

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 RÉGNAULT.

- Elle ou il se présente à la réception, il est 11 h 00, alors qu'elle ou il avait annoncé son arrivée à 14 h 00.
- Elle ou il a réservé une chambre à grand lit pour 2 personnes pour une nuit. Elle ou il est un(e) client(e) habitué(e), c'est son 4^{ème} séjour depuis le début de l'année. Elle ou il souhaite occuper sa chambre habituelle. Celle-ci est encore occupée, les clients présents ne la libéreront que dans une heure.
- Elle ou il veut s'installer au plus vite car elle ou il est extrêmement fatigué(e). Elle ou il insiste fortement.

Le téléphone sonne, Mme ou M. DUFRAIGNE, client(e) présent(e) à l'hôtel, souhaite faire repasser une tenue de soirée.

SKETCH 2

(en Anglais)

Nous sommes le (date de l'épreuve).

Le jury jouera le rôle de Mrs ou Mr DUNLOP, client étranger australien.

- Elle ou il se présente à la réception et souhaite commander un taxi pour se rendre à l'aéroport dans 30 min. La chambre a été réglée il y a une heure environ.
- Mrs ou Mr Dunlop désire réserver une chambre identique pour un prochain séjour de 2 nuits à partir du 12 juillet 2006.

TOUTES ACADÉMIES	EXAMEN	Mention Complémentaire ACCUEIL-RÉCEPTION	E1	2006
	ÉPREUVE	Accueil-Réception en Français et en Anglais		
	Coefficient : 8		Durée : 1 h 00	
	Ce sujet comporte 2 feuille(s)			

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

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

- Accueillir la(le) client(e)
- La(le) reconnaître
- Prendre en charge et vérifier la réservation
- Informer la(le) client(e) sur l'état occupé de la chambre
- Proposer de patienter au bar ou au salon
- Proposer un geste commercial
- Rassurer sur le délai d'attente

- **Accueillir la(le) client(e) au téléphone, se présenter, écouter la demande**
- **Expliquer la procédure de pressing**
- **Rassurer sur la prise en charge du vêtement**
- **Prendre congé**
- **Transmettre l'information au service des étages**

SKETCH 2

- Accueillir la(le) client(e)
- Se renseigner sur les besoins
- Réserver un taxi
- Annoncer les délais d'attente
- Proposer la descente des bagages
- Enregistrer la future réservation, respecter les souhaits de la (du) client(e)
- Demander une garantie
- Récapituler la réservation
- Prendre congé

TOUTES ACADÉMIES	EXAMEN	Mention Complémentaire ACCUEIL-RÉCEPTION	E1	2006
	ÉPREUVE	Accueil-Réception en Français et en Anglais		
	Coefficient : 8		Durée : 1 h 00	
	Ce sujet comporte 2 feuille(s)			

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 BLANCHARD.

- Madame ou Monsieur BLANCHARD que vous recevez régulièrement dans votre établissement vous téléphone.
- Elle ou il désire réserver une chambre du 10 au 13 juillet 2006, dans les conditions qu'elle ou il précisera à votre demande.

Simultanément, Madame ou Monsieur PONTOIS se présente à la réception.

- Elle ou il souhaite récupérer un objet de valeur déposé dans le coffre général de l'hôtel.

SKETCH 2

(en Anglais)

Nous sommes le (date de l'épreuve).

Le jury jouera le rôle de Mrs ou Mr LEWIS qui arrive de Portsmouth.

- Elle ou il se présente à la réception.
- Elle ou il n'a pas réservé.
- Elle ou il désire rester 4 jours en grand lit non fumeur.
- Elle ou il dispose d'une carte bancaire.

TOUTES ACADÉMIES	EXAMEN	Mention Complémentaire ACCUEIL-RÉCEPTION	E1	2006
	ÉPREUVE	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.

- Reconnaître le client habitué et consulter son karex
- Consulter les disponibilités sur le logiciel
- Prendre la réservation
- **Accueillir Madame ou Monsieur PONTOIS**
- **Appliquer les procédures de remise de coffre**
- Ne pas demander de confirmation (client habitué)
- Prendre congé
- Enregistrer la réservation

SKETCH 2

- Accueillir Mrs ou Mr LEWIS
- Prendre en compte ses besoins
- Vérifier les disponibilités sur le logiciel
- Enregistrer l'arrivée
- Demander une garantie

TOUTES ACADÉMIES	EXAMEN	Mention Complémentaire ACCUEIL-RÉCEPTION	E1	2006
	ÉPREUVE	Accueil-Réception en Français et en Anglais		
	Coefficient : 8		Durée : 1 h 00	
	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 Madame ou Monsieur POITOU qui se présente à la réception sans réservation et souhaite louer une chambre pour 3 nuits.

Déçu(e) par une expérience récente, la ou le client est plutôt inquiet(e) et a des difficultés à se décider. Elle ou il demande :

- une chambre pour deux personnes, calme, et à un tarif économique ;
- des renseignements sur la carte proposée par le chef, ou à défaut, sur un restaurant des environs proposant une cuisine diététique ;
- de nombreuses précisions sur les prestations proposées (aménagements, confort...) ;
- des suggestions d'excursions à faire dans les environs.

Elle ou il dispose d'une carte bancaire.

Simultanément, le téléphone sonne. Mrs ou Mr BRIGHTON souhaite laisser un message pour Madame ou Monsieur DUFRAIGNE, client(e) de l'hôtel.

« Mrs ou Mr BRIGHTON ne sera pas présent(e) au séminaire demain matin. Son vol a été annulé pour des raisons météorologiques. Elle ou il rappellera ultérieurement ».

SKETCH 2

(en Anglais)

Nous sommes le (date de l'épreuve).

Le jury jouera le rôle de Mrs ou Mr BROWN, client britannique, quittant l'hôtel ce jour. Ce(tte) client(e) se présente à la réception pour régler sa facture.

- Elle ou il a consommé un whisky dans le mini-bar
- Elle ou il paye avec des chèques de voyage en livres sterling.

TOUTES ACADÉMIES	EXAMEN	Mention Complémentaire ACCUEIL-RÉCEPTION		E1	2006	
	ÉPREUVE	Accueil-Réception en Français et en Anglais				
	Coefficient : 8		Durée : 1 h 00		Feuille 1/2	
	Ce sujet comporte 2 feuille(s)					

SUJET 7

RÉSULTATS ATTENDUS

SKETCH 1

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

- Accueillir le client
- Définir ses attentes
- Rassurer ce client inquiet
- Présenter de manière commerciale l'hôtel et ses prestations
- Enregistrer l'arrivée
- Prendre une garantie de paiement
- **Faire patienter Madame ou Monsieur POITOU**
- **Rechercher le numéro de chambre de Mrs WHITE**
- **Prendre note du message**
- Assurer le suivi
- Questionner le client pour déterminer ses préférences dans le choix d'excursion
- Faire des propositions originales et adaptées
- Prendre congé

SKETCH 2

- Accueillir le client
- Présenter et vérifier la facture
- Rajouter la consommation mini-bar
- Faire le change et rendre la monnaie en euros
- Encaisser
- Prendre congé

TOUTES ACADÉMIES	EXAMEN	Mention Complémentaire ACCUEIL-RÉCEPTION	E1	2006
	ÉPREUVE	Accueil-Réception en Français et en Anglais		
	Coefficient : 8		Durée : 1 h 00	
	Ce sujet comporte 2 feuille(s)			Feuille 2/2