



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

SUJET n°6

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.) DUBOIS de la société HBS.

- Vous arrivez à l'hôtel. Votre secrétaire a réservé une chambre individuelle pour 2 nuits, dans le cadre d'un séminaire organisé au sein de l'hôtel.
- Vous l'aviez prévenu qu'après un long voyage, vous souhaitiez vous changer avant le début de la réunion prévue à 10h00. Vous espériez que votre chambre soit prête.
- Vous signalez que finalement, votre ami(e) vous rejoindra en fin de matinée. Vous serez donc 2 dans la chambre pour le séjour.
- Vous comptez visiter des musées ou des expositions d'art pictural (à adapter selon l'environnement de l'hôtel) à l'issue de votre journée de séminaire (16h). Vous souhaitez connaître les horaires, le trajet pour y parvenir, éventuellement les tarifs...

Simultanément à ce sketch, Mme ou M. ROY téléphone pour s'informer des prix pratiqués par l'hôtel pour un séjour du 1^{er} au 6 juillet 2011, pour un couple et 2 enfants de 9 et 15 ans. Vous souhaitez avoir des informations sur les chambres, les tarifs et services de l'hôtel. Vous n'effectuez pas de réservation pour le moment.

SKETCH 2

(en Anglais)

Nous sommes le (date de l'épreuve).

Le jury jouera le rôle de Mrs ou Mr STEVENSON, clients britanniques, présents à l'hôtel depuis 3 jours.

- Vous réglez votre facture.
- Sur demande du réceptionniste, vous déclarez avoir consommé 2 bouteilles d'eau au minibar. Vous réglez la facture avec des livres sterling.
- Vous devez prendre le train vers 17h, à la gare la plus proche. Vous demandez un taxi pour acheminer vos nombreux bagages. En attendant, vous souhaitez les laisser à l'hôtel.

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) :

Quels sont les services de l'hôtel ? Comment y avoir accès ?

Quels sont les tarifs de petits déjeuners ? Quels sont les produits qui le composent ?

Quels sont les horaires d'ouverture du restaurant ?...

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 1/1	
	Ce sujet comporte 1 feuille(s)					

SUJET n°6

RÉSULTATS ATTENDUS

SKETCH 1

- Accueillir Mme ou M. DUBOIS
- Reformuler la réservation initiale
- Modifier le nombre de personnes
- Vérifier la disponibilité de la chambre affectée pour toilette immédiate.
- Affecter une chambre disponible de même catégorie.
(Si l'hôtel différencie les tarifs de chambre selon le nombre de personnes, le candidat devra signaler le supplément applicable.)
- Proposer un musée et/ou une exposition adapté(e) à la demande (peinture). Présenter les informations pratiques pour cette visite.

Simultanéité

- S'excuser auprès de Mme ou M. Dubois.
- Prendre en charge l'appel téléphonique
- Écouter la demande
- Répondre aux demandes de Mme ou M. Roy
 - Ou proposer de rappeler Mme ou M. Roy
 - Prendre son numéro de téléphone et le rappeler
- Décrire l'hôtel, ses services, ses tarifs de façon commerciale
- Préciser la tarification spécifique pour les enfants.
- Proposer de faire une réservation
- Prendre congé
- Reprendre contact avec Mme ou M. Dubois

SKETCH 2

- Prendre contact
- S'enquérir de la satisfaction du client
- Demander s'il y a eu des consommations au mini bar et les enregistrer
- Détailler la facture
- Effectuer le calcul en livres sterling
- Remplir le bordereau de change
- Rendre la monnaie en Euros
- Proposer la prise en charge des bagages en bagagerie
- Prendre les éléments utiles pour la réservation du taxi
- 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	
	Ce sujet comporte 2 feuille(s)			Feuille 2/2