

**Sujet d'épreuves de la 48^e 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

C3 – Matinée - Front office

Scénario il est 9 heures du matin

Le stagiaire arrive en retard essouffé et débraillé, il a pris la mauvaise ligne de bus.

Peu après monsieur Levy, un client israélien arrive faire son check-in et pose des questions sur les restaurants casher à proximité.

Pendant ce temps, un client (jogging) traverse le lobby en filmant les lieux avec son téléphone.

Peu après, Madame Ladybird arrive à la réception pour faire son départ, elle a passé un excellent séjour pour sa lune de miel et pose des questions pour pouvoir organiser un séminaire ici.

Alors que le Check-out touche à sa fin, le téléphone sonne et le stagiaire décroche: Monsieur Silverman, paniqué, signale une araignée dans sa chambre. Le stagiaire, terrifié par les araignées, entre en crise de panique.

GUEST 2A - M./Mrs. Howard



Vous interagissez uniquement en anglais

Votre nom

Mr or Mrs Levy

Contexte

Informations du client

- Nom: Mr or Mrs Lévy Yitzhak
- Nationalité : Israélien
- Arrivée : 18 Octobre 2025
- Départ : 26 Octobre 2025
- Chambre : 103 Deluxe
- E-mail : rami.levy@icloud.com

Résultat attendu:

Vous faites votre arrivée et vous vous laissez guider par le réceptionniste.

Vous arrivez tôt, vous souhaitez avoir une chambre tout de suite.

Si proposé, vous acceptez un upsell pour avoir une suite.

Vous demandez si le réceptionniste connaît un restaurant casher.

Vous demandez un accès à la cuisine pour pouvoir réchauffer vos plats.

Vous demandez un départ tardif à 18h car votre avion repart tard. Si le réceptionniste vous fait payer, vous acceptez.

GUEST 4B - M/Mrs. Ladybird



Vous interagissez uniquement en anglais.

Votre nom

Mr and Mrs Ladybird

Contexte

Vous êtes récemment mariés et vous étiez ici pour votre lune de miel

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

Attitude

Vous étiez là pour votre lune de miel, vous êtes détendue et ravie de votre séjour. Très enthousiaste vous posez de nombreuses questions sur l'hôtel. Votre entreprise est à la recherche de lieux pour les séminaires.

Résultat attendu:

Vous êtes très enthousiaste et bavarde.

Vous souhaitez des renseignements sur les séminaires, vous souhaitez connaître à peu près les prestations proposées: Pour 12 personnes, possible de déjeuner, pause café... Si le réceptionniste vous donne le contact des sales vous acceptez avec plaisir.

Si le compétiteur demande, vous réglez en CB, même si votre séjour devrait être pris en charge par vos parents (vous n'étiez pas au courant du mail envoyé par les parents à l'hôtel).

Vu la localisation et le charme de l'établissement, vous souhaitez avoir quelques renseignements pour faire un séminaire de 12 personnes. Vous travaillez comme attaché commerciale et vous souhaitez réunir vos plus proches collaborateurs en février prochain. Vous ne rentrez pas dans les détails, mais vous appréciez que le compétiteur vous propose d'être rappelé par le commercial de l'établissement ou éventuellement d'avoir les coordonnées. Si pas proposé, vous ne demandez pas.

Guest 3D – Mr Rossi

Vous interagissez uniquement en français



Votre nom

Mrs/M. Rossi

Chambre 404

Contexte

Client en séjour à l'hôtel, curieux ou passionné de vidéo.

- Vous filmez les espaces communs avec votre téléphone.
- Vous n'avez pas d'intention malveillante, mais vous n'avez pas demandé d'autorisation préalable.

Résultat attendu:

Vous filmez assez ouvertement les parties communes.

Si Le réceptionniste vous interpelle poliment:

Si on vous demande votre identité : Vous donnez votre nom et numéro de chambre sans hésiter

Si le réceptionniste évoque la nécessité de signer une autorisation ou de respecter la vie privée des autres clients : Vous comprenez la remarque et réagissez calmement : Vous ne saviez pas qu'il fallait une autorisation, c'est pour vous et vous arrêtez de filmer.

Si aucune remarque n'est faite ou si le réceptionniste ne vous interpelle pas : Vous restez quelques instants à filmer, puis vous repartez discrètement.

Stagiaire 1A

Vous interagissez uniquement en français



Votre nom

Noah

Contexte

Vous êtes stagiaire présent à l'hôtel depuis 3 jours vous avez la volonté de bien faire et essayez de prendre des initiatives.

Vous avez la phobie des araignées.

Résultat attendu:

Vous êtes à la réception attentif et discret, lorsque le téléphone sonne. Vous répondez avec politesse: La réception Noah bonjour comment puis je vous aider ?

Le client au bout du fil vous dit calmement« Il y a une araignée dans ma chambre. »

Instantanément, vous êtes pris(e) de panique:

- Vous lâchez le téléphone brusquement, Vous reculez, respirez fort, vous criez légèrement.

Le compétiteur doit vous rassurer et vous vous calmez un peu avant d'annoncer que vous avez la phobie des araignées.

Téléphone

Vous interagissez en français



Votre nom

M RAJ PATEL
CHAMBRE 104 (Exécutive)

Contexte

Vous appelez la réception, de façon calme, mais un peu agacé, car il y a une grosse araignée dans la baignoire et vous souhaitez prendre un bain.

Vous appréciez, si le compétiteur vous rassure et vous envoie le service d'étages.

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