

- 1) Un client walk-in se présente au desk et demande des renseignements concernant vos possibilités de location.
Renseignez le client à ce sujet et argumentez vos propos. **6 points**
- 2) Renseignez le client sur les sites et intérêts touristiques locaux **4 points**
- 3) Présentez la facture de M. Morel et commentez le contenu **6 points**

Mr .MOREL..... Appt. n°402				
	19.....			
Reports				
Arrangement				
Appartement	2500.00			
Garage				
Petits déjeuners				
Repas	1687.50			
Carte				
Room Service	893.00			
Vins				
C Eaux min.				
A Apéritifs				
V Bière lim.				
E Liqueurs				
Mini Bar	652.00			
Téléphone	100.00			
Taxe de séjour				
Débours				
Blanchissage				
A reporter				
TOTAL				
ARRHES	2000.00			
TOTAL GENERAL	3832.50			

- 4) Tenue vestimentaire **2 points**
- 5) Satisfaction du client **2 points**

ACADEMIE DE CAEN		BEP + CAP	Session 2000
Durée : 30 min		Page 1/1	EP1 - Pratique professionnelle
S U J E T			HOTELLERIE-RESTAURATION HEBERGEMENT

Vous êtes réceptionniste à l'hôtel des Iles.

DESCRIPTIF DE L'HOTEL :

Hôtel des Iles - Esplanade du port à Cherbourg

Nombre de chambres : 15 avec vue sur parc ou sur mer

Chaque chambre est équipée de la TV couleur et du téléphone, chaque salle de bain est équipée d'une douche ou d'une baignoire et d'un W.C

TARIFS :

Chambre 1 personne avec douche	280 francs
Chambre 1 personne avec bain	300 francs
Chambre 2 personnes avec douche	350 francs
Chambre 2 personnes avec bain	370 francs
Petit-déjeuner	35 francs

TRAVAIL A EFFECTUER :

1) Vous remplirez le planning journalier du 9 mars (document 3) **5 points**

2) Quelles conclusions en tirez-vous ? **4 points**

3) Elaborez la facture de M. et Mme Leblanc (document 4) **3 points**

4) Donnez le taux d'occupation de l'hôtel le 11 courant au soir, après les départs **4 points**

ACADEMIE DE CAEN	BEP + CAP	Session 2000
Durée : 1 h 30	Page 1/5	EP1 - Pratique professionnelle
S U J E T		HOTELLERIE-RESTAURATION HEBERGEMENT

LIVRE DE RESERVATION

hôtel des îles

Journée du : 3 mars

N° de chambre	Noms	Téléph.	Confort demandé	Mode résa	Date de départ	Arrhes	Observations	Chambres en départ
	Bataille	2 pax	TW	tel.	13/03		bain	
	Lenoir	2 pax	TW	tel.	12/03		bain	
	Meunier	1 pax	-	fax.	11/03		douche (pax)	
	FAVRE	2 pax	GL	fax.	11/03		mer-	
	Dubois	2 pax	TW.		10/3		pax	

PLANNING D'OCCUPATION JOURNALIER

hôtel des îles

N°	TYPE	VUE	Prix	Nom des clients	DEPART
101	GLB	M			
102	TWD	P			
103	GLD	M			
104	GLD	P			
105	TWB	M			
106	TWD	P			
107	TWB	M			
108	TWD	P			
201	GLB	M			
202	GLB	P			
203	GLD	M			
204	GLD	P			
205	TWB	M			
206	TWD	P			
207	TWB	M			

le19....

FACTURE

NOM DU CLIENT

SEJOUR DU..... AU N° #

Nbre de pax..... Nbre nuits..... Nbre de nuitées.....

HEBERGEMENT

Mode de pension.....

Nbre de nuits X =

Pension X =

Lit supp X =

Tel unités à =

Mini-bar =

RESTAURATION

Nbre de menu..... X..... Frf =

Carte

..... =

Boissons restaurant :

Vins : =

Eaux : =

Extras/suppléments : =

Boissons/divers bar : =

Petit-déjeuner : Nbre à =

Extras/supp/p-d-j : =

SOUS TOTAL : =

CARTE FIDELITE/REMISE/ARRHES..... =

TOTAL : =

Mode de règlement : transfert # N°

OBJECTIFS

Connaître le personnel d'étages

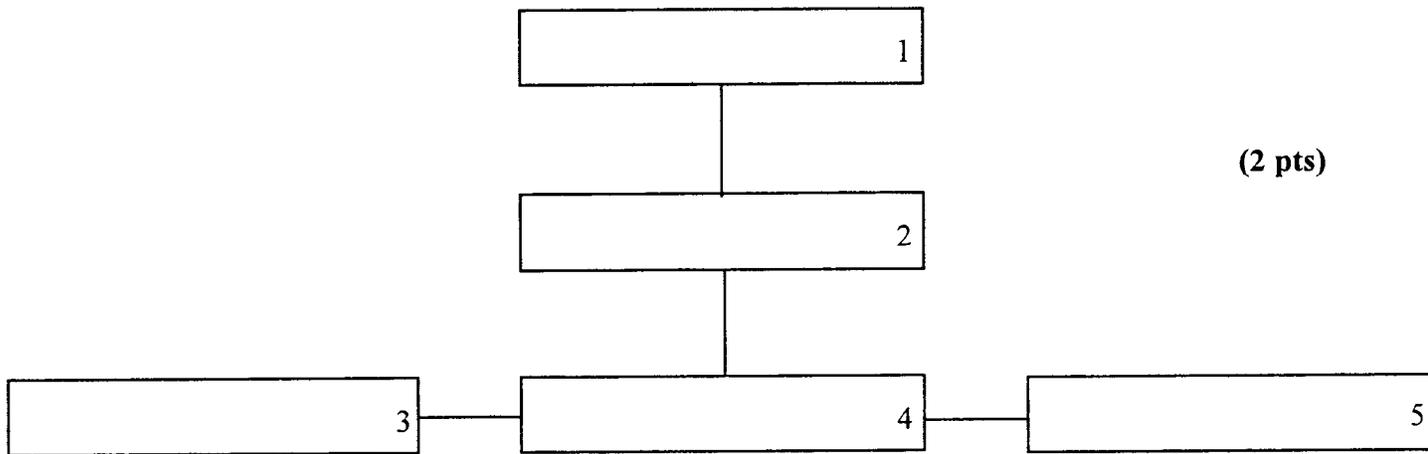
Organiser un chariot

Appliquer une technique

SUJET

Vous devez mettre en place le chariot d'entretien pour faire « à blanc » une chambre twin.

- 1) Organisez le chariot d'entretien, emmenez les produits dont vous aurez besoin. **5 points**
- 2) Effectuez la remise en état de la salle de bain **10 points**
- 3) Citez les personnels des étages et leurs fonctions **5 points**



FONCTIONS (3 pts)

1	
2	
3	
4	
5	

ACADEMIE DE CAEN	BEP + CAP	Session 2000
Durée : 40 min	Page 1/1	EP1 - Pratique professionnelle
S U J E T		HOTELLERIE-RESTAURATION HEBERGEMENT

1) Citez les différents moyens que peut utiliser un hôtelier pour le nettoyage de son linge. **2 points**

Donnez les avantages et les inconvénients des différentes méthodes. **2 points**

2) Sur un drap de coton blanc, quel code d'entretien trouvez-vous ? **4 points**

ACADEMIE DE CAEN	BEP + CAP	Session 2000
Durée : 20 min	Page 1/1	EP1 - Pratique professionnelle
S U J E T		HOTELLERIE-RESTAURATION HEBERGEMENT

Mise en place d'un petit-déjeuner continental (thé citron) la veille et le jour même. Expliquez ce que vous faites la veille et ce que vous faites le matin. Préparez et servez une personne.

BAREME

Mise en place la veille	4 points
Mise en place le matin	4 points
Préparation	2 points
Service	2 points
Contact avec le client	4 points

ACADEMIE DE CAEN	BEP + CAP	Session 2000
Durée : 30 min	Page 1/1	EP1 - Pratique professionnelle
S U J E T		HOTELLERIE-RESTAURATION HEBERGEMENT