

## SUJET 7

*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 et Monsieur FERNANDAO.

**INTRODUCTION :** Suite à un problème technique sur le vol P3254J en partance pour PORTO, le départ est repoussé de 18 heures. Les clients du vol sont logés dans les hôtels du centre ville à la charge de la compagnie aérienne, Air France. Une chambre a été réservée par téléphone, par Air France.

- M. et Mme FERNANDAO arrivent à l'hôtel en taxi. Ils sont fatigués. De plus, ils ont égaré le bon de commande délivré par la compagnie aérienne afin de ne pas payer l'hôtel.
- Le jury jouera le rôle d'un agent Air France qui confirmera, sur demande du réceptionniste la prise en charge « plein crédit » du séjour, ainsi que l'envoi d'une télécopie de confirmation (situation au téléphone).
- Après avoir vérifié auprès de la compagnie, une chambre est attribuée aux clients.
- Les clients désirent appeler le Portugal mais ne connaissent pas l'indicatif du pays.

**Simultanément le téléphone sonne :**

- M. FREUND téléphone pour confirmer sa chambre de ce soir. Il arrivera plus tard que prévu, vers 23 heures.

### SKETCH 2

(en Anglais)

Nous sommes le (date de l'épreuve)

Le jury jouera le rôle de Mrs ou Mr CURTIS.

- Il/elle se présente à la réception, il/elle doit partir le matin suivant à 6 heures, il/elle demande à régler sa note en CB et être réveillé(e) à 5 heures.
- Il lui faudrait également un taxi.
- Il/elle désire laisser un message (à traduire en français) à son collègue, M. LAGAFFE, actuellement client de l'hôtel.
- Voici le contenu : « il/elle ne pourra le rencontrer le lendemain comme prévu et lui présente ses excuses ».

TOUTES ACADÉMIES	EXAMEN	Mention Complémentaire ACCUEIL-RÉCEPTION	E1	2003
	ÉPREUVE	Accueil-Réception en Français et en Anglais		
	Coefficient : 8	Durée : 1 h 00		Feuille1/2
	Ce sujet comporte 2 feuilles			

## SUJET 7

## RÉSULTATS ATTENDUS

## SKETCH 1

- accueillir le client
- le rassurer
- résoudre le problème du bon de commande en appelant Air France pour demander la véracité de la prise en charge plein crédit ainsi qu'une télécopie de confirmation
- affecter une chambre disponible aux clients
- enregistrer la réservation sur le planning
- rechercher l'indicatif du Portugal

## Répondre au téléphone :

- confirmer la réservation et noter l'heure d'arrivée
- garantir sa chambre jusqu'à l'heure d'arrivée modifiée (23 heures)
- prendre congé du premier client

## SKETCH 2

- accueillir le client
- éditer la facture et la vérifier
- procéder à l'encaissement
- noter les demandes du client (réveil, taxi)
- noter le message en français et reformuler
- prendre congé

TOUTES ACADÉMIES	EXAMEN	Mention Complémentaire ACCUEIL-RÉCEPTION	E1	2003
	ÉPREUVE	Accueil-Réception en Français et en Anglais		
	Coefficient : 8	Durée : 1 h 00		Feuille 2/2
	Ce sujet comporte 2 feuilles			