

SUJET 6

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 WATANABE, présent à l'hôtel depuis la veille.

- Vous bénéficiez d'un bon d'agence avec un forfait chambre et petit déjeuner.
- Vous quittez l'hôtel ce jour et demandez votre facture.
- Vous effectuerez votre règlement en yens.*
- Vous souhaitez vous rendre dans un établissement de même catégorie dans un rayon de 200 kilomètres afin de continuer votre visite de la région.

* Le téléphone intérieur sonne, Monsieur DAVAU (client présent à l'hôtel, chambre x) demande les heures d'ouverture du restaurant de l'hôtel et désire la réservation d'une table pour 2 couverts non fumeurs.

SKETCH 2

(en Anglais)

Nous sommes le 22 juin 2004.

Le jury jouera le rôle de Mrs ou Mr THATCHER en arrivée réservée à l'hôtel.

- Il/elle se renseigne sur les curiosités touristiques de la région.
- Il/elle souhaite acheter des souvenirs régionaux.

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 6

RÉSULTATS ATTENDUS

SKETCH 1

(en Français)

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

- Accueillir le (la) client(e)
- Respecter la procédure de départ et de facturation d'un client en bon d'agence
- Respecter la procédure du change pour les extras
- **Renseigner Monsieur DAVAU et prendre sa réservation pour deux couverts**
- Réaliser le check-out sur le logiciel
- Effectuer la recherche d'hôtel et la réservation
- Prendre congé

SKETCH 2

(en Anglais)

- Accueillir Mrs ou Mr THATCHER
- Respecter la procédure d'arrivée d'un client avec réservation
- Renseigner le ou la client(e) sur les visites culturelles de la région
- Renseigner le ou la client(e) sur les produits régionaux
- 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		