



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

SUJET n°5

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 12h00 (midi).

Le jury jouera le rôle de Mme ou M. GRAVLAX se présentant à la réception avec son enfant (6 ans).

- Déçu(e) par un hôtel concurrent dont vous êtes parti ce matin, vous souhaitez réserver une chambre pour le reste de votre séjour dans la ville, soit 3 nuits.
- Éreinté(e) par votre nuit, vous souhaitez trouver un hôtel calme et reposant.
- Vous avez prévu d'assister à la représentation de demain soir à l'opéra / théâtre... et souhaitez que l'hôtel s'occupe de la réservation de 2 places.
- Vous désirez le service de garde d'enfant pour le soir de votre sortie.

Simultanément à ce sketch, un employé d'une compagnie aérienne, visiblement pressé, vous rapporte la valise de M. ELLEN, client de votre hôtel, arrivé hier soir. Son bien a été égaré lors de son dernier vol. L'employé exige une signature sur son récépissé.

SKETCH 2

(en Anglais)

Nous sommes le (date de l'épreuve) à 12h00 (midi).

Le jury jouera au téléphone le rôle de Mrs ou Mr BOYLE, client(e) britannique, prévu(e) en arrivée demain.

- Vous avez réservé une chambre individuelle pour une nuit en demi-pension.
- Vous souhaitez prolonger votre réservation de 2 nuits car votre conjoint(e) vous rejoindra à l'hôtel le jour de votre départ initialement prévu.
- Vous souhaitez rester en demi-pension pour ces 2 nuits supplémentaires.
- Ce changement de situation vous amène à demander au réceptionniste les activités sportives à proximité (ou à l'hôtel)

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) :

Quels sont les différents forfaits proposés dans votre établissement ?

Quelle est la composition de la pension complète ?

Quelle est la composition du petit déjeuner dans votre établissement ?

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°5

RÉSULTATS ATTENDUS

SKETCH 1

- Accueillir Mme ou M. GRAVLAX.
- Ecouter le client et le rassurer.
- S'enquérir des dates exactes du séjour.
- Consulter les disponibilités pour cette période donnée.
- Proposer un hébergement adapté.
- Gérer l'arrivée du client à midi de façon efficace (chambre propre).
- Effectuer le walk-in.
- Vendre les services de l'hôtel.
- Demander une garantie ou prépaiement.
- Traiter la demande de réservation à l'opéra / théâtre....
- Proposer le service de garde pour l'enfant.
- Remercier le client et prendre congé.

SKETCH 2

- Accueillir Mrs ou Mr BOYLE au téléphone.
- S'enquérir de la raison de son appel.
- Consulter le dossier du client.
- Vérifier les disponibilités pour la prolongation de séjour.
- Noter et traiter la modification de réservation.
- Reformuler les modifications.
- Renseigner le client sur les activités sportives.
- Eventuellement, mettre en avant les possibilités d'activités à l'hôtel.
- Remercier le client et prendre congé.
- Classer le dossier client.

Simultanéité

- Saluer l'employé de la compagnie aérienne.
- Le faire patienter dans un premier temps.
- Devant l'insistance du livreur, prendre les mesures qui s'imposent.
- S'excuser auprès du client présent face à vous.
- Prendre en charge le bagage.
- Reprendre le cours de l'entretien.

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