



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

SUJET n°3

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). Il est 9h00.

Le jury jouera le rôle de Madame (Mme) ou Monsieur (M.) PALOMARD (client société IBM cf. fiche réservation)

- Vous souhaitez régler votre facture d'extra en espèces.
- Vous n'avez pas consommé de minibar et vous contestez sa facturation.
- Vous souhaitez contrôler la facture société (IBM) et la signer.

Simultanément à ce sketch, un membre du jury jouera le rôle de M. ou Mme BRESSON, client en séjour à l'hôtel qui se présente à la réception.

- Vous souhaitez dîner en chambre avec votre conjoint(e).
- Si cela n'est pas possible, vous demandez une table au restaurant de l'hôtel afin de dîner le plus tôt et le plus vite possible.
- Vous désirez connaître la station service la plus proche.
- Vous souhaitez obtenir des renseignements en vue d'organiser mi juillet une journée de travail pour 12 personnes sans hébergement.

SKETCH 2

(en Anglais)

Nous sommes le (date de l'épreuve).

Le jury jouera le rôle de Mrs ou Mr WILSTON, client(e) australien

- Vous téléphonez de Londres pour effectuer une réservation de chambre.
- Vous désirez une chambre twin pour deux personnes, de très bon confort, pour deux nuits à J+5.
- Vous disposez d'une carte bancaire amex.
- Vous demandez une attention particulière à caractère régional (VIP payant) à disposer dans la chambre à l'occasion de l'anniversaire de votre conjoint(e).

Souligner un élément d'un des 2 sketches qui 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 prestations annexes peuvent être proposées par un réceptionniste lors de l'arrivée d'un client ? Les horaires, supports d'informations, les tarifs ?

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°3

RÉSULTATS ATTENDUS

SKETCH 1

- Accueillir le client au desk.
- Contrôler la prise en charge et rappeler au client ce qu'il doit régler (extra uniquement).
- Corriger la facture d'extra (déduction du minibar).
- Encaisser la facture d'extra en espèces.
- Faire signer la facture société : chambre, petit déjeuner et taxe de séjour.
- Renseigner Mme ou M. PALOMARD sur le trajet pour se rendre à la station service.
- Répondre commercialement à la demande de renseignements concernant la journée de travail avec remise de documents et de tarifs.
- Prendre congé du client.

Simultanéité

- Gérer la simultanéité en fonction des priorités, la mise en attente éventuelle, et la reprise de contact.
- Ecouter la demande et y répondre favorablement.
- Prendre une réservation restaurant ou établir une commande pour le room service.
- Prendre congé du client.

SKETCH 2

- Répondre au téléphone.
- Prendre et enregistrer la réservation.
- Proposer une prestation VIP (payante) adaptée à la situation.
- Remercier le client et prendre congé.

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)				