

SUJET n° 3

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 10 h.

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

- Vous vous présentez à la réception pour effectuer des réservations de chambres pour des amis à J+7.
- Vous souhaitez connaître la disponibilité de l'hôtel pour loger 7 couples d'amis, en chambres doubles, pour la nuit du 1^{er} samedi du mois de juillet de l'année en cours.
- Vous souhaitez également retrouver vos amis au restaurant de l'hôtel pour dîner à partir de 20 heures.
- Vous vous renseignez sur les équipements de l'hôtel.

Simultanément à ce sketch, le jury jouera le rôle de Mme ou M FLORENTIN. La situation se passe au téléphone. Vous appelez la réception de votre chambre. Vous ne parvenez pas à allumer votre téléviseur, la télécommande semble ne pas fonctionner. La situation vous agace.

SKETCH 2

(en **Anglais**)

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

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

- Vous vous présentez à la réception pour effectuer votre départ.
- Vous avez séjourné en chambre double pendant 3 nuits, pris vos petits déjeuners et consommé dans le minibar : un coca-cola, un jus d'orange et une eau minérale.
- Vous aviez laissé en garantie votre carte de crédit, cependant vous souhaitez régler votre facture en Traveller chèques US Dollars.
- Vous demandez que l'on vous indique le magasin de souvenirs le plus 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 :

- Quelle est la procédure d'encaissement des Traveller's chèques
- Quels sont les autres moyens de paiement acceptés pour régler la facture ?

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° 3**RÉSULTATS ATTENDUS****SKETCH 1**

- Accueillir le client.
- Prendre en considération la demande et rechercher les besoins.
- Vérifier les disponibilités.
- Présenter les catégories de chambres.
- Etablir les réservations.
- Rechercher les besoins liés au dîner.
- Prendre une garantie de réservation (carte de crédit...) pour les chambres et confirmer.
- Renseigner le client sur les équipements de l'hôtel.
- 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.
- Présenter des excuses.
- Rassurer le client sur la rapidité de l'intervention.
- Remercier et prendre congé du client.
- Contacter le service (gouvernante ou maintenance) et les informer de la réclamation.
- Remercier le client au Desk d'avoir patienté.

SKETCH 2

- Accueillir le client et l'identifier.
- Prendre en compte la satisfaction du client.
- Se renseigner sur les éventuelles consommations du mini bar.
- Mettre à jour la facture et la présenter.
- Procéder à la conversion des devises.
- Encaisser les devises en respectant la procédure.
- Remettre une facture soldée.
- Indiquer les lieux où se rendre pour acheter des souvenirs.
- Proposer une prise en charge des bagages.
- Remercier et 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)				