

SUJET 5

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 jury jouera le rôle de Madame ou Monsieur DONNAMIAN.

- Il/elle séjourne depuis 2 jours dans l'hôtel pour ses affaires.
- Il/elle trouve la région superbe et souhaite prolonger son séjour pour faire du tourisme.
- Il/elle désire une chambre plus calme et plus spacieuse si possible.
- La première partie du séjour sera à la charge de sa société, et la prolongation à sa charge personnelle.
- Il/elle souhaite solder sa première facture.

SKETCH 2

(en Anglais)

Nous sommes le 22 juin 2004.

Le jury jouera le rôle de Mrs ou Mr NORSTON, client(e) anglais(e), qui téléphone de Londres pour réserver une chambre.

- Il/elle demande des renseignements sur les possibilités de restauration à l'hôtel.

Mr ou Mrs BANKS client(e) américain(e) présent dans l'hôtel vient à la réception.

- Il/elle désire confier un manteau au pressing.

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 5**RÉSULTATS ATTENDUS****SKETCH 1**

(en Français)

- Accueillir le (la) client(e)
- Personnaliser l'accueil
- Écouter le (la) client(e)
- Prendre en compte la demande de prolongation (recherche, attribution de chambre, ouverture de compte et délogement)
- Solder la première facture en compte débiteur
- Prendre congé

SKETCH 2

(en Anglais)

- Effectuer la prise de réservation par téléphone
- L'enregistrer sur le logiciel
- Prendre en charge le vêtement du client et l'aider à remplir la fiche pressing, en le renseignant sur les tarifs et délais

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		