

SUJET 4

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 JOLY client en séjour pour 5 nuits arrivé(e) j-2 se présente à la réception pour se plaindre des bruits qui provenaient de la chambre voisine et ont troublé son sommeil. Elle ou il est vraiment excédé(e) et souhaite changer de chambre. SIMULTANÉMENT Mme ou Mr BERTAIN se présente à la réception pour une arrivée sans réservation pour deux nuits (chambre à grand lit donnant sur rue). Cette dernière ou ce dernier est inquiet(e) suite à la contestation de Madame ou Monsieur JOLY concernant le bruit.

- Rassuré(e) Mme ou Mr BERTAIN décide de prendre possession d'une chambre.
- Madame ou Monsieur JOLY attend un délogement et désire louer une voiture.
- Le téléphone sonne, la cliente ou le client de la chambre 102 demande des informations sur la programmation du réveil.

SKETCH 2

(en Anglais)

Nous sommes le (date de l'épreuve)

Le jury jouera le rôle de Mrs ou Mr HEART, en départ, qui séjourne dans l'hôtel depuis j-2. Il/elle demande sa facture qu'il/elle désire régler en travellers chèques Dollars US.

Il /elle désire effectuer une location de chambre pour son prochain séjour (fin du mois en cours).

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 4**RÉSULTATS ATTENDUS****SKETCH 1**

- Accueillir Mme ou Mr JOLY
- Ecouter la plainte
- Présenter des excuses
- Accueillir Mme ou Mr BERTAIN en la ou le faisant patienter
- Proposer un délogement à Mme ou Mr JOLY en expliquant la manière dont il va se dérouler
- Présenter les documents de location de voiture à Mme ou Mr JOLY, les laisser choisir
- Présenter l'hôtel et ses services à Mme ou Mr BERTAIN en la ou le rassurant par rapport aux problèmes de bruit
- Lui attribuer une chambre en fonction de ses souhaits et demander une garantie
- Donner la clé
- Situer sa chambre
- Acheminer ses bagages
- Prendre congé de Mme ou Mr BERTAIN
- Suivre la procédure réglementaire pour la location de la voiture choisie
- Appeler l'agence de location de voitures et réserver le véhicule approprié en fonction du choix de Mme ou Mr JOLY
- Prendre congé de Mme ou Mr JOLY
- Répondre au téléphone au client de la chambre 102 en l'accueillant avec courtoisie
- Lui expliquer la programmation du réveil et éventuellement l'effectuer pour elle ou lui
- Prendre congé du client de la chambre 102

SKETCH 2

- Accueillir Mrs ou Mr HEART
- Vérifier puis éditer la facture
- Présenter et expliquer la facture au client
- Effectuer le change
- Procéder à l'encaissement en travellers chèques (effectuer les vérifications nécessaires)
- Etablir le bordereau de change
- Remettre un exemplaire à la cliente ou au client
- Prendre la réservation du prochain séjour du client en fonction de ses souhaits (sur document papier et logiciel)
- Prendre congé de Mrs ou Mr HEART

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			