

**SUJET n° 1**

**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.) LAMARTINE. La situation se passe au desk.

- Vous vous présentez à la réception pour régler votre facture.
- Vous êtes resté (e) 2 nuits dans l'établissement, en chambre double
- Vous constatez que le tarif de la chambre noté sur la facture ne correspond pas au tarif que l'on vous a confirmé lors de votre arrivée.
- Vous aviez réservé une chambre standard et le réceptionniste pour des raisons que vous ignorez vous a attribué une chambre supérieure.
- Vous contestez ce supplément à payer.
- Vous réglez par carte American Express.
- Vous demandez au réceptionniste de vous appeler un taxi pour vous rendre à l'aéroport.

**Simultanément à ce sketch, le jury jouera le rôle de Mme ou Mr FLORENTIN, la situation se passe au téléphone.**

**Vous avez une chambre à l'hôtel, que vous occupez depuis 2 nuits. Vous souhaitez vous rendre ce soir à un dîner en ville et vous avez besoin de faire repasser votre costume/robe.**

|                 |
|-----------------|
| <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 SMILEY. La situation se passe au desk.

- Vous avez réservé une chambre double pour 3 nuits par l'intermédiaire de l'Agence « *World Travel* ».
- Le chauffeur de taxi qui vous a déposé à l'hôtel, n'accepte pas la carte de crédit et vous n'avez pas de cash.
- Vous vous présentez à la réception afin de que le (la) réceptionniste trouve une solution pour régler le taxi.
- Vous avez en votre possession le « voucher » – 3 nuits en B&B pour 2 personnes ainsi que votre carte de crédit American Express.
- Vous demandez la composition du petit déjeuner ainsi que le lieu et les horaires d'ouverture de la salle de petit déjeuner.

**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 :

- Que retrouve-t-on comme aliments dans un petit déjeuner continental ?
- Quelle est la différence entre un petit déjeuner continental et un petit déjeuner américain ?

*Liste non exhaustive.*

|                     |                                |   |                    |    |             |
|---------------------|--------------------------------|---|--------------------|----|-------------|
| TOUTES<br>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° 1****RÉSULTATS ATTENDUS****SKETCH 1**

- Accueillir le client et l'identifier.
- Présenter la facture.
- Prendre en considération la remarque du client.
- Présenter des excuses.
- Procéder à la déduction du supplément de la chambre supérieure.
- Procéder à l'encaissement.
- Etablir une facture soldée.
- Prendre les informations et appeler un taxi.
- Proposer une prise en charge des bagages.
- Remercier et prendre congé.

**Simultanéité**

- Répondre au téléphone et demander au client de patienter.
- Rechercher le numéro de chambre du client ou son nom.
- Ecouter et prendre en considération la demande du client.
- Informer le client de la procédure à suivre pour une demande de repassage ou prendre en charge la demande.
- Proposer éventuellement au client un moyen de transport pour se rendre à son dîner en ville.
- Remercier et prendre congé.
- Remercier le client au Desk d'avoir patienté.

**SKETCH 2**

- Accueillir le client.
- Proposer au client de prendre en charge le taxi par le biais d'un débours.
- Expliquer la procédure.
- Identifier le client.
- Reformuler la réservation.
- Procéder au règlement du débours en respectant la procédure administrative.
- Procéder au Check in.
- Demander pièce d'identité et remplir fiche de police.
- Prendre le voucher original.
- Demander une garantie de séjour par carte de crédit pour les éventuelles consommations annexes.
- Présenter la composition du petit déjeuner ainsi que le lieu et les horaires.
- Présenter les autres services de l'hôtel.
- Donner les clés.
- Proposer une prise en charge des bagages.
- Orienter le client.
- Remercier et prendre congé.

|                     |                                |   |                    |    |             |
|---------------------|--------------------------------|---|--------------------|----|-------------|
| TOUTES<br>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) |   |                    |    |             |