

SUJET 1

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 22 juin 2004.

Vous êtes Madame ou Monsieur DE LA VERNE, trésorier(e) de l'association « CLUB FRANCE RETRO JAGUAR ». Vous vous présentez à la réception de l'hôtel du centre d'examen et manifestement vous connaissez bien l'établissement.

Vous organisez dans la région un rassemblement de vieilles voitures de marque Jaguar :

- Vous désirez réserver pour la nuit du 24 Août 2004, 2 chambres en pension complète, une pour le Président France de votre association et une pour le Directeur Général de Jaguar France.*
- Vous avez certaines exigences concernant la qualité de la chambre et la sécurité des voitures :
 - Traitement VIP
 - Chambre en catégorie la plus élevée
 - Parking gardé ou garage

*** Simultanément le téléphone sonne.**

Monsieur ou Madame BOURGEOIS, désire une chambre avec un grand lit pour une nuit pour le soir même. Il ou elle n'a aucun moyen pour garantir sa venue.

SKETCH 2

(en Anglais)

Nous sommes le 22 juin 2004.

Vous êtes Mrs ou Mr HARRISSON, client en départ.

Vous vous présentez à la réception et demandez comment descendre en ville avec votre voiture pour faire quelques achats avant de repartir en Angleterre.

- Il/elle règle sa facture en carte bancaire.
- Il/elle désire acheter des produits représentatifs du savoir-faire français et/ou local.

TOUTES ACADÉMIES	EXAMEN	Mention Complémentaire ACCUEIL - RÉCEPTION	E1	2004
	ÉPREUVE	Accueil-Réception en Français et en Anglais		
	Coefficient : 8	Durée : 1 h 00		Feuille 1/2
		Ce sujet comporte 2 feuilles		

SUJET 1

RÉSULTATS ATTENDUS

SKETCH 1

(en Français)

⇒ Les « résultats attendus » en caractères gras se rapportent à la situation simultanée.

- Accueillir le (la) client(e)
- Personnaliser l'accueil
- Écouter et découvrir les besoins et attentes du (de la) client(e)
- **Prendre la réservation du client sans oublier l'heure d'option**
- Rassurer le client en proposant une visite des chambres et en expliquant le niveau de traitement VIP
- Trouver une solution argumentée et rassurante pour le client concernant les voitures
- Demande de garantie non imposée car client habitué
- Prendre congé

SKETCH 2

(en Anglais)

- Accueillir Mrs ou Mr HARRISSON
- Editer la facture
- Procéder à l'encaissement en carte bleue VISA
- Réaliser le check-out sur le logiciel
- Renseigner le ou la client(e) à l'aide d'un plan et localisation des boutiques, le plan lui sera remis
- Prendre congé

TOUTES ACADÉMIES	EXAMEN	Mention Complémentaire ACCUEIL - RÉCEPTION	E1	2004
	ÉPREUVE	Accueil-Réception en Français et en Anglais		
	Coefficient : 8	Durée : 1 h 00		Feuille 2/2
	Ce sujet comporte 2 feuilles			