



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

SUJET n°2

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) à 17h00.

Le jury jouera le rôle de Mme ou M. DUFRASNE qui se présente à la réception.

- Habitant la ville, mais ne connaissant pas l'hôtel, vous vous êtes déplacé afin de faire une réservation pour un couple d'amis (Mme et M. FENEZ) qui vient vous rendre visite ce week-end.
- Ils viennent en train (arrivée prévue 13H30) avec leur bébé de 1 an.
- Vous ne voulez pas vous porter garant pour cette réservation, par contre vous êtes prêt à contacter vos amis pour qu'ils garantissent eux-mêmes la réservation (attendre que le réceptionniste fasse cette proposition).

Simultanément à ce sketch, M. ou Mme DEBREIL, client présent à l'hôtel en chambre..... téléphone à la réception. Leur enfant de 6 ans a fait une chute de vélo et s'est tordu la cheville. Vous demandez l'emplacement de l'hôpital le plus proche afin de pouvoir y faire passer des radios. Le GPS étant en panne, vous demandez un itinéraire imprimé.

SKETCH 2

(en Anglais)

Nous sommes le (date de l'épreuve)

Le jury jouera le rôle de Mrs ou Mr GREEN, client(e) britannique, prévu(e) en arrivée ce jour, qui se présente à la réception.

- Vous avez réservé une chambre double, pour une nuit, en tarif B&B par l'intermédiaire de l'agence Havas voyages de BRIGHTON, Grande Bretagne et vous présentez avec un voucher.
- Vous souhaitez prendre possession de votre chambre.
- Vous souhaitez connaître les services proposés par l'hôtel.
- Vous souhaitez prolonger votre séjour d'une nuit et acceptez de payer la deuxième nuit en extra (attendre que le réceptionniste vous l'indique).
- Vous demandez les horaires du TGV à destination de Paris-Londres pour le jour de votre départ.

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) :

Quelles sont les horaires du TGV à destination de Londres ? Quelles sont les questions à poser au client afin d'effectuer une réservation de train ? Comment aider un client qui souhaite se rendre à la gare?

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		Feuille 1/2	
	Ce sujet comporte 2 feuille(s)					

SUJET n°2

RÉSULTATS ATTENDUS

SKETCH 1

- Accueillir Mme ou M. DUFRASNE.
- S'enquérir des dates exactes du séjour.
- Consulter les disponibilités pour cette période donnée.
- Effectuer la réservation.
- Appréhender de manière professionnelle l'heure d'arrivée des clients.
- Vendre les services de l'hôtel.
- Proposer des équipements spécifiques pour le bébé.
- Proposer une visite de la chambre.
- Réaliser des ventes additionnelles (restaurant, petits déjeuner...)
- Proposer un moyen de garantie de la réservation autre qu'un appel direct de l'hôtel aux clients.
- Prendre les coordonnées du client prescripteur.
- Reformuler la réservation.
- Remercier le client et prendre congé.

SKETCH 2

- Accueillir Mrs ou Mr GREEN.
- Faire remplir une fiche de police.
- Récapituler la réservation.
- Réclamer le voucher.
- Rappeler la prise en charge B&B de l'agence.
- Vérifier les disponibilités pour la prolongation du séjour.
- Préciser que la deuxième nuit sera à la charge du client : le faire apparaître sur la facture client.
- Informer sur les services de l'hôtel.
- Rechercher les horaires TGV et les transmettre au client.
- Prendre en charge les bagages.
- Enregistrer le check in.

Simultanéité

- Répondre rapidement au téléphone.
- Rassurer M./Mme DEBREIL.
- Indiquer l'hôpital le plus proche.
- Proposer de téléphoner pour prendre un rendez vous.
- Rechercher un itinéraire routier et l'imprimer.
- Souhaitez un bon rétablissement.

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)			