

# SUJET N°3

## A - ACCUEIL

(9 points)

### 1) Relations commerciales (5 points)

Vous travaillez en qualité de réceptionniste dans un hôtel 3 étoiles, vous devez :

- ① Accueillir un client à la réception avec un bon d'agence (déposit).

Que faites-vous ?

Expliquer les indications que vous trouvez sur ce bon.

- ② Qu'appelle-t-on débiteurs divers ?

- ③ Madame DUPONT désire réserver une place de théâtre.  
Simulation.

- ④ Monsieur DURAND règle sa note par travellers - chèque.  
Quelles précautions devez-vous prendre ?

- ⑤ Présenter une chambre au client en langue étrangère.

### 2) Gestion administrative courante (4 points)

Quels sont les documents et moyens utilisés pour effectuer une bonne prise de réservation ?

Citer les qualités professionnelles d'un night Auditor.

**ACADEMIE DE LILLE**

Année : 1999

Spécialité : HOTELLERIE RESTAURATION - Dominante : HEBERGEMENT

Epreuve : EP 1 - EPREUVE PRATIQUE

B.E.P.

Folio

N° du sujet : 99- 2721

Temps maximum alloué BEP 5H  
CAP 5H

Coefficient BEP 8  
CAP 12

C.A.P.

1/8

## **B - SERVICE DES ÉTAGES**

**(5 points)**

Vous travaillez en qualité de femme ou valet de chambre dans un établissement 3 étoiles.

Vous avez tout ou une partie de la chambre à nettoyer.

## **C - SERVICE DE LA LINGERIE**

**(2 points)**

Vous devez repasser : une chemise homme.

## **D - LA RESTAURATION**

**(4 points)**

Suite à un appel téléphonique vous prenez la commande d'une collation pour 2 personnes. Service au plateau ou au guéridon.

**ACADEMIE DE LILLE**

Année : 1999

Spécialité : HOTELLERIE RESTAURATION - Dominante : HEBERGEMENT

Epreuve : EP 1 - EPREUVE PRATIQUE

B.E.P.

Folio

N° du sujet : 99- 2721

Temps maximum alloué BEP 5H  
CAP 5 H

Coefficient BEP 8  
CAP 12

C.A.P.

2/8

Banque industrielle et commerciale du Sud-Ouest

**X** Banque Populaire Changes 0183689

**Achat de devises étrangères**

EXEMPLAIRE A REMETTRE AU CLIENT

Agence de : ..... le .....  
 M : .....  
 Adresse : .....  
 .....  
 N° de Passeport : .....  
 Délivré par : .....  
 le : .....

Nature des devises	Montant en devises	Cours appliqué	Contre-valeur en francs
<u>Billets de banque</u>			
<u>Travellers chèques</u>			
		Commission à déduire s / CV TC 1 % ↕	
<b>TOTAL A PAYER ↕</b>			
<b>VISA DE CONTROLE :</b>			

(\*) obligatoire en cas de négociation de travellers chèques

Annexe 2 A

Mois de JUIN		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	
11	= S 320 280																				
12	OB 200 180										H	E	N	R	Y						
14	OB 200 180																				
15	OB 200 180																				
16	= B 230 200																				
17	- D 130																				
21	= S 320 280																				
22	OB 200 180																				
24	OB 200 180																				
25	= B 230 200																				
26	= B 230 200																				
27	- D 130																				
31	OS 320 280																				
32	OD 190 170																				
34	OD 190 170																				
35	OD 190 170																				
36	= D 230 200																				
37	- D 130																				

# Planning d'occupation journalier

Annexe 2 B

1er ETAGE			2ème ETAGE			3ème ETAGE		
11	= S	320 280	21	= S	320 280	31	0 S	320 280
12	0 BWC	200 180	22	0 BWC	200 180	32	0 DWC	190 170
14	0 BWC	200 180	24	0 BWC	200 180	34	0 DWC	190 170
15	0 BWC	200 180	25	= BWC	230 200	35	0 DWC	190 170
16	= BWC	230 200	26	= BWC	230 200	36	= DWC	230 200
17	- D	130	27	- D	130	37	- D	130

**ACADEMIE DE LILLE**

Année : 1999

Spécialité : **HOTELLERIE RESTAURATION - Dominante : HEBERGEMENT**

Epreuve : **EP 1 - PRATIQUE PROFESSIONNELLE**

N° du sujet : 99- 2721

Temps maximum alloué **BEP 5h**  
**CAP 5h**

Coefficient **BEP 8**  
**CAP 12**

**B.E.P.**

**C.A.P.**

**Folio**  
**5/8**

# KARDEX

**NOM**

**Prénom**

**Née le** A

**Profession**

**Domicile**

**Moyen de paiement**

**Société**

Arrivées	Départs	N° Chbre	Prix	Nbre de pers.	Observation

Individuel

Réserv.

Tél./Télex

Société

Lettre

Cie aérienne

Passage

Visite

Agence de voyage

**Chèques**

**Banque et lieu**

**Date**

**Remarques**

--	--	--	--

Annexe 2D

## Bulletin de délogement

<b>Bulletin de</b> <input type="checkbox"/> <b>Délogement</b> <input type="checkbox"/> <b>Changement de tarif</b>				
Numéro de chambre		Nom du client	Tarif	
Actuel	Nouveaux		Actuel	Nouveau
Réception	(blanc)	Caisse main - courante	(vert)	Date : 03/06/19..
Concierge		Standard	(bleu)	
Bagagiste	(rose)	Service	étages	Réceptionnaire
Gouvernante	(vieil or)			

**ACADEMIE DE LILLE**

Année : 1999

Spécialité : HOTELLERIE RESTAURATION - Dominante : HEBERGEMENT

Epreuve : EP 1 - PRATIQUE PROFESSIONNELLE

N° du sujet : 99- 2721

Temps maximum alloué BEP 5h  
CAP 5h

Coefficient BEP 8  
CAP 12

B.E.P.

C.A.P.

Folio  
7/8

Hôtel Léonard de Vinci  
rue de la Renaissance  
59128 Trith Saint Léger  
Tél. :

## FICHE DE RÉSERVATION

Réservation

Modification

Annulation

Date d'arrivée :

Heure d'arrivée :

Catégorie de chambre :

Ou numéro de chambre :

Option :

Nom et Prénom :

Adresse :

Durée du séjour :

Date de départ :

Nombre de personnes :

Réservation fermé :  Date de rétrocession :

☎ :

Source de réservation :

Adresse :

☎ :

Facture réglée par :

Conditions / Prix :

Arrhes :

Montant :

Observations :

Date de versement :

Mode de règlement :

Réservation acceptée par :

Attentions spéciales :

Date :

Mode de réservation :

**ACADEMIE DE LILLE**

Année : 1999

Spécialité : HOTELLERIE RESTAURATION - Dominante : HEBERGEMENT

Epreuve : EP 1 - PRATIQUE PROFESSIONNELLE0

B.E.P.

Folio  
8/8

N° du sujet : 99- 2721

Temps maximum alloué BEP 5h  
CAP 5h

Coefficient BEP 8  
CAP 12

C.A.P.