

CORRIGE

Ces éléments de correction n'ont qu'une valeur indicative. Ils ne peuvent en aucun cas engager la responsabilité des autorités académiques, chaque jury est souverain.

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 (date de l'épreuve)

Le jury jouera le rôle de Madame ou Monsieur DVORAK.

- Vous vous présentez à la réception de l'hôtel du centre d'examen où un taxi vous a déposé(e).
- Vous détenez un bon d'agence original de « simple réservation » émis par HAVAS Voyages.
- En fait, le chauffeur de taxi, vous a déposé(e) dans un autre hôtel que celui où votre agence avait réservé, à savoir l'hôtel X (nom à définir par le professeur ressource mais de consonance très similaire à celui du centre d'examen).
- Vous êtes fatigué(e) du voyage, le taxi est reparti et vous avez beaucoup de bagages.
- L'hôtel vous semble accueillant ; vous ignorez que vous n'êtes pas dans le bon hôtel.
- Vous souhaitez faire votre check in ; lorsque vous vous apercevez du quiproquo, vous décidez de vous installer à l'hôtel du centre d'examen.

SKETCH 2

(en Anglais)

Nous sommes le (date de l'épreuve)

Le jury jouera le rôle de Mrs ou Mr WHARTON, client(e) australien(ne) en départ.

- Vous vous présentez à la réception.
- Vous réglez votre facture à l'aide d'une carte bancaire internationale.
Simultanément, le téléphone sonne.
Madame ou Monsieur LEPETIT, client(e) de l'hôtel du centre d'examen, demande de la(le) réveiller dans 3 heures (dialogue en français).
- Vous (Mrs ou Mr WHARTON) désirez acheter pour votre famille et des amis des produits représentatifs du savoir-faire français et/ou local.
- Vous demandez l'adresse e-mail et l'adresse du site Web ainsi que quelques dépliants de l'hôtel du centre d'examen afin de les transmettre à vos amis dès votre retour à CANBERRA.

TOUTES ACADÉMIES	EXAMEN	Mention Complémentaire ACCUEIL-RÉCEPTION	2005	
	ÉPREUVE	E1 : Accueil-Réception en Français et en Anglais		
	Coefficient : 8		Durée : 1 h 00	Feuille 1/2
	Ce sujet comporte 2 feuille(s)			

SUJET 1

RÉSULTATS ATTENDUS

SKETCH 1

(en Français)

- Accueillir la(le) client(e)
- Écouter et découvrir les besoins de la(le) client(e)
- Rechercher la réservation
- Questionner la(le) client(e) et demander le bon d'agence
- Vérifier le bon et clarifier la situation avec la(le) client(e)
- Proposer (après vérification des disponibilités) de garder la(le) client(e) en précisant les tarifs
- Proposer et/ou faire le nécessaire auprès de l'hôtel X et de l'agence de voyage
- Réaliser le check in avec prise de garanties (empreinte de carte bancaire ou pré-autorisation)
- Présenter les services de l'hôtel
- Appeler un bagagiste
- Prendre congé
- *La/le client(e) insiste pour rester dans l'hôtel du centre d'examen.*
- *Si le réceptionniste bloque sur le bon de réservation agence, la(le) client(e) s'engage à s'occuper elle(lui)-même du suivi avec l'agence.*

SKETCH 2

(en Anglais)

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

- Accueillir Mrs ou Mr WHARTON
- Éditer la facture et l'expliquer
- Réaliser le check out à l'aide d'une carte AMEXO
- **Répondre au téléphone et noter l'heure du réveil sur le cahier de consignes (ou de réveils)**
- Renseigner la(le) client(e) sur les produits/souvenirs
- Remettre quelques dépliants de l'hôtel en notant l'adresse e-mail et l'adresse du site Web
- Remercier la(le) client(e) pour la promotion qu'il va pouvoir faire de l'hôtel du centre d'examen
- Prendre congé

TOUTES ACADÉMIES	EXAMEN	Mention Complémentaire ACCUEIL-RÉCEPTION	2005
	ÉPREUVE	E1 : Accueil-Réception en Français et en Anglais	
	Coefficient : 8		Durée : 1 h 00
	Ce sujet comporte 2 feuille(s)		

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 (date de l'épreuve)

Le jury jouera le rôle de Madame ou Monsieur LEBLANC.

- Mme ou M. LEBLANC se présente à la réception.
- La(le) client(e) souhaite réserver une chambre pour des amis qui viendront lui rendre visite prochainement (les nuits du 15 au 18 août prochain).
- Elle/il souhaite une attention particulière dans la chambre (ils ne connaissent pas la région).
- Elle/il prendra en charge l'intégralité de la facture.

Simultanément, le téléphone sonne. Le secrétariat de M. VERDON désire lui laisser un message à transmettre d'urgence lors de son arrivée à l'hôtel.

« Veuillez rappeler la société MATRA au 01 34 76 54 59 avant 20 h »

- Mme ou M. LEBLANC est très exigeant(e) et veut un service parfait, même si le prix est un peu élevé.

SKETCH 2

(en Anglais)

Nous sommes le (date de l'épreuve)

Le jury jouera le rôle de Mrs ou Mr WILSON.

- La(le) client(e) se présente à la réception pour signaler qu'il doit quitter l'hôtel très rapidement (plus tôt que prévu) car elle/il a un problème familial.
- Elle/il demande au réceptionniste de lui préparer sa facture et règle en traveller's chèques (livres sterling).
- Elle/il souhaite des renseignements sur les vols retour pour LONDRES.
- Elle/il est déstabilisé(e) et a besoin d'être rassuré(e).

TOUTES ACADÉMIES	EXAMEN	Mention Complémentaire ACCUEIL-RÉCEPTION	2005	
	ÉPREUVE	E1 : Accueil-Réception en Français et en Anglais		
	Coefficient : 8		Durée : 1 h 00	Feuille 1/2
	Ce sujet comporte 2 feuille(s)			

SUJET 2

RÉSULTATS ATTENDUS

SKETCH 1

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

- Accueillir Mme ou M. LEBLANC
- Conseiller la(le) client(e) sur les prestations de l’hôtel
- Contrôler les disponibilités et enregistrer la réservation
- Expliquer clairement le processus de facturation et demander des garanties
- Faire des propositions sur les attentions particulières possibles
- **Répondre au téléphone et prendre le message à l’attention de M. VERDON**
- **Rédiger le formulaire « message » et le classer**
- Conclure la transaction avec Mme ou Mr LEBLANC
- Prendre congé

SKETCH 2

- Accueillir et identifier Mrs ou Mr WILSON
- Comprendre la raison du départ anticipé
- Présenter la facture
- Encaisser les traveller’s chèques (calcul et procédure corrects)
- Renseigner la(le) client(e) sur les possibilités de vols retour vers LONDRES et sur les modalités pratiques
- Proposer des aides éventuelles pour faciliter son départ (bagages, taxi...)
- Prendre congé

TOUTES ACADÉMIES	EXAMEN	Mention Complémentaire ACCUEIL-RÉCEPTION	2005	
	ÉPREUVE	E1 : Accueil-Réception en Français et en Anglais		
	Coefficient : 8		Durée : 1 h 00	Feuille 2/2
	Ce sujet comporte 2 feuille(s)			

SUJET 3

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 BERNER, clients suisses en voyage d'agrément en France. Leur véhicule est tombé en panne et le garagiste local leur a chaudement recommandé votre hôtel pour son accueil et sa disponibilité.

- Ils veulent prendre une chambre au moins pour ce soir en attendant la réparation.
- Ils préféreraient une chambre à deux lits.
- Ils demandent une facture séparée pour la chambre et le petit déjeuner pour pouvoir se faire rembourser par l'assurance.
- Ils ont à disposition des euros pour un éventuel paiement.
Simultanément, M. ou Mme DUPRÉS, client de l'hôtel, téléphone à la réception pour connaître le numéro international pour joindre NEW YORK depuis sa chambre.
- M. et Mme BERNER comptent dîner au restaurant de l'hôtel ce soir et demandent à ce qu'une réservation soit faite pour 20 heures 30.
- Ils choisissent un souvenir dans la vitrine « boutique » de la réception et demandent à ce que la dépense soit portée sur leur facture.
- N'ayant rien à faire de particulier pour le lendemain, ils voudraient visiter un musée ou un site remarquable de la ville et demandent que des propositions concrètes leur soient soumises immédiatement.
- Prendre congé.

SKETCH 2

(en Anglais)

Nous sommes le (date de l'épreuve)

Le jury jouera le rôle de Mrs ou Mr LONGJOHN, client(e) anglais(e) de la chambre..., qui se présente à la réception.

- Elle/il ne se sent pas bien et souhaite que la réception appelle un médecin.
- Elle/il demande comment se procurer les médicaments que le médecin lui prescrira.
- Elle/il demande aussi quel est le numéro de téléphone de l'ambassade de GRANDE BRETAGNE à PARIS.
- N'ayant rien pour noter, elle/il incite le réceptionniste à noter les informations par écrit.

TOUTES ACADÉMIES	EXAMEN	Mention Complémentaire ACCUEIL-RÉCEPTION		2005
	ÉPREUVE	E1 : Accueil-Réception en Français et en Anglais		
	Coefficient : 8		Durée : 1 h 00	
	Ce sujet comporte 2 feuille(s)			Feuille 1/2

SUJET 3**RÉSULTATS ATTENDUS****SKETCH 1**

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

- Accueillir le client et le reconforter pour le désagrément occasionné par la panne
- Présenter l'hôtel, ses prestations et les différents tarifs possibles
- Effectuer la procédure d'accueil pour un « client sans réservation » pour une nuit
- Effectuer les contrôles d'usage pour les étrangers (fiche de police)
- Prendre les garanties nécessaires et effectuer le paiement d'avance
- Procéder à l'enregistrement du séjour en attribuant une TWIN
- Ouvrir une facture « master » pour la chambre et le petit-déjeuner et une facture « extras »
- **Répondre au téléphone, et identifier M. DUPRÉS**
- **Le renseigner sur la procédure à suivre pour appeler NEW YORK**
- Prise de la réservation pour le restaurant de ce soir et présenter les autres services de l'hôtel
- Enregistrement du débours « boutique » sur la facture extra
- Soumettre au client la visite d'un musée ou d'un site en particulier avec l'indication des horaires d'ouverture et des conditions d'accès (le client n'ayant plus de véhicule)
- Indiquer la chambre et le moyen d'accès et proposer de l'aide pour les bagages
- Saluer le client et se mettre à sa disposition pour la durée du séjour

SKETCH 2

- Accueillir et identifier le client
- Trouver les coordonnées d'un médecin de service
- Situer la pharmacie la plus proche et éventuellement lui proposer de faire la course
- Effectuer les recherches de numéros téléphoniques à partir de l'annuaire, du minitel ou du WEB pour trouver les coordonnées de l'ambassade de Grande Bretagne à Paris
- Inscrire les informations obtenues sur un formulaire message ou un papier « présentable »
- Prendre congé

TOUTES ACADÉMIES	EXAMEN	Mention Complémentaire ACCUEIL-RÉCEPTION		2005
	ÉPREUVE	E1 : Accueil-Réception en Français et en Anglais		
	Coefficient : 8		Durée : 1 h 00	
	Ce sujet comporte 2 feuille(s)			Feuille 2/2

SUJET 4

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 ou Monsieur MARTIN qui se présente à la réception : Il est 17 h.

- Vous avez réservé une chambre à deux lits pour deux personnes, de catégorie standard pour ce soir.
- Vous souhaitez prolonger d'une nuit le séjour.
- Vous êtes porteur d'un voucher émis par l'agence *Sélectour* de Nice pour la première nuit uniquement.
Simultanément, le téléphone sonne (le jury jouera le rôle de M. RUGGERIER) :
 - le séjour serait du (jour J + 8) au (jour J + 10), soit pour 2 nuits,
 - un couple et deux enfants de 8 et 10 ans,
 - chambres communicantes mais si possible chambre grand lit pour les parents.**Vous souhaitez dîner au restaurant (centre d'examen) le premier soir :**
 - Famille RUGGERIER – 12 rue des Pinsons - 16000 ANGOULÊME
 - Arrivée prévue en voiture vers la fin d'après-midi selon la circulation et demande de la direction à prendre pour accéder à l'hôtel du centre d'examen (le jury choisira le point d'arrivée selon la localisation du centre d'examen).
- Vous, Mme ou M. MARTIN, demandez une bouteille de champagne dans la chambre à servir vers 19 h.

SKETCH 2

(en Anglais)

Nous sommes le (date de l'épreuve)

Mrs ou Mr WADDLE, client(e) de la chambre se présente à la réception :

- Souhaite inviter son épouse(époux) au restaurant ce soir (événement à fêter)
- Préfère un restaurant gastronomique ou un restaurant avec spectacle
- Disponible vers 20 h 30 / 21 h et souhaite que l'on réserve une table bien placée
- Possède une voiture mais ne connaît pas la ville et demande à être guidé(e).

TOUTES ACADÉMIES	EXAMEN	Mention Complémentaire ACCUEIL-RÉCEPTION	2005	
	ÉPREUVE	E1 : Accueil-Réception en Français et en Anglais		
	Coefficient : 8		Durée : 1 h 00	Feuille 1/2
	Ce sujet comporte 2 feuille(s)			

SUJET 4

RÉSULTATS ATTENDUS

SKETCH 1

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

- Accueillir la(le) client(e)
- Vérifier les conditions de séjour
- S'assurer des disponibilités pour la prolongation de séjour demandé (même chambre)
- Confirmer la modification à la(le) client(e)
- Récupérer l'original du bon d'agence
- Prévenir que la dernière nuit n'est pas prise en compte sur le bon et qu'elle lui sera facturée directement
- Procéder aux modifications et à l'arrivée
- Accompagner (si possible) les clients ou leur indiquer leur chambre
- Aider aux bagages ou faire appel au bagagiste
- **Prendre l'appel, s'annoncer et écouter la(le) client(e)**
- **Renseigner la(le) client(e) sur les tarifs appliqués**
- **Demander les renseignements nécessaires pour adapter l'offre à la demande**
- **Rechercher en priorité les chambres communicantes ou proches**
- **Prendre la réservation selon les modalités fixées par le centre d'examen**
- **Effectuer la réservation de la table au restaurant du centre d'examen**
- **Récapituler les termes de la réservation et demander une garantie**
- **Renseigner et guider le client à distance pour se diriger vers l'hôtel**
- **Prendre congé**
- Prendre la commande du champagne et la répercuter vers le service concerné
- Prendre congé
- Mettre à jour le logiciel (sans oublier de facturer le champagne), le dossier client et tous les autres documents et/ou matériels utilisés par le centre d'examen.

NB : Le candidat pourra faire patienter, soit le client à la réception, soit le client au téléphone.

SKETCH 2

- Accueillir la(le) client(e)
- Rechercher le(les) restaurant(s) susceptible(s) de répondre à la demande de la(du) client(e)
- Proposer et argumenter
- Proposer de réserver
- Conseiller et guider la(le) client(e) à l'aide d'un plan ou guide
- Lui remettre un plan où sera matérialisé le trajet et une fiche où seront notés le nom, l'adresse et le numéro de téléphone du restaurant
- Conseiller si nécessaire un parking sécurisé à proximité
- Prendre congé

TOUTES ACADÉMIES	EXAMEN	Mention Complémentaire ACCUEIL-RÉCEPTION	2005	
	ÉPREUVE	E1 : Accueil-Réception en Français et en Anglais		
	Coefficient : 8		Durée : 1 h 00	Feuille 2/2
	Ce sujet comporte 2 feuille(s)			

SUJET 5

RÉSULTATS ATTENDUS

SKETCH 1

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

- Accueillir la(le) client(e)
- Rassurer la(le) client(e)
- Rechercher le bon de petit-déjeuner pour vérifier les prestations commandées
- Constaté qu'il n'y a pas de bons de petits déjeuners
- Présenter des excuses pour l'erreur de facturation
- Modifier la facture
- Réclamer au (ou à la) client(e) le nombre de TC en \$US
- Pratiquer le change sur le logiciel ou manuellement si le logiciel n'est pas doté de cette fonction
- Rendre la monnaie en euros (si nécessaire)
- Solder la facture par le mode de règlement présenté
- Remettre au client un bordereau de change ou inscription du change en devises sur la facture
- **Prendre l'appel, s'annoncer et écouter la(le) client(e)**
- **Rassurer la(le) client(e)**
- **Vérifier son dossier pour s'assurer qu'il n'y ait pas d'erreur d'affectation de chambre**
- **Confirmer à la(au) client(e) qu'elle(il) a bien demandé une chambre standard lors de sa réservation**
- **Demander des précisions sur le confort souhaité**
- **Rechercher une chambre de confort supérieur disponible**
- **Proposer à la(au) client(e) de visiter une chambre correspondant davantage à ses attentes**
- **Après accord de la(du) client(e), procéder au délogement**
- **Modifier le dossier client, le planning de réservation, la facture sans oublier le cardex (et tous les autres documents utilisés dans le centre d'examen)**
- **Prendre congé**
- Guider le client dans la ville vers l'aéroport ou la gare et lui remettre un plan où le trajet est matérialisé
- Proposer un bagagiste
- Prendre congé

SKETCH 2

- Prendre l'appel, s'annoncer et écouter la(le) client(e)
- S'adresser en langue anglaise
- Reprendre le dossier du client et prendre note de l'annulation du jour
- Vérifier les disponibilités pour la nouvelle période demandée en fonction de la demande
- Proposer – Argumenter
- Après accord de la (du) client(e) procéder aux formalités d'usage pour la prise de la réservation
- Demander une confirmation écrite pour la prise en charge de la société (sans omettre les prestations)
- Compléter le dossier du client
- Récapituler les nouvelles conditions de séjour
- Conseiller la(le) client sur les activités culturelles et sportives de la ville
- Prendre congé

TOUTES ACADÉMIES	EXAMEN	Mention Complémentaire ACCUEIL-RÉCEPTION	2005
	ÉPREUVE	E1 : Accueil-Réception en Français et en Anglais	
	Coefficient : 8		Durée : 1 h 00
	Ce sujet comporte 2 feuille(s)		

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 (date de l'épreuve)

Le jury jouera le rôle de Madame ou Monsieur DUPONTEL, en départ ce jour :

- Vous demandez votre facture.
- Vous contestez, vous n'avez pas pris de petits déjeuners.
- Vous réglez votre note en travellers chèques libellés en dollars américains.

Simultanément, le téléphone sonne (le jury jouera le rôle de Madame ou Monsieur MAGNE, arrivé(e) tardivement hier au soir) :

- Vous trouvez votre chambre trop petite (c'est une chambre standard).
- Vous souhaitez une chambre plus grande en acceptant de payer plus.
- Vous attendez une aide pour changer vos bagages de chambre.

- Vous (Madame ou Monsieur DUPONTEL) désirez vous rendre à l'aéroport (ou à la gare) et demandez l'itinéraire.
- Vous devez y déposer votre voiture de location.

SKETCH 2

(en Anglais)

Nous sommes le (date de l'épreuve)

Le jury jouera le rôle de Mrs ou Mr WILSTON, client(e) anglais(e) au téléphone, attendu(e) ce jour.

- Victime d'un empêchement vous devez annuler.
- Vous souhaitez reporter votre réservation à la semaine prochaine, du lundi au jeudi soit 3 nuits.
- Vous vous renseignez sur les activités sportives et culturelles de la ville pour occuper votre séjour.

Compléments : selon demande du candidat

- Deux personnes avec grand lit [la(le) client(e) insiste]
- Arrivée prévue lundi vers 18 h 30 – Numéro de téléphone mobile 06.31.14.13.20
- Est-il possible d'envoyer la facture de la chambre et du petit-déjeuner à la société INPRINT – Place de La Défense – Le CNIT – 92050 PARIS LA DÉFENSE CEDEX – Tél. 01.71.34.03.40.

TOUTES ACADÉMIES	EXAMEN	Mention Complémentaire ACCUEIL-RÉCEPTION		2005
	ÉPREUVE	E1 : Accueil-Réception en Français et en Anglais		
	Coefficient : 8		Durée : 1 h 00	
	Ce sujet comporte 2 feuille(s)			Feuille 1/2

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 (date de l'épreuve)

Le jury jouera le rôle de Madame ou Monsieur PELLEGRINI (de nationalité italienne) qui se présente à la réception :

- Vous souhaitez une chambre grand lit bain pour deux personnes, pour 5 nuits avec un lit supplémentaire pour votre enfant âgé de 5 ans.
- Vous désirez connaître le tarif en demi-pension.
- Vous demandez à garer votre véhicule en sécurité.
- Vous possédez une carte bancaire internationale.

Simultanément, le téléphone sonne :

- Melle PONTOY cliente présente à l'hôtel, souhaite connaître la procédure à suivre pour faire repasser sa robe de soirée pour 19 heures.
- Vous, Mme ou M. PELLEGRINI, souhaitez prendre votre dîner en chambre car vous êtes fatiguée de votre voyage.

SKETCH 2

(en Anglais)
Nous sommes le (date de l'épreuve)

Le jury jouera le rôle de Mrs ou Mr BROWN, client(e) américain(e), qui se présente à la réception :

- Vous demandez à régler votre note en Travellers chèques US \$.
- Vous séjournez dans l'hôtel depuis J-3 et avez utilisé les services de l'hôtel (petit-déjeuner, téléphone).
- Vous désirez connaître la station service la plus proche afin de mettre du carburant dans votre automobile.

TOUTES ACADÉMIES	EXAMEN	Mention Complémentaire ACCUEIL-RÉCEPTION		2005
	ÉPREUVE	E1 : Accueil-Réception en Français et en Anglais		
	Coefficient : 8		Durée : 1 h 00	
	Ce sujet comporte 2 feuille(s)			Feuille 1/2

SUJET 6

RÉSULTATS ATTENDUS

SKETCH 1

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

- Accueillir le client en respectant la procédure d'arrivée
- Proposer au client une chambre pour deux personnes avec un lit supplémentaire pour l'enfant
- Communiquer le tarif de la demi-pension pour deux personnes et un enfant âgé de 5 ans
- Rédiger avec méthode les documents d'accueil : fiche d'arrivée, fiche kardex, fiche voyageur
- Demander une garantie bancaire ou un prépaiement
- Proposer un garage au client
- Remettre aux clients la clé de la chambre en précisant l'accès, et vendre les différents services de l'établissement
- **Répondre rapidement au téléphone et s'excuser auprès de Mme ou M. PELLEGRINI de la(le) faire patienter**
- **Renseigner Melle PONTOY sur l'organisation du service pressing de l'hôtel**
- Renseigner le client sur le fonctionnement du room-service

SKETCH 2

- Accueillir la(le) client(e)
- Écouter sa demande
- Éditer la facture
- Présenter et expliquer la facture au client
- Procéder à l'encaissement en travellers chèques de 100 \$ US
- Rédiger le bordereau de change, en remettre un exemplaire au client ou à la cliente
- Renseigner la ou le client sur la station essence la plus proche de l'hôtel
- Prendre congé du client ou de la cliente

TOUTES ACADÉMIES	EXAMEN	Mention Complémentaire ACCUEIL-RÉCEPTION	2005	
	ÉPREUVE	E1 : Accueil-Réception en Français et en Anglais		
	Coefficient : 8		Durée : 1 h 00	Feuille 2/2
	Ce sujet comporte 2 feuille(s)			

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 Mme ou M. ORESTE.

- Vous êtes un(e) client(e) société, avec une prise en charge de la part de la société *Carrefour Paris* (chambre, petit déjeuner et téléphone).
- Vous êtes arrivé(e) il y a trois jours et vous vous présentez pour régler votre facture.
- Vous observez une erreur de facturation (animal) et vous demandez la correction, en exigeant que la facturation soit corrigée devant vous.
- Vous réglez vos extras par chèque bancaire.

Simultanément, le téléphone sonne (le jury jouera le rôle de M. BLANDIN) :

- Vous souhaitez connaître les tarifs de l'hôtel (chambre grand lit, petit déjeuner, demi-pension...).

- Vous, Mme ou M. ORESTE, désirez vous rendre à la mairie cet après-midi. Vous êtes en voiture.
- Enfin, vous souhaitez réserver la même chambre pour un prochain séjour : 1 personne, du 15 au 17 septembre prochains. Cette réservation sera confirmée par Carrefour.

SKETCH 2

(En Anglais)

Nous sommes le (date de l'épreuve)

Le jury jouera le rôle de Mrs ou Mr PAYN, client(e) individuel(le) avec réservation, arrivée prévue aujourd'hui.

- Vous vous présentez à la réception.
- Vous attendez que le réceptionniste réalise votre arrivée.
- Vous demandez des informations sur les spécialités locales.
- Vous recherchez un restaurant avec un bon rapport qualité/prix pour le troisième soir.

TOUTES ACADÉMIES	EXAMEN	Mention Complémentaire ACCUEIL - RÉCEPTION	2005	
	ÉPREUVE	E1 : Accueil-Réception en Français et en Anglais		
	Coefficient : 8		Durée : 1 h 00	Feuille 1/2
	Ce sujet comporte 2 feuilles			

SUJET 7

RÉSULTATS ATTENDUS

SKETCH 1

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

- Accueillir le client en réception, lui demander s'il a passé un bon séjour
- Lui présenter et expliquer la facturation
- S'excuser pour l'erreur, la corriger, rééditer les factures, présenter la facture d'extras
- Encaisser les extras par chèque, vérifier celui-ci (mentions, signature...)
- Orienter le client pour qu'il se rende à la mairie
- Proposer un plan
- **Prendre l'appel, s'annoncer et écouter la(le) client(e)**
- **Renseigner la(le) client(e) sur les tarifs appliqués**
- Prendre la réservation sur un formulaire adapté, reformuler le tout, ne pas promettre de n° de chambre
- Proposer de l'aide au client (bagages..), prendre congé et lui souhaiter un bon voyage

SKETCH 2

- Pratique de l'anglais oral
- Accueillir Mrs ou Mr PAYN
- Réaliser l'arrivée de ce client en respectant les usages habituels (dossier client, fiche de police...)
- Renseigner le client sur les spécialités locales
- Renseigner le client sur les possibilités de restauration avec un bon rapport qualité/prix
- Situer ce restaurant sur un plan et indiquer l'itinéraire pour y parvenir
- Prendre congé

TOUTES ACADÉMIES	EXAMEN	Mention Complémentaire ACCUEIL - RÉCEPTION		2005
	ÉPREUVE	E1 : Accueil-Réception en Français et en Anglais		
	Coefficient : 8		Durée : 1 h 00	
	Ce sujet comporte 2 feuilles			Feuille 2/2

SUJET 8

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 ou Monsieur De La QUINTINIE, client(e) habitué(e), et actuellement en séjour à l'hôtel du centre.

- Elle/il souhaite effectuer une réservation d'appartement pour ses parents du 09 au 12 septembre 2005 à l'occasion de leurs noces d'or (50 ans de mariage).
- Elle/il désire un traitement VIP (avec fleurs, champagne, corbeille de fruits exotiques, etc..., à voir avec les propositions du réceptionniste).
- La facturation de ce séjour (extras compris) sera prise en charge par la(le) client(e) qui insiste sur ce point. L'hôtel possède un cardex à jour comprenant les garanties bancaires du client.
- La/le client(e) rejoint sa chambre.
- Quelques instants plus tard, Madame ou Monsieur De La QUINTINIE revient à la réception, elle/il est inquiet(e) et pressé(e).
- Elle/il est dans l'obligation d'écourter son séjour en raison de problèmes personnels.

Simultanément, un coursier arrive à l'hôtel, se présente à la réception et souhaite laisser une enveloppe contenant d'importants documents à remettre à Madame ou Monsieur MAC KINTOSH (Société MBI) qui doit arriver dans la soirée.

- Mr ou Mme De La QUINTINIE règle sa note en Travellers Chèques US Dollars.

SKETCH 2

(en Anglais)

Nous sommes le (date de l'épreuve)

Le jury jouera le rôle de Mrs ou Mr ATKINS, client(e) fatigué(e) par un long voyage en avion.

- Elle/il se présente à la réception pour un Walk-in.
- Elle/il souhaite une twin pour 2 personnes, à partir de ce soir, pour 3 nuits.
- Elle/il accepte de donner sa carte bancaire.
- Elle/il demande des renseignements concernant les possibilités de se distraire (programme TV câble et satellite, cinéma le plus proche...) ou de se détendre (room service, salle de sport, sauna, spa, billard...).

TOUTES ACADÉMIES	EXAMEN	Mention Complémentaire ACCUEIL-RÉCEPTION		2005
	ÉPREUVE	E1 : Accueil-Réception en Français et en Anglais		
	Coefficient : 8		Durée : 1 h 00	
	Ce sujet comporte 2 feuille(s)			Feuille 1/2

SUJET 8**RÉSULTATS ATTENDUS****SKETCH 1**

(en Français)

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

- Reconnaître la(le) client(e)
- Effectuer la réservation : consultation des disponibilités, présentation de la prestation « appartement », identifier le traitement VIP et le tarif choisis par le client
- Enregistrer les instructions de facturation et les garanties bancaires à l'aide du Cardex (ne pas demander à la(le) client(e) de nouvelles garanties)
- Prendre congé
- Reconnaître à nouveau Madame ou Monsieur De La QUINTINIE et écouter sa demande
- **Saluer et prendre connaissance de la demande du coursier**
- **Rechercher Madame ou Monsieur MAC KINTOSH sur la liste des arrivées**
- **Réceptionner l'enveloppe et la classer afin qu'elle puisse être remise au client lors de son arrivée**
- Réaliser le départ de Mme ou Mr De La QUINTINIE rapidement et avec tact
- Proposer des aides éventuelles pour faciliter son départ (bagages, taxi...)
- Prendre congé

SKETCH 2

(en Anglais)

- Accueillir la(le) client(e)
- Réaliser le check in avec prise de garanties (empreinte ou pré-autorisation)
- Renseigner la(le) client(e) avec remise de documents et/ou d'horaires
- Prendre congé

TOUTES ACADÉMIES	EXAMEN	Mention Complémentaire ACCUEIL-RÉCEPTION	2005	
	ÉPREUVE	E1 : Accueil-Réception en Français et en Anglais		
	Coefficient : 8		Durée : 1 h 00	Feuille 2/2
	Ce sujet comporte 2 feuille(s)			