

SUJET 6

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 Madame ou Monsieur WILLER de nationalité Suisse qui se présente à la réception.

- Vous êtes fatigué(e).
- Vous désirez une chambre à grand lit pour une nuit et une personne.
- Vous êtes prêt(e) à effectuer un prépaiement en espèces (contre un justificatif de règlement).
- Vous souhaitez connaître les horaires d'avion Paris-Londres, par Air France, en matinée, pour après-demain.
- Vous viendrez chercher les horaires à la réception, un peu plus tard, après votre installation.

Simultanément, le téléphone sonne.

**La secrétaire de la société DELTA à Lyon souhaite laisser un message à M. BALLE, client en séjour :
« le rendez-vous de mardi prochain avec M. LEROUX, à 17 heures, est annulé. »**

SKETCH 1 (suite)

- Madame ou Monsieur WILLER demande à garer sa voiture en sécurité et prend possession de sa chambre.

SKETCH 2

(en Anglais)

Nous sommes le (date de l'épreuve)

Le jury jouera le rôle de Mrs ou Mr EVERT, client(e) écossais(e) arrivé(e) il y a deux jours, en départ aujourd'hui.

- Vous désirez régler votre facture en livres sterling.
- Vous contestez la facturation de deux petits déjeuners au lieu d'un, ce matin.
- Après avoir réglé votre facture, vous demandez des conseils pour acheter un souvenir régional que vous souhaitez offrir à des amis.

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 6**RÉSULTATS ATTENDUS****SKETCH 1**

- Accueillir le/la client(e)
- Découvrir ses besoins
- Demander un prépaiement
- Enregistrer l'arrivée (avec fiche de police) et le prépaiement
- Remettre un justificatif (reçu ou relevé de facture) au/à la client(e)
- Demander des précisions sur les horaires de vol souhaités

Situation simultanée :

- **Répondre en respectant la procédure d'accueil téléphonique**
- **Prendre le message en faisant épeler les noms et reformuler**
- **Prendre congé**

SKETCH 1 (suite)

- Expliquer à Madame ou Monsieur WILLER où garer son véhicule
- Installer le/la client(e)
- Prendre congé
- Effectuer la recherche des vols Air France
- Préparer et rédiger le document contenant les horaires de vol destiné Madame ou Monsieur WILLER

SKETCH 2

- Accueillir le/la client(e) en anglais
- Editer et présenter la facture au client ou à la cliente
- Présenter des excuses pour l'erreur de facturation et la corriger
- Rééditer la facture et la présenter
- Procéder à l'encaissement de la facture en livres sterling et rendre la monnaie en euros
- Rédiger un bordereau de change et en remettre un exemplaire au client ou à la cliente
- Conseiller le client ou la cliente au sujet de l'achat d'un souvenir régional qu'il est possible d'offrir
- Indiquer un (ou plusieurs) magasin(s) et comment s'y rendre (adresse, trajet) avec remise d'un support (plan ou autre document)
- 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