



Ce document a été numérisé par le CRDP
d'Alsace pour la Base Nationale des Sujets
d'Examens de l'enseignement
professionnel

SUJET n°1

Cette épreuve se déroule en français et en anglais sous forme de jeu de rôle. Des membres du jury tiendront les rôles des clients.

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).

Le candidat trouvera la situation suivante, préalablement saisie avec l'outil informatique par le professeur-ressource du centre d'examen.

Un système de remise à jour du logiciel doit permettre de recharger la situation de base après le passage de chaque candidat.

SKETCH 1

(en Français)

Nous sommes le (date de l'épreuve) en début d'après-midi

Le jury jouera le rôle de Mme ou M. DOILLON. Vous êtes chargé(e) d'organiser les noces d'or (50 ans de mariage) de vos parents.

- Vous recherchez un hôtel du 13 au 16 août prochain pour recevoir :
 - vos parents Mr et Mme ROULIER : 1 chambre de grand confort ;
 - une famille de 4 personnes : 1 chambre pour Mr et Mme UGARDIN, une chambre pour leur fils de 17 ans et une chambre pour leur fille de 20 ans soit 3 chambres ;
 - deux chambres pour deux couples : Mr et Mme BOULION et Mr et Mme SURELLE.
- Vous souhaitez des conseils pour assurer au mieux l'hébergement de ces personnes.
- Vous précisez que chaque famille règlera sa note, mais vous êtes prêt(e) à donner une garantie.
- Vous essayez d'obtenir un tarif préférentiel, ne pas insister.
- Vous apporterez la veille de l'arrivée des cadeaux à mettre dans chaque chambre.

Simultanément à ce sketch, le jury jouera, au téléphone, le rôle de Mme ou M. BOUCHIN ayant séjourné(e) dans l'hôtel du 29 mai au 2 juin téléphone à l'hôtel. Vous avez oublié dans la chambre n°... un stylo de marque. A-t-il été retrouvé ? Si oui, est-il possible de vous l'expédier ?

SKETCH 2

(en Anglais)

Nous sommes le (date de l'épreuve) en début d'après-midi.

Le jury jouera le rôle de Mrs ou Mr BOLTON, client américain.

- Vous souhaitez, dès maintenant, une chambre pour deux nuits.
- A la demande de garantie du ou de la réceptionniste, vous lui annoncez vouloir payer la première nuit en dollars américains afin de récupérer environ 50€ d'espèces.
- Le check in effectué, vous souhaitez obtenir des informations sur les possibilités de visite guidée de sites ou de monuments les plus représentatifs de la ville.

L'élément souligné fera l'objet de quelques questions simples en langue vivante étrangère 2, lors de la phase d'entretien (durée maximum : 50 % de la durée de l'entretien).

Qu'est ce qu'un client de passage ? Quels types de garantie lui demander ?

Quelles sont les attentes d'un client étranger lors de son séjour à hôtel ?

Liste non exhaustive.

TOUTES ACADÉMIES	EXAMEN	Mention Complémentaire ACCUEIL-RÉCEPTION		E1	2011
	ÉPREUVE	Pratique professionnelle en français, en anglais et en langue vivante étrangère 2			
		Coefficient : 5	Durée : 50 minutes		
		Ce sujet comporte 2 feuille(s)			Feuille 1/2

SUJET n°1

RÉSULTATS ATTENDUS

SKETCH 1

- Accueillir le (la) client(e).
- Écouter et prendre en compte les besoins du client.
- Contrôler les disponibilités.
- Faire des offres d'hébergement adaptées (spécifiquement pour M. & Mme ROULIER qui fêtent leurs noces d'or).
- Proposer des visites de chambres.
- Mettre en avant les différents services de l'hôtel.
- Présenter une tarification adaptée à la saison et à la politique tarifaire du centre d'exams.
- Obtenir l'adresse du réservataire.
- Faire le nécessaire pour la prise de garantie.
- Prendre les réservations.
- Reformuler la réservation.
- Remercier le (la) client(e) et prendre congé.

SKETCH 2

- Accueillir le (la) client(e),
- Écouter et prendre en charge le client.
- Compléter la fiche de police.
- Faire une proposition adaptée.
- Suggérer des ventes annexes.
- Enregistrer le prépaiement en devises.
- Proposer des lieux de visites et remettre, si besoin, des dépliants.
- Remercier le (la) client(e) et prendre congé.

Simultanéité

- Accueillir le (la) client(e) au téléphone.
- Répondre à sa demande.
- Consulter le cahier des objets trouvés.
- Trouver une solution pour expédier l'objet.

TOUTES ACADÉMIES	EXAMEN	Mention Complémentaire ACCUEIL-RÉCEPTION		E1	2011
	ÉPREUVE	Pratique professionnelle en français, en anglais et en langue vivante étrangère 2			
	Coefficient : 5		Durée : 50 minutes		Feuille 2/2
	Ce sujet comporte 2 feuille(s)				