



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

SUJET n°4

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 14h00.

Le jury jouera le rôle de Madame (Mme) ou Monsieur (M.) De BAILLY, trésorier(e) de l'association nationale de philatélie.

- Vous vous présentez à la réception de l'hôtel et vous rappelez que vous connaissez bien l'établissement.
- Vous organisez dans la ville du centre d'examen un rassemblement de philatélistes (week-end d'échange de timbres de collection).
- Vous désirez réserver, pour les nuits du 22 et 23 juillet prochain, deux chambres au calme, une pour le Président de l'association (M. GUTTENBERG) et une pour le Directeur du guide de cotation des timbres (M. DROUOT).
- Vous avez certaines exigences concernant la qualité des chambres et la sécurité des collections :
 - traitement VIP contre supplément, vous demandez des détails ;
 - chambre en catégorie la plus élevée ;
 - possibilité de mettre les collections de timbres à l'abri dans le coffre général.
- Vous possédez une CB pour la garantie (si on vous la demande) ; toutefois, chaque participant règlera sa facture.

Simultanément à ce sketch, le téléphone sonne, un membre du jury jouera le rôle de M. ou Mme DEROYS client(e) en séjour à l'hôtel :

- *Vous souffrez d'une rage de dents.*
- *Vous souhaitez un rendez vous immédiat auprès d'un cabinet dentaire.*
- *Vous demandez un taxi, le plus rapidement possible pour vous y rendre.*

SKETCH 2

(en Anglais)

Nous sommes le (date de l'épreuve).

Le jury jouera le rôle de Mrs ou Mr THATCHER, en départ ce jour.

- Vous demandez votre facture.
- Vous séjournerez dans l'hôtel depuis J-2 et avez utilisé les services de l'hôtel (pdj. tél. et divers). Vous avez consommé du minibar hier soir mais vous n'avez pas rempli la petite fiche (un jus de fruit et une boisson alcoolisée à choisir selon l'hôtel du centre d'examen).
- Vous réglez votre note en livres sterling.
- Vous demandez que l'on vous indique le guichet de banque le plus proche et comment vous y rendre en voiture.

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).

Qu'est ce qu'un accueil « VIP » ? Donnez des exemples de clients « VIP » et de prestations. Trouve-t-on ce service dans tous les hôtels ? 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°4

RÉSULTATS ATTENDUS

SKETCH 1

- Accueillir le client au desk.
- Ecouter et prendre en charge la demande du client.
- Vérifier les disponibilités et enregistrer la réservation.
- Vendre les prestations VIP.
- Rassurer le client quant à la sécurité (coffre).
- Faire preuve d'attitude et de suivi commercial (proposition de vente de chambres aux autres membres de l'association et ventes additionnelles).
- Prendre une garantie et prendre en compte le règlement de facture par chacun des participants.

Simultanéité

- Mettre en attente le client DE BAILLY en s'excusant.
- Ecouter et prendre en charge la demande du client DEROYS.
- Gérer le rendez-vous dentaire et la demande de taxi
- Reprendre contact avec le client DE BAILLY en le remerciant d'avoir patienté.

SKETCH 2

- Accueillir le client.
- Procéder au check out.
- Contrôler les dernières prestations (minibar à la demande du candidat).
- Procéder à l'encaissement en livres sterling
- Répondre à la demande du client et lui remettre un plan.

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 2/2