

SUJET 3

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 Monsieur ou Madame BÉRAUD.

- Il/elle se présente avec sa réservation
- Il/elle est un(e) client(e) français(e) envoyé(e) par la société IBM Paris
- Il/elle bénéficie d'un tarif société (Corporate)
- La chambre, le petit déjeuner et le téléphone sont pris en charge par IBM
- Simultanément, un client présent téléphone de sa chambre
- Il/elle souhaiterait connaître la procédure à suivre pour déposer sa veste à nettoyer au pressing de l'établissement.
- Monsieur/Madame BÉRAUD souhaite dîner avec deux autres personnes dans un bon restaurant de spécialités régionales dans le centre de la ville et connaître l'itinéraire pour s'y rendre.

SKETCH 2

(en Anglais)

Nous sommes le (date de l'épreuve)

Le jury jouera le rôle de Monsieur ou Mme HOPKINS, client(e) britannique.

- Il/elle se présente à la réception et demande à régler sa note par carte bancaire.
- Il/elle conteste les deux nuits qui lui ont été facturées alors qu'il/elle est arrivé(e) la veille.
- Il/elle doit se rendre à l'aéroport et souhaite que le réceptionniste lui appelle un taxi.

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 3**RÉSULTATS ATTENDUS****SKETCH 1**

- Accueillir le client
- Vérifier la réservation
- Confirmer les conditions (tarif corporate, prestations prises en charge par la société)
- Demander une garantie pour le paiement des extras (carte bancaire)
- Décrire les différents services de l'hôtel, proposer le restaurant
- Vendre un garage, suggérer la prise en charge des bagages
- Répondre à la demande du client concernant l'organisation du service pressing dans l'établissement
- Proposer différents restaurants de poissons et préciser l'itinéraire pour s'y rendre
- Effectuer la réservation
- Prendre congé, souhaiter un bon séjour

SKETCH 2

- Accueillir Monsieur ou Madame Hopkins en anglais
- Editer sa facture
- Lui présenter des excuses et corriger l'erreur
- Demander son moyen de paiement
- Solder la facture par carte bancaire
- Répondre à sa demande (taxi)
- Effectuer la prise de congé du client

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