

**Sujet d'épreuves de la 48<sup>e</sup> Compétition  
Nationale des Métiers**

# **MÉTIER N°56**

## **Réceptionniste d'hôtellerie**

Soumis par :

Moiken VACQUIER, Experte Nationale WorldSkills France

Lisa HUBOUD PERON, Experte Adjointe WorldSkills France

## C2 – Après-midi - Front office

### Scénario il est 15 heures de l'après-midi

Dans le hall de l'hôtel, un coussin est tombé au sol juste avant l'arrivée du compétiteur, créant un léger désordre à corriger rapidement.

M/Mrs Howard effectue son check-out, en même temps un livreur se présente à la réception avec un repas.

M/Mme Ladybird arrive à la réception pour débiter son séjour en lune de miel c'est une arrivée VIP.

Pour finir le/la manager passe à la réception pour transmettre quelques consignes et s'enquérir de l'intégration de notre stagiaire.

# Livreur 1B

***Vous interagissez uniquement en français***



## **Votre nom**

Claude

## **Contexte**

Vous avez un colis pour M/Mrs SPREAD.

## **Attitude**

Vous êtes pressé, vous avez beaucoup d'autres livraisons à réaliser. Vous devez voir le client pour avoir le code de confirmation

## **Résultat attendu:**

Si expliqué, vous comprenez, que vous ne pouvez pas accéder à la chambre et que c'est le réceptionniste qui doit faire le lien. Vous attendez, vous vérifiez avec le code donné par le client et effectivement tout est réglé et vous laissez le colis au réceptionniste.

# GUEST 2A - M./Mrs. Howard



***Vous interagissez uniquement en anglais***

## **Contexte**

Vous êtes en séjour d'affaires

- Vous avez eu un problème au moment du check-in (la chambre n'était pas prête, car la réservation a été annulée vous avez dû présenter votre mail de prise en charge).
- Vous avez fait une visite touristique la veille l'après-midi.
- Vous aviez mal compris les conditions d'accès au Spa et après avoir été déçu de ne pas avoir l'heure voulu, vous avez tout de même pu profiter du spa dans la journée
- Vous êtes prêt à quitter l'hôtel en cette fin d'après-midi

## **Informations du client**

- Nom: Mr or Mrs Howard Alex
- Nationalité : USA
- Arrivée : 16 Octobre 2025
- Départ : 18 Octobre 2025
- Chambre : TBC
- E-mail : [alex.howard@subsea7.com](mailto:alex.howard@subsea7.com)

## **Attitude**

Vous venez réaliser votre check-out. Vous ne comprenez pas, pourquoi vous devez payer le supplément du late check-out, sachant, que vous souhaitiez profiter du hammam le matin et partir après le repas. Vous souhaitez également avoir des propositions pour acheter des spécialités à ramener. Où peut-on se les procurer

## **Résultat attendu:**

Vous vous étonnez de voir le late check out sur votre note vous posez des questions, si le compétiteur vous l'offre alors vous acceptez.

Si le compétiteur s'enquiert du hammam vous dites être reposé.

Vous demandez le nom des spécialités et ou en acheter et vous appréciez une trace écrite.

# GUEST 4B - M/Mrs. Ladybird



***Vous interagissez uniquement en anglais.***

## **Votre nom**

Mr and Mrs Ladybird

## **Contexte**

Vous êtes en voyage de noces et souhaitez profiter de cette nuit au Luxembourg. Vous avez programmé un voyage à travers plusieurs capitales européennes. Vous voulez voir et faire un maximum de choses.

## **Informations du client**

Nom: Mr or Mrs Taylor Ladybird

Nationalité : Ireland

Arrivée : 17 Octobre 2025

Départ : 18 Octobre 2025

Chambre : TBC

E-mail : [taylor.ladybird@gmail.com](mailto:taylor.ladybird@gmail.com)

tél [+353 1 901 0222](tel:+35319010222)

## **Attitude**

Vous êtes excitée à l'idée de votre séjour au Luxembourg. Vous souhaitez découvrir le charme de la ville, avoir un dîner romantique et profiter d'un bon petit déjeuner en amoureux.

## **Résultat attendu:**

Suite à un mail envoyé ce matin par vos parents le séjour est déjà payé, c'est une surprise. Cependant si le réceptionniste ne vous indique rien de particulier vous donner votre CB et procéder à un check in classique.

Vous êtes sensible au fait que l'on remarque la particularité de votre séjour. Vous ne souhaitez pas dîner à l'hôtel, mais dans un endroit de charme en ville et découvrir les lieux incontournables de la ville. Vous souhaitez rester jusqu'à midi le lendemain et profiter d'un petit déjeuner en tête à tête (room service apprécié, si proposé, vous évoqué votre peur du nombre de personnes présentes au buffet le matin).

# Manager 3C

***Vous interagissez uniquement en français***



## **Votre nom**

M/Mme Hirte

## **Contexte**

Vous êtes très occupé et souhaitez faire un petit point avec l'équipe de réception en place.

## **Attitude**

Vous êtes pressé, vous devez vous absenter et souhaitez absolument faire le point sur

- le stage de Noah, qui est en fait le fils/fille d'un ami et que vous souhaitez embaucher à la réception.
- le fait que la femme du propriétaire va passer demain et qu'il faut prévoir son accueil.

## **Résultat attendu:**

Si honnête sur l'attitude de Noah : erreur de clé, retards – accepte les remarques et décide de programmer un entretien avec le stagiaire.

Vous demandez de créer un séjour en gratuité (comp) pour une nuit demain avec un lit bébé.  
Si demandé par le stagiaire proposez une belle suite, son nom est Mme. Arnaud

Vous êtes pressé.e et ne vous attardez pas longtemps.

# Téléphone

***Vous interagissez en français***



## **Votre nom**

Mrs/ Mr Spread

Chambre 303

## **Contexte**

Vous avez bien commandé à manger (code 4512), si proposé vous acceptez avec plaisir de recevoir couverts, assiettes...

## **Autres appels téléphoniques**

En cas d'autres appels de la part du compétiteur, vous prenez le rôle qui est demandé :

- Gouvernant(e)
- Responsable restauration
- Maintenance