

RELATIONS COMMERCIALES

SUJET N° 1

Monsieur DUPONT arrive. Il a réservé une chambre simple pour deux nuits.

Il désire aller au cinéma, ce soir.

Il souhaite avoir horaires et tarifs T.G.V. CHAMBERY/PARIS.

Durant la première situation de face à face avec le client, vous recevez un appel de monsieur ROUSSEL, chambre, il désire réserver une table dans votre restaurant, ce soir.

ACADEMIE DE GRENOBLE			SESSION 2002
EXAMEN : BEP/CAP Hôtellerie-Restaurant - Option HEBERGEMENT			Durée : 45 min..
Epreuve : EP1 Pratique professionnelle - RELATIONS COMMERCIALES			Coefficient : 8
Echelle :	Nb. Tirages :	SUJET N° 1	Feuille : 1/1

RELATIONS COMMERCIALES

SUJET N° 2

Un client se présente à la réception, pour réserver une chambre.....

Une agence de voyages téléphone pour des renseignements.

Un client en départ voudrait connaître un itinéraire.

ACADEMIE DE GRENOBLE			SESSION 2002
EXAMEN : BEP/CAP Hôtellerie-Restaurant - Option HEBERGEMENT			Durée : 45 min..
Epreuve : EP1 Pratique professionnelle – RELATIONS COMMERCIALES			Coefficient : 8
Echelle :	Nb. Tirages :	SUJET N° 2	Feuille : 1/1

RELATIONS COMMERCIALES

SUJET N° 3

RESERVATION (imprévue)

Le client arrive et souhaite une chambre calme (pour trois nuits).

Il demande l'adresse d'un bon restaurant.

Il recherche un numéro de téléphone sur l'Italie

Durant la première situation de face à face avec le client, vous recevez un appel de monsieur MARTIN (client indécis). Il souhaite connaître les tarifs (1 chambre + PDJ) et la façon de se rendre à l'hôtel.

-En provenance de Lyon-

ACADEMIE DE GRENOBLE			SESSION 2002
EXAMEN : BEP/CAP Hôtellerie-Restaurant - Option HEBERGEMENT			Durée : 45 min..
Epreuve : EP1 Pratique professionnelle – RELATIONS COMMERCIALES			Coefficient : 8
Echelle :	Nb. Tirages :	SUJET N° 3	Feuille : 1/1

RELATIONS COMMERCIALES

SUJET N° 4

Un client imprévu se présente à la réception.
Vous l'accueillez.

Vous recevez un appel téléphonique simultanément.

Madame Lenoir vous demande un renseignement
(cliente habituée, chambre 106).

ACADEMIE DE GRENOBLE			SESSION 2002
EXAMEN : BEP/CAP Hôtellerie-Restaurant - Option HEBERGEMENT			Durée : 45 min..
Epreuve : EP1 Pratique professionnelle – RELATIONS COMMERCIALES			Coefficient : 8
Echelle :	Nb. Tirages :	SUJET N° 4	Feuille : 1/1