

SUJET n°5

Cette épreuve se déroule en français et en anglais sous forme de jeu de rôle. Des membres du jury tiendront les rôles des clients.

Le candidat aura à utiliser obligatoirement le logiciel professionnel hôtelier du centre d'examen. Pendant le jeu de rôle, il pourra travailler sur les documents manuscrits éventuellement fournis en annexe et les listings du logiciel (qui ont été préalablement imprimés par le professeur-ressource).

Le candidat trouvera la situation suivante, préalablement saisie avec l'outil informatique par le professeur-ressource du centre d'examen.

Un système de remise à jour du logiciel doit permettre de recharger la situation de base après le passage de chaque candidat.

SKETCH 1

(en **Français**)

Nous sommes le (date de l'épreuve). Il est 18h.

Le jury jouera le rôle de Mme ou M. DAVAU qui se présente à la réception.

- Vous souhaitez réserver une suite pour faire un cadeau à des jeunes mariés en lune de miel (Mme et M. JUST) à J+6 pour 1 nuit.
- Vous désirez que soit déposé un bouquet de 11 roses blanches en chambre et en connaître son prix.
- Vous réglez aujourd'hui l'intégralité du séjour (suite et petit déjeuner pour 2, bouquet de fleurs) par chèque bancaire.
- Vous souhaitez visiter la suite.
- Vous demandez les lieux festifs pour passer une soirée agréable.

Simultanément à ce sketch, le jury jouera le rôle de M. ou Mme BARJAC.

Vous appelez la réception depuis votre chambre : Vous demandez une boisson chaude et une couverture supplémentaire. Vous êtes très malade et souhaitez le numéro de téléphone d'un médecin.

SKETCH 2

(en **Anglais**)

Nous sommes le (date de l'épreuve). Il est 18 h.

Le jury jouera le rôle de Mrs ou Mr BERKLEY qui se présente à la réception.

- Vous souhaitez obtenir une ou deux chambres pour 2 adultes et 2 enfants (6 et 12 ans) au meilleur tarif, pour ce soir.
- Vous êtes arrivés en voiture.
- Vous désirez régler immédiatement votre séjour en Livres Sterling et vous ne souhaitez pas d'autres prestations, si la réception vous le demande.
- Vous demandez comment vous rendre, en voiture, dans la ville touristique la plus proche.

Souligner un élément d'un des 2 sketches qui fera l'objet de quelques questions simples en langue vivante étrangère 2, lors de la phase d'entretien (durée maximum : 50 % de la durée de l'entretien).

Questions proposées :

- Que peut-on mettre dans la chambre pour un accueil VIP ?
- Quels sont les clients susceptibles de bénéficier d'un accueil VIP ?

Liste non exhaustive.

TOUTES ACADÉMIES	EXAMEN	Mention Complémentaire ACCUEIL-RÉCEPTION		E1	2016
	ÉPREUVE	Pratique professionnelle en français, en anglais et en langue vivante étrangère 2			
	Coefficient : 5		Durée : 50 minutes		Feuille 1/2
	Ce sujet comporte 2 feuille(s)				

SUJET n° 5**RÉSULTATS ATTENDUS****SKETCH 1**

- Accueillir le client à la réception.
- Rechercher les disponibilités pour une suite.
- Enregistrer la réservation et annoncer les tarifs (suite + petit-déjeuner).
- Se renseigner sur le tarif d'un bouquet de 11 roses blanches.
- Facturer les prestations.
- Editer et présenter la facture au client.
- Procéder à l'encaissement par chèque.
- Proposer des lieux festifs à proximité de l'hôtel.
- Faire visiter la suite.
- Prendre congé.

Simultanéité

- S'excuser auprès du premier client.
- Ecouter la demande.
- Faire preuve d'empathie.
- Répondre à la demande du client.
- Indiquer les coordonnées d'un médecin.
- Prendre congé.
- Contacter la gouvernante et le room service.
- Remercier le premier client pour l'attente.

SKETCH 2

- Accueillir le client.
- Proposer une solution adéquate (chambres communicantes ou chambres familles) au client.
- Réaliser le walk-in en respectant la procédure pour les clients étrangers (fiche de police).
- Présenter les services de l'hôtel.
- Facturer les prestations.
- Editer et présenter la facture au client.
- Procéder à l'encaissement en Livres Sterling (change).
- Indiquer l'itinéraire pour se rendre à la ville la plus proche.
- Orienter les clients jusqu'à leur chambre et leur remettre les clés.

TOUTES ACADÉMIES	EXAMEN	Mention Complémentaire ACCUEIL-RÉCEPTION		E1	2016
	ÉPREUVE	Pratique professionnelle en français, en anglais et en langue vivante étrangère 2			
	Coefficient : 5		Durée : 50 minutes		Feuille 2/2
	Ce sujet comporte 2 feuille(s)				