

**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

C1 – Après-midi - Front office

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

Le client Howard, détendu.e après un déjeuner tardif, s'avance pour discuter avec enthousiasme de sa chambre et demande des recommandations culturelles pour occuper son temps libre.

Le ou la stagiaire surgit, pour demander le rapport des arrivées destiné à la gouvernante (demande pour gouvernante, en fonction imprimante ou non).

Le téléphone sonne une première fois : c'est M./Mme Lamont qui appelle depuis sa chambre pour commander un petit déjeuner.

À peine raccroché, M/Mme Cloud rappelle : il/elle a oublié son ordinateur dans sa chambre ce matin et exige qu'on vérifie immédiatement.

Alors que l'interaction avec le/la client.e Howard prend fin, Mme Joy, arrive pour faire son check-in. Membre du programme "She Travel", elle pose de nombreuses questions sur la sécurité, les équipements et les services en chambre avant même d'avoir sa clé.

(Le téléphone sonne à nouveau : un autre client se plaint de la température dans sa chambre, bien trop élevée.)

Le ou la stagiaire revient: il/elle tend à la réception deux objets oubliés retrouvés dans les chambres — un ordinateur portable et un vêtement.

Mme Joy revient à la réception, visiblement déçue : son tapis de yoga promis dans la chambre n'y est pas.

Téléphone

M/Mrs Lamont



Vous interagissez uniquement en français

Votre nom

Mr or Mrs Lamont

Contexte

Vous appelez pour réserver votre petit déjeuner demain

Informations du client

- Nom: Mr or Mrs Lamont Eden
- Nationalité : Belge
- Nombre de personnes : 1
- Arrivée : 13 Octobre 2025
- Départ : 17 Octobre 2025
- Chambre : 103 Deluxe

Résultat attendu:

Vous passez une commande pour un petit déjeuner en chambre le lendemain matin.

Petit déjeuner classique pour une personne, si demandé : café au lait, jus d'orange, oeufs brouillés, toasts et beurre.

Vous demandez si le petit déjeuner est inclus

Vous souhaitez prendre votre petit déjeuner à 8 heures 15, car une visite est prévue après

Vous laissez le réceptionniste mener la conversation.

Téléphone

Vous interagissez uniquement en anglais.



M/Mrs Cloud

Informations du client

- Nom: Finn Cloud
- Nationalité : Irlande
- Arrivée : 12/10/25
- Départ : 16/10/25
- Chambre : 101

Attitude

Vous avez quitté l'hôtel rapidement ce matin mais vous avez oublié votre ordinateur!

Résultat attendu:

Vous êtes persuadé d'avoir oublié votre ordinateur dans la chambre. Vous appelez pour en avoir le cœur net, il vous faut une réponse rapide. Avant de raccrocher, vous demandez quelle sera la suite donnée (rappel, mail, etc.)

Si le réceptionniste vous rappelle vous le remerciez chaleureusement, et vous acceptez avec plaisir un renvoi à votre adresse :

- Soit le compétiteur la trouve de lui-même dans le cardex
- Soit vous lui donnez l'adresse (213 temple bar, 1500 Ireland).

Vous acceptez de régler l'envoi si cela vous est demandé, vous avez vraiment besoin de votre ordinateur, mais vous appréciez la proposition de renvoyer gracieusement

Autres appels téléphoniques

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

- Vous êtes le/la gouvernant(e) si le compétiteur demande le housekeeping pour savoir si l'ordinateur est bien dans la chambre, ou quels sont les autres éléments envoyés (un autre client, Noa a mal compris, p
- Vous êtes au service entretien, commercial, etc.

Guest 2a - M/Mrs Howard



Vous interagissez uniquement en anglais.

Votre nom

Mr or Mrs Howard

Contexte

Vous êtes en séjour d'affaires, votre réunion de l'après midi a finalement été reportée. Vous avez du temps libre et vous demandez conseil au réceptionniste pour découvrir la ville.

Informations du client

Nom: Mr or Mrs Howard Alex

Nationalité : USA

Arrivée : 16 Octobre 2025

Départ : 18 Octobre 2025

Chambre : chambre en fonction de la matinée (à demander aux organisateurs)

E-mail : alex.howard@subsea7.com

Attitude

Vous êtes étonnement détendu après une matinée sous tension : votre réunion a été finalement annulée.

Vous êtes intéressé.e de découvrir la ville et vous êtes ravi.e de faire une pause professionnelle.

Vous êtes curieux, cordial, et vous laissez transparaître un ton moins formel que ce matin.

Vous montrez un intérêt sincère pour les conseils humains, et non les guides touristiques impersonnels.

Résultat attendu:

Vous écoutez attentivement les conseils, vous n'êtes pas contre une visite d'un musée ou une activité à condition qu'elle ne soit pas trop touristique (plutôt culturel, art, ...).

Pour ce qui est du transport pour s'y rendre vous préférez la marche ou les transports en commun. Vous souhaitez également faire une promenade avec une belle vue, vous aimez la photographie

Si demandé, vous n'avez pas de budget, vous souhaitez partir sur trois à quatre heures et découvrir une petite douceur typique.

Stagiaire 1a



Vous interagissez uniquement en français

Votre nom

Noa

Contexte

Vous êtes le/la stagiaire c'est votre premier jour dans cette entreprise et votre première expérience professionnelle.

Cet après-midi vous êtes en cross training au service des étages.

Attitude

Vous arrivez essoufflé.e à la réception, la gouvernante vous envoie chercher le rapport des arrivées.

Plus tard à sa demande également, vous repassez à la réception donner des objets oubliés (un ordinateur et des vêtements), vous ne vous attardez pas à la réception

Vous êtes enthousiaste et plein.e de bonne volonté et voulez bien faire les choses.

Vous posez des questions et vous êtes très (trop) curieu.x.se et assez maladroit.e.

Résultat attendu

Vous ne prenez pas d'initiatives particulières, vous ne décrochez pas le téléphone, lorsque le réceptionniste vous pose des questions vous êtes débutant et vous ne savez pas vraiment, "c'est la gouvernante qui m'envoie... "

Guest 4a - Mrs JOY

Vous interagissez uniquement en anglais.



Informations du client

- Nom: Sidney Joy
- Nationalité : UK
- Arrivée : 16/10/25
- Départ : 18/10/25
- Chambre : chambre en fonction de l'attribution du matin, chambre DELUXE demandée

Attitude

Vous arrivez à la réception de l'hôtel pour effectuer votre check-in.

Vous êtes vigilante, polie mais exigeante.

Vous êtes légèrement tendue, attentive aux détails, vous cherchez à vous rassurer.

Résultat attendu:

Vous êtes membre du programme She Travel, un programme dédié aux femmes voyageant seules, axé sur la sécurité et le confort et l'attention personnalisée.

Si le réceptionniste indique que vous avez demandé à avoir un tapis en chambre vous confirmez, sinon vous ne l'évoquez pas. Vous souhaitez réaliser une séance de sport, et vous aimez bien être "guidée" par un professionnel.

Avant même de recevoir votre clé, vous posez de nombreuses questions sur la sécurité, les équipements et les services disponibles en chambre:

- Quels produits d'accueil allez-vous pouvoir retrouver en chambre ? Vous avez besoin de cotons, démaquillant et de produits d'hygiène féminin... (sauf si proposé spontanément comme cadeau par le réceptionniste)
- Où est située la chambre? Faut-il une clé pour accéder aux étages ? Est ce qu'il y a toujours quelqu'un à la réception même la nuit?

Vous revenez à la réception plus tard. Vous êtes agacée et déçue: aucun tapis de yoga en chambre comme demandé!

Mail envoyé par Mrs Joy le matin

Matin: Subject: Room Availability for Tonight To: reservations@placedarmes.lu

Date: Thursday, October 16th, 2025 From: joy.sidney@gmail.com

Dear Reservations Team, I am currently in Luxembourg, could you please book a room for tonight, from October 16th and for two nights. I am a SHE-Travel member and would prefer a quiet, comfortable room for one person. I plan to arrive later this afternoon and would appreciate a yoga mat in my room.

Warm regards,

Mrs. Joy joy.sidney@gmail.com +44 7798 112233