

SUJET n° 2

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 11 h.

Le jury jouera le rôle de Madame (Mme) ou Monsieur (M.) CAMUS. La situation se passe au desk.

- Vous vous présentez à la réception pour effectuer votre départ.
- Vous avez séjourné 3 nuits à l'hôtel en chambre single et pris chaque jour votre petit déjeuner et votre dîner au restaurant.
- Votre séjour est pris en charge par votre société (Editions La page). Vous souhaitez cependant régler à part en espèces vos consommations minibar et ne pas les faire apparaître sur la facture envoyée à votre société.
- Vous souhaitez conserver votre chambre jusqu'en milieu d'après-midi, car vous avez de nombreux bagages dont certains de valeur.

Simultanément à ce sketch, le jury jouera le rôle de Mme ou M FLORENTIN. La situation se passe au téléphone.

Vous appelez de votre chambre. Il manque l'ensemble des produits d'accueil dans la salle de bain. Vous êtes pressé(e).

SKETCH 2

(en **Anglais**)

Nous sommes le (date de l'épreuve). Il est 11 h.

Le jury jouera le rôle de Mrs ou Mr PINKERTON, client anglais. La situation se passe au desk.

- Vous occupez depuis hier soir, avec votre conjoint(e), une chambre double de catégorie standard, que vous avez réservée et réglée pour l'intégralité de votre séjour (7 nuits).
- Vous vous présentez à la réception afin de savoir si l'hôtel dispose de chambres libres de catégories supérieures.
- Vos attentes correspondent désormais à davantage de confort surtout que vous restez encore 6 nuits à l'hôtel.
- Vous acceptez de régler par carte de crédit, le supplément lié à la chambre supérieure.
- Vous demandez également des conseils et des recommandations sur un restaurant gastronomique proche.

L'élément souligné 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 :

- Quels équipements retrouve-t-on dans la salle de bain ?
- Quels sont les produits d'accueil que le client trouve habituellement dans sa salle de bain ?

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° 2**RÉSULTATS ATTENDUS****SKETCH 1**

- Accueillir le client et l'identifier.
- Prendre en compte la satisfaction du client.
- Présenter la facture.
- Prendre en considération la remarque du client.
- Présenter les 2 factures.
- Faire signer la facture principale prise en charge par la société.
- Procéder à l'encaissement en espèces des extras.
- Remettre la facture soldée des extras au client.
- Proposer une solution adaptée à la demande client (supplément chambre ou consigne bagage).
- Remercier et prendre congé.

Simultanéité

- Répondre au téléphone et demander au client (desk) de patienter.
- Identifier le client.
- Ecouter et prendre en considération la demande du client.
- S'excuser pour la gêne occasionnée et rassurer le client.
- Remercier et prendre congé.
- Contacter la gouvernante immédiatement et lui dire de faire vite.
- Remercier le client au Desk d'avoir patienté.

SKETCH 2

- Accueillir le client et l'identifier.
- Prendre en considération la remarque du client.
- Rechercher les besoins et la disponibilité.
- Présenter et proposer une catégorie de chambre répondant aux besoins.
- Annoncer le supplément à régler.
- Procéder à l'encaissement ou à la garantie par carte de crédit.
- Procéder au délogement.
- Renseigner le client sur le restaurant gastronomique le plus proche.
- Proposer de réserver le restaurant.
- Remercier et prendre congé.
- Communiquer le délogement au service étages.

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)				