

**SUJET n°6**

**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 10 h.

Le jury jouera le rôle de Mme ou M.DIEBOLD, trésorier(e) de l'association «FRANCE SIDECAR».

- Vous vous présentez à la réception de l'hôtel et vous montrez que vous connaissez bien l'établissement.
- Vous organisez l'an prochain dans la région un rassemblement de motards.
- Pour repérer les lieux en comité restreint, vous désirez réserver à J+10, 4 chambres single pour 3 nuits. Deux doivent être très calmes, (une pour le président de votre association, et une pour un invité d'honneur).
- Vous demandez un accueil VIP pour les deux personnalités.
- Vous avez certaines exigences concernant la qualité de la chambre et la sécurité des véhicules, vous désirez un parking sécurisé ou un garage pour garer les 4 side-cars de luxe.
- Vous possédez une carte bancaire de l'association pour la garantie, si on vous la demande.
- Pour effectuer les démarches administratives concernant ce rassemblement vous demandez l'adresse de la mairie.

**Simultanément à ce sketch, le jury jouera le rôle M. ou Mme BAROIS.**

**Vous appelez l'hôtel depuis votre véhicule. Votre enfant est malade. Vous souhaitez annuler votre réservation pour ce soir, 1 nuit.**

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

(en **Anglais**)

Nous sommes le (date de l'épreuve). Il est 10 h.

Le jury jouera le rôle de Mrs ou Mr WILSON, client canadien en départ.

- Vous souhaitez partir, vous demandez votre facture. Vous êtes là depuis 3 nuits.
- Vous n'avez pas pris de petits déjeuners. Vous avez consommé des boissons dans le mini-bar : jus d'orange, une bière.
- Vous réglez votre note en traveller's cheques libellés en dollars canadiens.
- Vous souhaitez inviter votre collaborateur au restaurant ce midi pour le remercier avant de partir.
- Vous aimeriez un restaurant gastronomique.
- Vous possédez une voiture mais ne connaissant pas la ville, vous demandez à être guidé(e).

**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 :

- Quelle est la procédure à suivre pour annuler une réservation ?
- Quelles sont les conditions d'annulation d'une réservation ?

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° 6****RÉSULTATS ATTENDUS****SKETCH 1**

- Accueillir le client.
- Vérifier les disponibilités, proposer les chambres avec les tarifs.
- Demander les modalités de facturation.
- Proposer de faire visiter les chambres.
- Proposer garage payant si possible.
- Proposer des chambres en catégorie supérieure.
- Proposer accueil VIP (produits d'accueil spécifiques).
- Prendre une garantie pour la réservation.
- Indiquer l'adresse de la mairie.
- Prendre congé.

**Simultanéité**

- S'excuser auprès du premier client.
- Ecouter la demande du client.
- Effectuer l'annulation de la réservation.
- Donner un numéro d'annulation.
- Reformuler.
- Remercier le client pour son appel.
- Reprendre contact avec le client présent.

**SKETCH 2**

- Accueillir le client.
- Récapituler les diverses prestations facturées.
- Enregistrer les prestations.
- Procéder à l'édition de la facture.
- Calculer le change et remplir le bordereau.
- Suivre la procédure d'encaissement des traveller's cheques.
- Rendre la monnaie en euros.
- Proposer un restaurant gastronomique, en priorité celui de l'hôtel.
- Guider le client en proposant un itinéraire en voiture.
- Prendre congé.

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)				