

Situations à préparer pour l'ensemble des séries prévues au titre de l'épreuve E1

Nous sommes le jour J, valable pour tous les sujets de 1 à 8.

Prévoir une occupation de l'hôtel à 65 % et des disponibilités pour le jour J de plusieurs chambres dans chaque catégorie. Chambres 210 et 212 hors service pour rénovation jusqu'au 10 juillet.

Clients à prévoir dans l'hôtel

NOM	Type de #	Nbre de Pers.	Dates de séjour	Documents à mettre en place
DUMAS DE LA ROQUE	GL	1	J à J+3 (attendu)	Fax de confirmation du magazine « Campagne et Décoration » pour un séjour en B&B sans prise en charge pour les deux chambres
DARMONT	GL	1	J à J+3 (attendu)	
SOREL	TWIN	2	J-1 à J+1	Fiche de réservation et facture avec des consommations depuis leur arrivée (et justificatifs)
MACALLAN	TWIN	2	J-2 à J	Fiche de réservation et facture comprenant : deux nuitées en chambre double, deux petits déjeuners chaque matin, du restaurant hier soir
CROSBY	TWIN	2	J-2 à J+1	Fiche de réservation et facture comprenant : 2 nuitées en B&B, une note de restaurant de 115,00 € en dîner à J-1, garage et bar
HUBERT	GL	2	J-3 à J+1	Fiche de réservation et facture comprenant : 2 nuitées en ½ pension, consommation de deux eaux minérales et un jus de fruits en minibar

TOUTES ACADÉMIES	EXAMEN	Mention Complémentaire ACCUEIL-RÉCEPTION		2007
	ÉPREUVE	E1 : Accueil Réception en Français et en Anglais		
		Coefficient : 8	Durée : 1 h 00	Page 1/6
	Ce sujet comporte 6 feuilles			

Clients à prévoir dans l'hôtel (suite)

NOM	Type de #	Nbre de Pers.	Dates de séjour	Documents à mettre en place
CANUT	GL	1	du 15/08 au 16/08	Fiche de réservation avec garantie par versement d'arrhes effectué au 1 ^{er} juin par chèque
BALLE	TWIN	2	J-1 à J+1	Fiche de réservation et facture avec des consommations depuis leur arrivée (et justificatifs)
EVERT	TWIN	2	J-2 à J	Fiche de réservation, fiche de police et facture comprenant : deux nuitées en chambre double, deux petits déjeuners chaque matin, du restaurant hier soir
MISCO	GL	1	J-2 à J	Fax de prise en charge de la société Michely Netherlands pour un séjour en B&B Fiche de réservation et facture <u>unique</u> comprenant seulement : deux nuitées, trois petits déjeuners chaque matin (sans justificatif), téléphone et un dîner à 72,00 €
COLLIN	GL	1	J à J+3 (attendu)	Fiche de réservation avec garantie bon d'agence Cook « dépôt » de 200,00 € Affecter une chambre au premier niveau
GUILLOTEAU	TWIN	2	J à J+2 (attendu)	Fiche de réservation sans garantie
ARMSTRONG	TWIN	2	J-1 à J+1	Fiche de réservation et facture avec des consommations depuis leur arrivée (et justificatifs)
SANDHURST	GL	2	J-1 à J	Fiche de réservation et facture comprenant : une nuitée en chambre double en forfait B&B, du restaurant hier soir Bon d'agence avec prise en charge du forfait B&B

TOUTES ACADÉMIES	EXAMEN	Mention Complémentaire ACCUEIL-RÉCEPTION		2007
	ÉPREUVE	E1 : Accueil Réception en Français et en Anglais		
	Coefficient : 8		Durée : 1 h 00	
	Ce sujet comporte 6 feuilles			

Page 2/6

Clients à prévoir dans l'hôtel (suite)

NOM	Type de #	Nbre de Pers.	Dates de séjour	Documents à mettre en place
BERGES / DUBOIS	TWIN	2	J-2 à J	Fiche de réservation et facture <u>unique</u> comprenant seulement : deux nuitées en chambre double, du minibar et du téléphone
SMITH	GL	1	J-1 à J+3	Fiche de réservation et facture avec des consommations depuis leur arrivée (et justificatifs)
KERVALLEC				Fiche Cardex, séjours réguliers avec chambre supérieure et bon client au restaurant. Prévoir le Figaro avec le petit déjeuner chaque matin, carte privilège de l'hôtel

TOUTES ACADÉMIES	EXAMEN	Mention Complémentaire ACCUEIL-RÉCEPTION		2007
	ÉPREUVE	E1 : Accueil Réception en Français et en Anglais		
	Coefficient : 8		Durée : 1 h 00	Page 3/6
	Ce sujet comporte 6 feuilles			

PRÉPARATION de la BANQUE de RÉCEPTION

Remarque : Nous attirons votre attention sur la nécessité de mettre à disposition des candidats une réception la plus réaliste possible avec la plaquette complète de l'hôtel du centre d'examen comprenant notamment :

- les prestations et tarifs VIP
- le descriptif détaillé de l'hôtel
- les prestations et les divers tarifs de l'hôtel
- les prestations et les tarifs du restaurant
- les prestations et tarifs des salons
- les prestations et les tarifs séminaires et groupes
- brochures et dépliant de l'hôtel du centre d'examen
- adresse email et adresse du site Web de l'hôtel du centre d'examen

accès à Internet obligatoire

en cas de problème de connexion, prévoir les documents papier des éléments de conciergerie suivants :

- annuaires téléphoniques pages blanches et jaunes
- guide du téléphone pour téléphoner en France et à l'étranger
- horaires des trains et des avions au départ de la gare et de l'aéroport les plus proches de l'hôtel du centre d'examen
- guides, revues, documents relatifs à la ville et à la région avec mention des spécialités, des restaurants, des attractions touristiques, culturelles ...
- plan de la ville et de la région
- cartes routières et autoroutières de la région
- les numéros des taxis de la ville
- le journal local du jour
- programmes de TV + câble + satellite
- les programmes de cinéma
- liste des médecins et pharmacies de garde et les plus proches
- brochures de location de voitures avec tarifs

- bons de débours
- fiche de messages
- cahier de réservation du restaurant
- cahier de consignes
- cahier des réparations, bons de travaux
- cahier ou fiche de réveil
- cahier des objets oubliés
- note pro forma vierge

TOUTES ACADÉMIES	EXAMEN	Mention Complémentaire ACCUEIL-RÉCEPTION		2007
	ÉPREUVE	E1 : Accueil Réception en Français et en Anglais		
		Coefficient : 8	Durée : 1 h 00	Page 4/6
		Ce sujet comporte 6 feuilles		

MOYENS DE RÈGLEMENT

- fac-similés de billets en euros pour régler diverses notes d'hôtel
- fac-similés de billets en livres sterling £ pour régler diverses notes d'hôtel
- fac-similés de billets en US \$ pour régler diverses notes d'hôtel
- fac-similés de travellers cheques en livres sterling £ pour régler diverses notes d'hôtel
- fac-similés de travellers cheques en US \$ en 100 \$ pour régler diverses notes d'hôtel
- **fonds de caisse en euros avec diverses coupures et pièces en quantité suffisante pour rendre la monnaie**
- **cartes bancaires et accreditives**
- **chéquier vierge**
- tableau de change affiché à la réception
- plusieurs bordereaux de change
- activité relative au(x) coffre(s)-fort(s) (fiches, enveloppes, reçus)

TOUTES ACADÉMIES	EXAMEN	Mention Complémentaire ACCUEIL-RÉCEPTION		2007
	ÉPREUVE	E1 : Accueil Réception en Français et en Anglais		
	Coefficient : 8		Durée : 1 h 00	Page 5/6
	Ce sujet comporte 6 feuilles			

Documents à prévoir pour les jurys

NOM	Type de #	Nbre de Pers.	Dates de séjour	Documents à mettre en place
MACALLAN	TWIN	2	J-2 à J	Passeport britannique
CROSBY	TWIN	2	J-2 à J+1	Passeport américain
KENNEDY				Passeport américain
WILLER				Passeport suisse
SANDHURST	GL	2	J-1 à J	Passeport britannique
BERGES	TWIN	2	J-2 à J	Pièce d'identité française
HUBERT	GL	2	J-3 à J+1	Pièce d'identité française
EVERT	TWIN	2	J-2 à J	Passeport britannique

TOUTES ACADÉMIES	EXAMEN	Mention Complémentaire ACCUEIL-RÉCEPTION		2007
	ÉPREUVE	E1 : Accueil Réception en Français et en Anglais		
	Coefficient : 8		Durée : 1 h 00	Page 6/6
	Ce sujet comporte 6 feuilles			