

**SUJET n° 4**

**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.**

<b>SKETCH 1</b>
-----------------

(en **Français**)

Nous sommes le (date de l'épreuve). Il est 12 h.

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

- Vous souhaitez prendre possession de votre chambre habituelle, que vous avez réservée pour 2 nuits.
- Vous apprenez que celle-ci ne pourra pas vous être attribuée car la chambre est occupée.
- Vous êtes déçu(e) car vous aviez demandé expressément cette même chambre lors de votre réservation.
- Vous exprimez votre mécontentement et réclamez un geste commercial.
- Vous souhaitez vous détendre ce soir et demandez s'il est possible de vous rendre au cinéma le plus proche de l'hôtel en utilisant les transports publics.

**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. Vous souhaitez réserver une table pour 4 personnes au restaurant ce soir à 20h00 pour un dîner d'affaires. Vous souhaitez une table au calme, à l'écart des autres, car vous ne voulez pas être importuné(e) par les conversations de vos voisins. Vous souhaitez avoir confirmation de votre demande.**

<b>SKETCH 2</b>
-----------------

(en **Anglais**)

Nous sommes le (date de l'épreuve). Il est 12 h.

Le jury jouera le rôle de Mrs ou Mr YELLOW, client(e) anglais(e). La situation se passe au desk.

- Vous vous présentez à la réception afin d'effectuer un départ anticipé. En effet, vous devez vous rendre à Londres, au plus vite.
- Vous aviez effectué votre réservation par le biais d'une Agence de Voyages en ligne (EXPEDIA) pour un séjour de 3 nuits en chambre double avec les petits déjeuners.
- Vous êtes arrivé hier soir et vous ne deviez repartir qu'après-demain.
- Vous réglez ce que vous devez en livre sterling.
- Vous demandez l'horaire du prochain train en partance pour Londres (via PARIS).

**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 :

- Qu'est-ce qu'une agence de voyage en ligne ?
- Par quels autres biais un client peut-il réserver sa chambre ?

*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	
	Ce sujet comporte 2 feuille(s)				Feuille 1/2

**SUJET n° 4****RÉSULTATS ATTENDUS****SKETCH 1**

- Accueillir le client et l'identifier.
- Prendre en considération l'accueil d'un client habitué.
- Reformuler la réservation.
- Annoncer l'indisponibilité de la chambre demandée par le client.
- Présenter des excuses pour l'erreur commise.
- Proposer une alternative (autre numéro de chambre de même catégorie ou surclassement).
- Faire un geste commercial.
- Procéder au Check in.
- Remise de la clé de chambre.
- Indiquer l'itinéraire pour se rendre au cinéma le plus proche et proposer un moyen de transport.
- Proposer de l'aide pour les bagages.
- 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.
- Noter la réservation à faire sur une feuille papier.
- Remercier et prendre congé du client.
- Remercier le client au Desk d'avoir patienté.
- Effectuer la réservation au restaurant.

**SKETCH 2**

- Accueillir le client et l'identifier.
- Prendre en considération la demande.
- Reformuler le séjour initial.
- Procéder au check out.
- Encaisser les consommations éventuelles.
- Encaisser en livre sterling.
- Donner la facture soldée.
- Rechercher l'horaire des prochains trains pour Londres via Paris et le communiquer au client.
- Proposer d'appeler un taxi.
- Proposer de l'aide pour les bagages.
- Remercier et prendre congé.
- Prévenir la gouvernante.

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)				