

# SUJET N° 1

## RELATIONS COMMERCIALES

### Réception

Monsieur SMITH, client handicapé se présente à la réception et désire une chambre.  
Il n'a pas réservé de chambre.  
Il est 18 heures, il n'a pas d'euros pour régler le taxi.

### Conciergerie

Il souhaite téléphoner chez lui, en Angleterre.

---

### NOTE AU JURY

#### Réception :

- Proposer une chambre handicapée.
- Indiquer les tarifs.
- Faire remplir la fiche du voyageur (celle du centre d'examen).
- Prendre une garantie.
- Proposer les services de l'hôtel : Room service.
- Indiquer comment se rendre à sa chambre.

#### Conciergerie :

- Expliquer la procédure pour téléphoner à l'étranger.
- Faire le 0 pour sortir.
- Le 00 puis l'indicatif du pays (44) + indicatif de la zone.
- Puis composer le N° du correspondant.

|   |   |                        |                |
|---|---|------------------------|----------------|
| <b>BEP HOTELLERIE-RESTAURATION option HEBERGEMENT / CAP HEBERGEMENT</b> |   |                        |                |
| <b>SESSION 2002</b>   | <b>Epreuve EP1 : PRATIQUE PROFESSIONNELLE</b> | <b>Durée : 1 heure</b> | <b>Coef. :</b> |
| <b>SUJET N° 1</b>   | <b>RELATIONS COMMERCIALES</b>                 | <b>Page : 1/4</b>      |                |

## SUJET N° 2

### RELATIONS COMMERCIALES

#### Caisse

M. NERRANT se présente à la réception pour régler sa facture.

#### Conciergerie

Mme MAITROT désire aller au cabaret pour 4 personnes ce soir. Elle est à la chambre N° ....

#### Réservation

Un client se présente pour réserver 4 chambres pour un mariage.

---

#### NOTE AU JURY

#### Réception

*M. Nerrant est en départ, il est arrivé la veille, il a mangé au restaurant de l'hôtel et consommé de la cave et du bar. Il a signé sa facture. Il doit être rajouté sur sa note son petit déjeuner et son téléphone.*

- *Vous contestez la note de restaurant.*
- *Vous payez par chèque.*

#### Réaction du candidat

*Il doit :*

- *Vous faire une récapitulation des consommations prises la veille et le matin.*
  - *Contrôler le remplissage du chèque et vous demandez une pièce d'identité.*
  - *Lors de la contestation de la note vous ressortez la note de restaurant signée.*
- Vous veillez à la mise à jour des documents (planning, facture, kardex etc...).*

#### Conciergerie

*Le candidat doit avoir à sa disposition un guide des spectacles ou autre et répondre aux attentes du bon de débours ainsi que vous le faire remplir.*

|   |   |                        |                |
|---|---|------------------------|----------------|
| <b>BEP HOTELLERIE-RESTAURATION option HEBERGEMENT / CAP HEBERGEMENT</b> |   |                        |                |
| <b>SESSION 2002</b>   | <b>Epreuve EP1 : PRATIQUE PROFESSIONNELLE</b> | <b>Durée : 1 heure</b> | <b>Coef. :</b> |
| <b>SUJET N° 2</b>   | <b>RELATIONS COMMERCIALES</b>                 | <b>Page : 1/5</b>      |                |

## SUJET N° 3

### RELATIONS COMMERCIALES

#### 1. Réception

Monsieur et Madame MELIA se présente à la réception avec leurs deux enfants âgés respectivement de 10 ans et 15 ans.

Ils n'ont pas réservé.

Il est 19 heures.

#### 2. Conciergerie

Ils désirent aller au cinéma ce soir.

---

#### NOTE AU JURY

##### Réception :

- Proposer une chambre communicante.
- Indiquer les tarifs.
- Faire remplir la fiche d'arrivée (celle du centre d'examen).
- Prendre une garantie.
- Proposer les services de l'hôtel : Restaurant, petit-déjeuner.
- Indiquer comment se rendre aux chambres.

##### Conciergerie :

- Demander quel type de films ils aiment.
- Demander l'heure de la séance.
- Indiquer le tarif.
- Indiquer sur un plan (fléché) pour se rendre au cinéma et proposer le plan.
- Proposer un taxi.

|   |   |                        |                |
|---|---|------------------------|----------------|
| <b>BEP HOTELLERIE-RESTAURATION option HEBERGEMENT / CAP HEBERGEMENT</b> |   |                        |                |
| <b>SESSION 2002</b>   | <b>Epreuve EP1 : PRATIQUE PROFESSIONNELLE</b> | <b>Durée : 1 heure</b> | <b>Coef. :</b> |
| <b>SUJET N° 3</b>   | <b>RELATIONS COMMERCIALES</b>                 | <b>Page : 1/4</b>      |                |

## SUJET N° 4

### RELATIONS COMMERCIALES

#### 1. Réception

Monsieur FLORENTIN se présente à la réception ; il est un nouveau client. La réservation a été faite par l'intermédiaire de la Société I.B.M. Il est 20 heures.

#### 2. Conciergerie

Monsieur FLORENTIN désire réserver une table pour 2 personnes dans un cabaret pour ce soir.

---

### NOTE AU JURY

#### Réception :

La fiche de réservation doit être à la disposition du candidat.

- La chambre est réservée pour une personne mais le client arrive à 2, or seule une personne est prise en charge par la société en B and B.
- Le client doit préciser lors de son arrivée qu'il est accompagné.

Il faudra juger la réaction du candidat qui doit :

- Préciser au client ce qu'il aura à régler en plus.
- Veillez à la mise à jour des documents (le karex et la carte de bienvenue, planning, fiche de réservation etc.) tout en présentant l'hôtel et ses services.

#### Conciergerie :

Le candidat doit avoir à sa disposition un guide du spectacle ou autre et répondre aux attentes du client. Il doit vous faire la réservation, vous expliquer le fonctionnement du bon de débours et le remplir.

Donner des informations pour se rendre au spectacle.

|   |   |                        |                |
|---|---|------------------------|----------------|
| <b>BEP HOTELLERIE-RESTAURATION option HEBERGEMENT / CAP HEBERGEMENT</b> |   |                        |                |
| <b>SESSION 2002</b>   | <b>Epreuve EP1 : PRATIQUE PROFESSIONNELLE</b> | <b>Durée : 1 heure</b> | <b>Coef. :</b> |
| <b>SUJET N° 4</b>   | <b>RELATIONS COMMERCIALES</b>                 | <b>Page : 1/5</b>      |                |