

SUJET 2

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.

Le téléphone sonne, Monsieur DESTOUCHES, souhaite laisser un message à Madame ou Monsieur DUMAS client(e) présent dans l'hôtel.

SKETCH 2

(en Anglais)

Nous sommes le 22 juin 2004.

Le jury jouera le rôle de Mr ou Mrs PORTER qui téléphone à l'hôtel pour demander des renseignements (il a découvert l'hôtel sur Internet), afin d'organiser l'anniversaire de mariage de ses parents.

Le/la client(e) demande des renseignements concernant :

- le confort des chambres
- la vue
- la situation dans la ville
- les possibilités de restauration sur place
- les tarifs

Le jury effectuera la réservation.

SKETCH 1 (suite)

(en Français)

Nous sommes le 22 juin 2004.

Le jury jouera le rôle de Madame ou Monsieur DUMAS qui quitte l'hôtel et désire régler sa facture. Il/elle est collaborateur/collaboratrice de la société DESTOUCHES & Fils. Cette société a un contrat avec l'hôtel qui prévoit une prise en charge de la chambre et du petit déjeuner pour tous les collaborateurs séjournant dans l'hôtel.

- Après contrôle, le client se rend compte que les extras figurent sur la même facture que les prestations prises en charge.
- Madame ou Monsieur DUMAS demandera au réceptionniste si un message est arrivé pour lui/elle au cas où le candidat ne lui aurait pas remis.

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 2**RÉSULTATS ATTENDUS****SKETCH 1**

(en Français)

- Accueillir le (la) client(e)
- Personnaliser l'accueil
- Écouter le (la) client(e)
- Prendre en compte et noter le message à remettre à Monsieur ou Madame DUMAS
- Prendre congé

SKETCH 2

(en Anglais)

- décrocher le téléphone et se présenter
- Répondre aux attentes et besoins de Mr ou Mrs PORTER
- Effectuer la prise de réservation avec garanties (financière et lettre de confirmation)
- Remercier le client de sa réservation
- Prendre congé

SKETCH 1 (suite)

(en Français)

- Accueillir le (la) client(e)
- Remettre le message à Monsieur ou Madame DUMAS
- Editer la facture
- Faire signer la facture principale et la transférer sur le compte débiteur
- Ouvrir la note d'extras
- Effectuer l'encaissement des extras en chèque
- 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				