

SUJET 2

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)

Monsieur ou Madame LÉOPOLD se présente à la réception pour réserver une chambre pour ce soir :

- 1 chambre à grand lit pour 1 personne et pour 1 nuit
- le(la) client(e) est de passage dans la ville pour la visiter
- le(la) client(e) est accompagné(e) d'un petit chien
- le(la) client(e) désire garer sa voiture en lieu sûr
- le(la) client(e) désire régler immédiatement en espèces avec le petit déjeuner du lendemain
- le(la) client(e) souhaite connaître l'adresse d'un coiffeur en centre ville, appartenant si possible à une chaîne pour pouvoir s'y rendre sans prendre de rendez-vous

Simultanément le téléphone sonne (voir sketch 1 suite)

- La communication terminée, Monsieur ou Madame LÉOPOLD se fera expliquer le trajet en voiture ou à pieds.
- Le candidat devra remettre au (à la) client(e) le nom et l'adresse du salon de coiffure et un plan de la ville.

SKETCH 1 (suite)

Monsieur (Madame) DUPAS désire parler au téléphone à Monsieur (Madame) BONJEAN absent(e) de l'hôtel actuellement et laisse le message suivant :

« Doit impérativement le (la) rappeler au 06 87 55 56 57 car l'horaire du rendez- vous du lendemain a été modifié ».

SKETCH 2

(en Anglais)

Nous sommes le (date de l'épreuve)

Mrs ou Mr PARKER, client(e) de l'hôtel, se présente à la réception ; il (elle) est très mécontent(e) car il (elle) n'a pas été réveillé(e) comme convenu (selon l'horaire de passage du candidat, réveil tôt le matin ou dans l'après midi).

Il (elle) a manqué son train pour Paris et désire connaître les horaires des prochains trains (le candidat utilisera à sa convenance soit le minitel, le téléphone ou la documentation adéquate).

Quel que soit le choix des réponses, le (la) client(e) décide de louer une voiture.

- Le candidat téléphonera vers un poste intérieur situé dans une autre pièce.
- Un membre du jury jouera le rôle du loueur et posera des questions au candidat réceptionniste sur les besoins précis du (de la) client(e) :
 - * une voiture de marque française, puissante, confortable, avec la climatisation
 - * les tarifs
- Le(la) client(e) souhaite connaître la direction à prendre pour rejoindre soit la nationale soit l'autoroute en direction de Paris.

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

SUJET 2**RESULTATS ATTENDUS****SKETCH 1**

- Accueillir le (la) client(e)
- Répondre à ses attentes
- Enregistrer l'arrivée
- Proposer les services de l'hôtel
- Ouvrir la facture avec les prestations fournies et facturées
- Encaisser la facture en espèces
- Rechercher le nom et l'adresse d'un coiffeur appartenant si possible à une chaîne
- Renseigner sur l'itinéraire à suivre
- Prendre congé

SKETCH 1 (suite)

- Répondre rapidement au téléphone et s'excuser auprès de Monsieur (Madame) LÉOPOLD et le (la) faire patienter
- Prendre le message, le reformuler et prendre congé

SKETCH 2

- Accueillir le (la) client(e)
- Constater l'erreur
- S'excuser
- Consulter les horaires des trains
- Proposer une réservation de train
- Déterminer les besoins du ou de la client (e) concernant une location de voitures
- Contacter une agence de location de voitures
- Transmettre les informations souhaitées au (à la) client(e)
- Renseigner sur le trajet en direction de Paris
- Prendre congé

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