Études et Réalisations techniques : épreuve pratique			
Sous épreuve : **Hébergement et communication professionnelle**	1 heure 30	**dont préparation**	Coef 1,5
Atelier 1 : Relations professionnelles avec les clients et les prescripteurs	30 minutes	10 minutes	Coef 0,75
Atelier 2 : Conduite de l'activité Hébergement et encadrement de l'équipe	60 minutes	40 minutes	Coef 0,75

Atelier 2
Conduite de l'activité hébergement et encadrement de l'équipe de travail

Sujet N° 7

VENDREDI 29 MAI 2015 - MATIN

FICHE CANDIDAT

Thème principal :

Contrôle - évaluation d'une activité de réception.

Situation :

Nous sommes le (date du jour).

Vous êtes chef de réception de l'hôtel (du centre d'examens).

Marcel(le) est un(e) réceptionniste embauché(e) en CDI il y a 3 semaines.

Vous souhaitez l'évaluer sur la prise de réservation par téléphone pour un client société.

Sujet :

- **Accueillez** Marcel(le).
- **Contrôler** et **évaluez** la qualité de sa prise de réservation.

Études et Réalisations techniques : épreuve pratique			
Sous épreuve : **Hébergement et communication professionnelle**	1 heure 30	**dont préparation**	Coef 1,5
Atelier 1 : Relations professionnelles avec les clients et les prescripteurs	30 minutes	10 minutes	Coef 0,75
Atelier 2 : Conduite de l'activité Hébergement et encadrement de l'équipe	60 minutes	40 minutes	Coef 0,75

Atelier 2
Conduite de l'activité Hébergement et encadrement de l'équipe de travail

Sujet N° 7

VENDREDI 29 MAI 2015 - MATIN

FICHE (destinée à la commission d'interrogation)

Thème principal :
Contrôle-évaluation d'une activité de réception.

Situation :
Nous sommes le (jour de l'examen).
Le candidat est chef de réception de l'hôtel (du centre d'examens).
Marcel(le) arrive à la fin de sa période d'essai.
Le candidat souhaite l'évaluer sur la prise de réservation par téléphone pour un client société.

Mise en Œuvre :
Un(e) élève de 1ère baccalauréat technologique joue le rôle de Marcel(le) qui a été bien informé(e) du rôle à tenir par le/la candidat(e).

Comportement :
Marcel(le) est très anxieux par l'enjeu de ce contrôle et souhaite se voir confirmé(e) dans son emploi.
Il (elle) oublie de demander l'envoi d'un fax ou d'un mail précisant la prise en charge.
Il (elle) ne récapitule pas les modalités de réservation.
Il (elle) présente trop rapidement son établissement.

Résultats attendus, utilisation de la grille spécifique d'évaluation :
Partie 1 – Prise de contact.
- Accueil de l'employé(e).

Partie 2 - *Utilisation de la grille* **A – CONTROLER-EVALUER**
- Identification des faits.

Le jury évaluera les connaissances et compétences techniques du candidat dans ce domaine.
- Réalisation de l'objectif.

Contrôler et évaluer la prestation de Marcel(le) en identifiant les erreurs.
- Validé, pertinence et argumentation des choix.

Corriger les erreurs, justifier les corrections et répondre aux questions.

Partie 3 - Communication en situation professionnelle :
Pertinence des supports utilisés et produits :
- Rédiger une grille d'évaluation permettant au candidat d'identifier les erreurs de Marcel(le) ou une procédure relative à cette tâche.
- Prendre des notes au fur et à mesure de l'évaluation.

Utilisation des techniques et des outils :
- Connaissance des techniques de prise de réservation et de la spécificité de la clientèle société.

Comportement professionnel verbal et non verbal :
- Attitude et langage adaptés.
- Faire preuve de patience, soucis de rassurer.