

**SUJET 1**

*Cette épreuve se déroule en français et en anglais sous forme de jeu de rôle. L'un des membres du jury (ou plusieurs) tiendra (tiendront) le (les) rôle(s) du (des) client(s).*

*Le candidat aura à utiliser obligatoirement le logiciel professionnel hôtelier du centre d'examen. Pendant le jeu de rôle, il pourra, dans un premier temps, travailler sur les documents manuscrits éventuellement fournis en annexe et les listings du logiciel (qui ont été préalablement imprimés par le professeur ressource). La remise à jour du logiciel s'impose après chaque passage de candidat.*

Le candidat trouvera la situation suivante, préalablement saisie avec l'outil informatique par le professeur ressource de l'examen :

*Un système de remise à jour doit permettre de recharger la situation après le passage de chaque candidat.*

**SKETCH 1**

(en Français)

Nous sommes le (date de l'épreuve)

Le jury jouera le rôle de Madame ou Monsieur JAMAIN, qui prépare l'ouverture d'une agence dans la ville.

- Il/elle est fatigué(e) après 12 heures de voyage en voiture.
- Deux chambres ont été réservées, pour 3 nuits, par sa secrétaire dont une aménagée en bureau, garantie par C.B.
- Il/elle demande l'ouverture de deux factures :
  - ◆ Première facture : les deux chambres + petits déjeuners
  - ◆ Deuxième facture : les extras
- Il/elle prend possession de ses deux chambres.
- Le téléphone sonne pour une demande de renseignements sur l'hôtel et ses services en vue d'une réservation future.

**SKETCH 2**

(en Anglais)

Nous sommes le (date de l'épreuve)

Le jury jouera le rôle de Mrs ou Mr WESTMINSTER qui séjourne dans l'hôtel depuis 3 jours pour ses affaires. Ce séjour est pris en charge en totalité par sa société. Il/elle trouve la région superbe et souhaite prolonger son séjour pour le week end. Son conjoint ou sa conjointe doit venir le/la rejoindre demain après-midi.

Cette prolongation de séjour sera à sa charge.

Il/elle souhaite donc solder sa première facture (règlement en "débiteurs divers" compte N° 854).

Il/elle avait une chambre avec un grand lit et souhaite une chambre à deux lits jumeaux.

**SKETCH 1 suite**

- Madame ou Monsieur JAMAIN redescend à la réception : l'aménagement de la chambre bureau n'a pas été réalisé.

<b>TOUTES ACADEMIES</b>	<b>EXAMEN</b>	<b>Mention Complémentaire ACCUEIL - RECEPTION</b>		<b>E1</b>	<b>2002</b>
	<b>EPREUVE</b>	<b>Accueil Réception en Français et en Anglais</b>			
	<b>Coefficient : 8</b>		<b>Durée : 1 h 00</b>		<b>Feuille 1/2</b>
		<b>Ce sujet comporte 2 feuilles</b>			

**SUJET 1****RESULTATS ATTENDUS****SKETCH 1**

- Accueillir la cliente ou le client (notion d'écoute active : fatigue)
- Enregistrer l'arrivée sur le logiciel
- Répondre à la demande du client : ouverture de deux factures
- Procédures d'arrivée : donner la clé, mini-bar, bagages...
- Prendre congé
- Répondre au téléphone
- Informer la cliente ou le client sur l'hôtel et ses services (éventuellement effectuer une réservation simple, client individuel avec garanties)
- Prendre congé au téléphone

**SKETCH 1 suite**

- Accueillir à nouveau Mme ou Mr JAMAIN
- Ecouter ses besoins
- Réagir et prendre une décision (appel des équipiers, consignes de mise en place au service adéquat pour le lendemain)
- Rassurer le client
- S'excuser
- Prendre congé de Mme ou Mr JAMAIN

**SKETCH 2**

- Accueillir Mme ou Mr WESTMINSTER
- Editer la facture société, la faire signer
- Passer la facture en débiteurs divers selon les renseignements figurant sur la fiche de réservation
- Enregistrer le prolongement de séjour de la cliente ou du client selon les nouvelles modalités.
- Réagir au changement éventuel de chambre
- Prendre congé de Mme ou Mr WESTMINSTER

<b>TOUTES ACADEMIES</b>	<b>EXAMEN</b>	<b>Mention Complémentaire ACCUEIL - RECEPTION</b>		<b>E1</b>	<b>2002</b>
	<b>EPREUVE</b>	<b>Accueil Réception en Français et en Anglais</b>			
	<b>Coefficient : 8</b>	<b>Durée : 1 h 00</b>		<b>Feuille 2/2</b>	
		<b>Ce sujet comporte 2 feuilles</b>			