la) client(e)
 - Prendre congé
-
- **Répondre au téléphone dans la langue du client**
 - **Noter la commande**
 - **Rassurer le (la) client(e) sur le suivi de la commande et prendre congé**

SKETCH 2

- Accueillir le (la) client(e) en départ
- Informer le (la) client(e) de la prise en charge forfait
- Questionner le (la) client(e) sur les prestations consommées (petit déjeuner, mini bar)
- Enregistrer les prestations
- Récapituler l'ensemble des prestations ou imprimer la facture et la présenter au (à la) client(e)
- Solder la facture en « débiteurs divers »
- Réaliser l'enregistrement des devises
- Remettre la facture d'extra et le bordereau de change
- 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