



Sujet d'épreuves des sélections régionales de la 47^{ème} Compétition des Métiers

MÉTIER N°56

Réceptionniste d'hôtellerie

Soumis par :

Muriel Majorel, Expert WorldSkills France

TABLE DES MATIERES

1.	EXPLICATION DU SUJET.....	1
2.	PLANNING JOURNALIER	3
3.	MATERIAUX ET CONSOMMABLES.....	4
4.	OUTILLAGE PERSONNEL.....	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
5.	BARÈME DE CORRECTION	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
6.	ANNEXES.....	7

1. EXPLICATION DU SUJET

DURÉE TOTALE DE L'ÉPREUVE :

6 heures

DIFFUSION DU SUJET :

« Découvert le jour de la compétition »

Le métier de « Réceptionniste en hôtellerie » évalue l'ensemble des compétences utilisées dans les métiers de l'accueils en hôtel 5*. Durant la compétition, le candidat sera évalué sur les points suivants :

- Organisation personnelle, autonomie et gestion
- Communication et service client
- Réservation
- Check-in
- Check-out
- Administration et back-office
- Ventes et actions commerciales
- Gestion des plaintes
- Activités touristiques et promotion de la destination
- Communication interservices

Le déroulement de la compétition :

Le candidat sera évalué à travers deux types de mise-en-situation :

- Un ou plusieurs modules face au client à la réception
- Un ou plusieurs modules au back-office.

Etant donné la nature de la compétition sur le métier, les sujets sont secrets et ne sont pas dévoilés aux compétiteurs. Ils découvrent les situations face aux clients, comme dans la vraie vie.

- Les candidats ont accès uniquement au planning de rotation et à la fiche signalétique de l'hôtel.
- Les candidats ne doivent pas communiquer avec le public, leurs experts ou entre eux pendant la journée et pendant les pauses.
- S'ils ne sont pas en épreuve, les candidats sont isolés dans une salle d'attente suffisamment écartée du desk pour qu'ils ne puissent pas entendre les situations.
- Les téléphones portables et autres objets connectés sont confisqués le matin et rendu le soir.

Le contexte et l'hôtel de la compétition :

En annexe se trouve une fiche signalétique type pour un hôtel. Compléter cette fiche en vous basant sur un véritable hôtel 5* de la ville où se déroule la compétition. Il est préférable de demander l'autorisation à l'hôtel si vous souhaitez utiliser le vrai nom. Le contexte géographique sera utilisé pour les épreuves d'informations touristiques.

La fiche signalétique de l'hôtel est le seul document qui doit être rendu public plusieurs semaines avant la compétition pour que les compétiteurs aient le temps de se préparer et de se familiariser avec l'hôtel.

Les épreuves face aux clients (Front-Office) :

- Le compétiteur doit gérer 2 situations clients, simultanée ou non, pendant un module de 20 minutes.
- Le candidat est seul en shift – aucun manager n'est disponible. Il peut uniquement faire référence à un bagagiste si besoin.
- Le système informatique de l'hôtel est actuellement en panne, le candidat doit utiliser les rapports de sécurité à sa disposition
- En annexe se trouve des exemples de fiches acteurs
- Le jeu de rôle dure 20 minutes maximum avec 5 minutes de préparation pour le compétiteur avant de commencer.

Les épreuves au back-office :

- L'épreuve dure entre 60 minutes et 2h maximum.
- Le compétiteur est assis à un bureau avec un PC ou répond sur papier libre.
- En annexe et ci-dessous se trouve des exemples de sujet de back-office :
 - Écrire une confirmation de réservation
 - Répondre à une plainte client
 - Répondre à un mauvais commentaire en ligne
 - Calculer des indicateurs de performances (RevPar, TO, CA, etc.)
 - Envoyer une proposition commerciale
 - Etc.

Note importante sur le contexte de la compétition nationale et internationale :

- Pour la finale nationale et les compétitions internationales, l'outil informatique (PMS) est utilisé en FrontOffice. Le nom du système est dévoilé 6 mois à l'avance.
- Il est important de noter que le métier a été présenté pour la première fois aux Worldskills à Kazan en 2019. Pour mieux accueillir le nombre croissant de candidats, il est possible que d'autres modules apparaissent à Shanghai en 2022.
- A l'internationale et lors de la finale nationale, toute la compétition se déroule en anglais et aucun interprète n'est autorisé. En France, à chaque niveau de la compétition, il est donc important qu'au moins 50% des épreuves se déroulent en anglais.

2. PLANNING JOURNALIER

Le sujet devra rentrer dans une durée de concours de **6 maximum**.

Module de Front-Office (FO) : 30 minutes, soit 2 candidats en 1h.

Module de Back-Office (BO) : 1 heure.

		DÉBUT	FIN	TÂCHES		TOTAL
C1		8h00	8h30	Arrivée des candidats		
		8h30	9h00	Consignes du jury, étude du sujet, et prise en main espace métier		1h00
		9h00	10h00	Épreuves FO : G1	Épreuves BO : G2	30 min / 1h
		10h00	11h00	Épreuves FO : G2	Épreuves BO : G1	30 min / 1h
		11h00	12h00	Épreuves FO : G1	Épreuves BO : G2	30 min / 1h
		12h00	13h00	Épreuves FO : G2	Épreuves BO : G1	30 min / 1h
		13h00	14h00	Service du déjeuner		1h
		14h00	15h00	Épreuves FO : G1	Épreuves BO : G2	30 min / 1h
		15h00	16h00	Épreuves FO : G2	Épreuves BO : G1	30 min / 1h
		16h00	17h00	Épreuves FO : G1	Correction BO	30 min / 1h
		17h00	18h00	Épreuves FO : G2	Correction BO	30 min / 1h
		18h00	19h00	Fin de journée		
C2		DÉBUT	FIN	TÂCHES		
		9h00	10h00	Épreuves FO : G1	Épreuves BO : G2	30 min / 1h
		10h00	11h00	Épreuves FO : G2	Épreuves BO : G1	30 min / 1h
		11h00	12h00	Épreuves FO : G1	Épreuves BO : G2	30 min / 1h
		12h00	13h00	Épreuves FO : G2	Épreuves BO : G1	30 min / 1h
		13h00	14h00	Service du déjeuner		1h
		14h00	15h00	Épreuves FO : G1	Épreuves BO : G2	30 min / 1h
		15h00	16h00	Épreuves FO : G2	Épreuves BO : G1	30 min / 1h
		16h00	17h00	Épreuves FO : G1	Correction BO	30 min / 1h
		17h00	18h00	Épreuves FO : G2	Correction BO	30 min / 1h
		18h00	19h00	Fin de journée		
TOTAL ÉPREUVE (h)						6h00

Exemple de rotation proposée.

Le numéro des candidats est à attribuer par un tirage au sort le 1^{er} matin.

Pour 4 compétiteurs :			Pour 8 compétiteurs :			
4x 30 minutes de FrontOffice/candidats (2h) 3x 60 minutes de Backoffice/candidats (3h)			2x 30 minutes de FrontOffice/candidats (1h) 3x 60 minutes de Backoffice/candidats (3h)			
	FRONTOFFICE	BACKOFFICE		FRONTOFFICE	BACKOFFICE	
9h00	1	34	9h00	1	5678	
9h30	2		9h30	2		
10h00	3	12	10h00	3		1234
10h30	4		10h30	4		
11h00	1	34	11h00	5	6	
11h30	2		11h30			
12h00	3	12	12h00	7	8	
12h30	4		12h30			
13h00	Déjeuner		13h00	Déjeuner		
13h30			13h30			
14h00	1	34	14h00	1	3456	
14h30	2		14h30	2		
15h00	3	12	15h00	3	1278	
15h30	4		15h30	4		
16h00	1	Correction	16h00	5	Correction	
16h30	2		16h30	6		
17h00	3		17h00	7		
17h30	4		17h30	8		
18h00			18h00			
18h30			18h30			
19h00			19h00			

3. MATÉRIAUX ET CONSOMMABLES

A) MIS A DISPOSITION PAR L'ORGANISATION

Liste des matériaux et consommables mis à disposition à chaque compétiteur pour la réalisation de l'épreuve :

INTITULÉ	RÉFÉRENCE	QUANTITÉ
FrontOffice	Desk Réception d'hôtel	1 desk
FrontOffice	Micro et haut-parleur	Uniquement requis pour les compétitions sur site unique ouvertes aux visiteurs
FrontOffice	Acteurs	3 par desk - Il est préférable que les acteurs soient bilingues
FrontOffice	Téléphone	Pas besoin d'être fonctionnel, uniquement pour réaliser les appels reçus et émis lors des mises en situations
FrontOffice	Terminal Bancaire	Pas besoin d'être fonctionnel, peut-être un morceau de carton avec une image
FrontOffice	Imprimante	
FrontOffice	Calculatrice	
FrontOffice	Bloc note, stylos, papier A4, etc.	
FrontOffice	Plan de la ville de la compétition	Le compétiteur pourra l'utiliser comme support durant les épreuves
FrontOffice	Document de l'hôtel : <ul style="list-style-type: none"> Fiche signalétique Menu du restaurant Menu du spa Etc. 	Le compétiteur pourra les utiliser comme support durant les jeux de rôle
FrontOffice	Rapport de sécurité : <ul style="list-style-type: none"> Liste des arrivées Liste des clients présents Listes de départs Planning des chambres Planning d'occupation 	1 par compétiteur

FrontOffice	Document pré-imprimé vierge : • Fiche d'enregistrement • Fiche de réservation	1 par compétiteur
BackOffice	Table, bureau et chaise	1 par compétiteur
BackOffice	Ordinateur avec pack office	Facultatif, les épreuves de backoffice peuvent aussi être réalisé sur papier
Salle d'attente, loge	Chaises confortables	1 par compétiteur

B) À APPORTER PAR LE COMPETITEUR

Les caisses à outils ne sont pas autorisées sur ce métier.

Le compétiteur ne peut rien amener avec lui dans la salle d'attente, sur le Front-office et le Back-office.

Les téléphones portables et autres objets connectés sont confisqués le matin et rendu le soir.

4. OUTILLAGE PERSONNEL

Aucun outillage personnel n'est requis.

6. ANNEXES

TABLE DES MATIÈRES DES ANNEXES

CONTEXTE : FICHE HOTEL TYPE	13
FRONTOFFICE MODULE 1.....	14
FRONTOFFICE MODULE 2.....	15
BACKOFFICE MODULE 1.....	17
BACKOFFICE MODULE 2.....	18
BACKOFFICE MODULE 3.....	19

Annexe 2 : Contexte : Fiche hôtel

HÔTEL « DE LA VILLE DES FINALES REGIONALES » *****		
Adresse : Place Centrale 00 000 VILLE DE LA FINALE Téléphone : +33 – 0X XX XX XX XX Fax : +33 – 0X XX XX XX XX E-mail : hotel@desregionales.com Site web : www.hoteldesregionales.com	<ul style="list-style-type: none"> Taux d'occupation moyen annuel : 83% Clientèle internationale : <ul style="list-style-type: none"> ✓ Américains : 50% ✓ Européens : 45% ✓ Japonais : 5% Clientèle affaires : 60% Clientèle loisirs : 40% 	
L'HÔTEL		
<ul style="list-style-type: none"> Nombre total des chambres : 150 <ul style="list-style-type: none"> ✓ 50 chambres à 2 lits Supérieure ✓ 50 chambres à grand lit (3ème personne possible) Supérieure ✓ 15 chambres Deluxe ✓ 15 chambres Exécutive ✓ 20 suites Nombre d'étages : 5 	<ul style="list-style-type: none"> Tarifs affichés : <ul style="list-style-type: none"> ✓ 350 € pour les suites ✓ 210 € pour les chambres ✓ 20 € lit supplémentaire ✓ 30 € petit déjeuner ✓ 40 € garage privé 24h ✓ 40 € animaux domestiques admis 	
SERVICES CLIENTS		
Chambres : <ul style="list-style-type: none"> Accueil à la réception 24h/24h Horaire check-in : 15h Horaire check-out : 12h Climatisation individuelle Téléphone direct et messagerie vocale TV satellite & Pay-TV Internet Wi-Fi gratuit Minibar Nespresso en suite Room service Coffre dans chaque chambre Sèche-cheveux Miroir grossissant 	Services annexes : <ul style="list-style-type: none"> Conciergerie Service voiturier / bagagiste Lingerie Pressing Journaux Parking Navette gare ou aéroport Information Business corner Services de garde d'enfants Spa et centre de remise en forme Piscine et pool bar 	
RESTAURANT ET BAR		
<ul style="list-style-type: none"> « L'étape » – cuisine traditionnelle locale – 7h 30 à 22 h 30 – ouvert pour les petits déjeuners, déjeuners et dîners. La Brasserie « Le Régional » de 40 places – 10 h 00 à 1 h 00 		
SALLES DE CONFÉRENCE		
4 salles de conférence pour tout événement de 15 à 200 personnes, avec équipements sur demande, restauration,		
<ul style="list-style-type: none"> Salle Munich Salle Vienne Salle Madrid 	25 m ² 40 m ² 75 m ²	15 personnes en U ou 20 en conférence 25 personnes en U ou 45 en conférence 50 personnes en U ou 100 en conférence

- Salle **Rome** 100 m² 150 personnes en U ou 200 en conférence

ACTIVITÉS SUR DEMANDE

- Choix de visites guidées de la ville des finales régionales
- Cours de cuisine
- Activités sportives avec partenaires extérieurs

CONDITIONS DE RESERVATION

- Early check-in à 8h (+50%)
- Late check-out à 16h (+50%)
-
- Tarif société corporate (20% de remise)
- Tarif agence de voyage (20% de commission)
- Politique enfant :
- Gratuité chambre et petit déjeuner pour les enfants de moins de 12 ans logés en chambre des parents.
- 50% de remise pour une chambre supplémentaire pour les enfants de moins de 12 ans.

DRESS CODE – CODE VESTIMENTAIRE

Chaque concurrent doit être habillé correctement pour travailler à la réception :

- Femmes : tailleur sombre avec pantalon, jupe ou robe et veste, chemise blanche, collants ou bas transparents, identification de la compétition sur la poitrine.
- Hommes : costume sombre, chemise blanche à manches longues, cravate, ceinture, chaussettes sombres, chaussures sombres cirées sans fantaisie.

Hommes : ongles courts et propres, cheveux courts ou attachés, rasés ou barbe taillée. Les bijoux ne sont pas autorisés (sauf alliance).

Femmes : cheveux courts ou attachés, maquillage léger, petites boucles d'oreilles, pas de bagues (sauf alliance) ni de colliers. Les ongles doivent être courts et propres, sans vernis de couleur.

Les chaussures blanches ne sont généralement pas appropriées dans un cadre professionnel. Une tenue classique exclut les orteils apparents, les talons compensés et les chaussures à plateforme.

Tout le matériel et l'équipement nécessaires à la compétition seront fournis par l'organisation. Les compétiteurs n'ont pas besoin d'apporter d'autre matériel que l'uniforme.

Annexes 3 : FrontOffice : Module A

Résumé :

A1 - Client 1 : Madame/Monsieur Robert, client français, malvoyant se présente pour faire son check-in.

A2 - Client 2 : Monsieur/Madame Smith, client anglais, déjà à l'hôtel souhaite des informations sur la ville.
Client Johnson se présente un peu avant la fin de la première situation.

Fiche acteur 1

Vous êtes Madame/Monsieur Robert. Vous êtes malvoyant(e) avec une canne blanche et des lunettes noirs.

Vous n'avez pas l'habitude de voyager seul, vous êtes venus pour le mariage de votre sœur. Quelqu'un viendra vous chercher plus tard, vous n'avez pas besoin de taxi ou de renseignement en particulier sur la ville.

Le/la réceptionniste doit vous guider à chaque étape de l'enregistrement. Par exemple, guider votre main pour signer la fiche d'enregistrement. Vous vous agacez légèrement si le réceptionniste ne s'adapte pas et ne fait pas attention à votre handicap.

Vous acceptez volontiers si le réceptionniste vous propose des équipements spécialisés en chambre.

« Bonjour, j'ai une réservation au nom de Robert ».

Consignes pour le jeu de rôle :

L'acceptation ou le refus des propositions faites par le candidat est fonction de votre ressenti personnel et peut s'adapter à chaque candidat (êtes-vous convaincus ou pas par ce que le candidat vous propose ?).

Fiche acteur 2

Vous êtes Madame/Monsieur Smith. Vous vivez de Toronto, vous ne parlez pas français, uniquement anglais.

C'est votre première fois dans la ville. Vous êtes arrivées un peu plus tôt dans la journée.

Vous descendez la réception pour obtenir des informations.

- Vous voulez dîner le soir même dans un restaurant gastronomique pour découvrir les spécialités de la région. Votre épouse est vegan.
- Vous souhaitez faire une visite culturelle sur la destination, un lieu emblématique.
- Vous voulez connaître l'itinéraire en transports en commun pour vous y rendre.

Vous arrivez à la réception juste avant la fin du client 1.

Annexes 4 : FrontOffice : Module B

Résumé :

B1 - Client 1 : Monsieur/Madame Deneuille, client français, fait son départ et il constate des erreurs dans sa facturation

B2 - Client 2 : Monsieur/Madame Hurley, client(e) anglais(e), secrétaire pour l'ambassadeur Canadien M. Paul Crook. Vous appelez pour faire une réservation pour « His Excellency »

Fiche acteur 1

Vous êtes Madame/Monsieur Deneuille. Vous occupez la chambre 608. Il est 10 h 00 : vous vous apprêtez à faire votre check-out.

Votre secrétaire a effectué la réservation de votre chambre pour votre séjour.

Vous êtes responsable commercial du Laboratoire Boiron.

Votre chambre est prise en charge par votre société.

Vous êtes en possession **de la facture glissée sous la porte de votre porte par le Night-Auditor.**

La facture (d'un montant total de 585 €) fait apparaître :

- 2 nuits à 210 € par nuit,
- 2 petits déjeuners pendant 2 jours,
- une facture de garage d'un montant de 25 €,
- une facture de room-service d'un montant de 80 €.

Vous êtes énervé(e) et parlez sur un ton élevé, vous êtes client fidèle de l'établissement et normalement votre facture est prise en charge.

Vous êtes venu en taxi et ne comprenez pas la facturation du garage.

Vous acceptez le service bagagiste mais demandez à ce que les bagages soient conservés en réserve jusqu'au soir ; votre avion/train part à 20 h 00 et vous avez besoin de la réservation d'un taxi.

Fiche acteur 2

Vous êtes Monsieur/Madame Hurley. Vous parlez uniquement anglais. Vous êtes la secrétaire de l'ambassadeur Canadien M. Paul Crook.

Vous appelez pour faire une réservation pour son excellence pour 3 nuits du XX au XX et son garde du corps (2 chambres côte à côte).

Vous prenez soin de toujours faire référence à l'ambassadeur par son titre « his excellency » ou « Mr Ambassador Paul Crook ».

« Hello, My name is M/Mrs Hurley, I am the personal assistant of the new Canadian Ambassador His Excellency Mr. Paul Crook, and I want to book a room for him and one for his security detail.”

Si le candidat souhaite prendre un message pour le transfert vers le service de réservation à remettre dès son ouverture : vous devez impérativement insister pour avoir une réservation de suite.

L'ensemble du séjour sera pris en charge par l'ambassade. L'hôtel doit envoyer la facture. Si le réceptionniste insiste, vous donnez votre carte de crédit en garantie ne précisant qu'il ne faut pas l'utiliser.

Les clés doivent être prêtes à l'arrivée pour que l'ambassadeur puisse monter immédiatement en chambre avec son garde du corps. Vous serez là pour effectuer les formalités d'enregistrement.

Consignes pour le jeu de rôle.

L'ambassadeur a besoin d'une chambre spacieuse mais vous n'acceptez pas la plus chère.

Il faut que la chambre de son garde du corps soit juste à côté. Vous insistez bien sur ce point.

Vous devez valider la réservation pendant [le jeu de rôle](#).

Annexes 5 : Backoffice 1 (1h)**C1 - Écrire une réponse au commentaire en ligne ci-dessous (anglais) :**

Review

by Max Stern

Trip Advisor

Date of stay: May XX

5 Star, what a joke !!

I have never experienced should terrible service and as with other clients who have left a review yes I have stayed in many hotels around the world, most recent being the Four Seasons Abu Dhabi.

Breakfast , joke waited for 15 mins for 2 poached eggs and no fresh orange on the chiller counter . The staff had an in different approach and frankly I'm sure they saw the guests as an obstacle to their enjoyment. Never had breakfast there again for the duration of my stay.

Room, faulty iron after sending maintenance staff fix the "ac " finally they managed to find one to late already left the hotel to eat dinner !

Pool bar and snacks, well the pool is certainly nice but folks that's where the fun ends ! The food takes ages to arrive as do the drinks, and yes once you have finished eating or drinking the staff do not want to remove your trays or glasses. The whole area is littered with empty glasses over filled ash trays and food trays. You struggle to get any staffs attention and when you do, again it's like your killing their enjoyment ! When I eventually complained action was taken, 5 Star Hotel Service no !

Finally , after eating by the pool bar for 2 days we fancied some different food .

Never have I felt so disrespected, I have stayed in this hotel several times previously , but never again !

The staff are indifferent and the hotel is dull and old fashioned.

My advice to fellow travellers do as I did, go to an other hotel , more expensive but worth every penny .

Finally to the hotel management, try and be on site to over see your staff rather than having duty managers on site who seem to want the adoration of the hotel staff rather than the guests.

Very disappointed

Annexes 6 : Backoffice 2 (1h)

D1 - Calcul des indicateurs de performance (KPI)

En vous basant sur l'hôtel de la compétition, vous devez compléter pour le mois dernier :

XX/XX/XX - Hotel	
Rooms	150
Rooms sold	128
Number of guests	205
Room Revenue	32 768 €
XX/XX/XX – Ville de la compétition	
OR 5* Ville de la compétition	83.50 %
OR Ville de la compétition	79.54 %
ADR 5* Ville de la compétition	223 €
ADR Ville de la compétition	116 €

Indicateurs de performance - KPI	
Hotel OR	
Hotel ADR	
Hotel ARG	
Hotel APR	
RevPAR Hotel	
RevPAR 5* Ville de la compétition	
RPI 5* Ville de la compétition	
ARI 5* Ville de la compétition	
ARI Ville de la compétition	
MPI 5* Ville de la compétition	
MPI Ville de la compétition	

E1 - Annexes 7 : Backoffice 1 (1h)

Répondre aux deux demandes de réservation (en anglais) :

Répondre par mail à la demande du client

From : joycereynold@gmail.com

To : Reservation department

Subject : Booking

You have just received a booking request for a wedding anniversary on Saturday 6 November.
Mr JOYCE wants to organize a romantic stay to celebrate his 5th wedding anniversary.
You make him a detailed and priced offer!

Répondre par mail à la demande du client

Dear Mr/Ms,

Due to many recommendations from our friends we booked the accommodation in your hotel from 17 february until 20 february for our family vacation. This is our first time in your city, so we would like to experience it as much as possible. Considering we have two children (10 and 12 years old) and have no plans for the second day of our stay, we would like to have a whole day trip in your town. We believe you know much more than we know about local events, attractions, so we hope that you can recommend unforgettable City tour.

Regards

Jane Droolan