

**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 – Matinée - Front office

Scénario - il est 9 heures du matin

Le stagiaire arrive - essoufflé - et s'excuse de son retard. Le/la réceptionniste commence alors à lui expliquer le fonctionnement de l'hôtel.

Un peu plus tard, le/la client.e Howard (pressé.e et en déplacement professionnel) se présente à la réception. Il/elle doit participer à une visioconférence dans 30 minutes. Sur place, il/elle découvre que sa réservation a été annulée par erreur. L'incident le/la met dans un grand état de stress, notamment à l'idée de la réaction de sa supérieure. Des chambres sont disponibles, mais aucune n'est encore prête.

Pendant que le/la réceptionniste tente de retrouver la réservation, le téléphone de l'accueil sonne sans répit.

À l'autre bout du fil, Mme Turin, d'une voix ferme et assurée, fait part d'un problème : elle avait réservé une chambre twin, mais celle-ci n'a pas été préparée comme convenu. Elle exige une explication immédiate ainsi qu'une solution rapide et efficace.

À peine l'appel terminé, un autre client se présente pour effectuer son départ.

M. ou Mme Cloud, très pressé.e, souhaite corriger une erreur sur sa facture sans délai. Il/elle a un rendez-vous important et doit absolument partir au plus vite.

GUEST 2A - M./Mrs. Howard



Vous interagissez uniquement en anglais.

Contexte

Vous êtes en séjour d'affaires, votre assistant a effectué la réservation à votre place. Vous avez une réunion par visio très importante dans 30 minutes il vous faut absolument y assister.

Informations du client

- Nom: Mr or Mrs Howard Alex
- Nationalité : USA
- Arrivée : 16 Octobre 2025
- Départ : 18 Octobre 2025
- Chambre : pas attribuée, car annulation de la réservation
- E-mail : alex.howard@subsea7.com

Attitude

Vous êtes stressé.e et inquiet.e : Votre priorité est d'avoir une solution rapidement, vous n'avez pas de temps à perdre. Votre réunion est très importante et votre patronne compte sur vous !

Vous êtes pressé.e et exigeant.e : Vous êtes plutôt direct.e, voire insistant.e, pour obtenir une réponse immédiate.

Vous êtes peu disponible pour la discussion: Au départ vous vous montrez plutôt ouvert.e à la discussion puis très vite vous vous fermez. Vous souhaitez avant tout régler le problème de votre réservation et vous isoler au plus vite pour vous préparer à la réunion.

Vous êtes méfiant.e et préoccupé.e vous pouvez exprimer votre frustration et vous montrer insatisfait si la solution ne vous convient pas.

Résultat attendu:

Si demandé votre entreprise est Subsea7

Si demandé votre date de départ sera bien le 18 Octobre

Si le.la compétit.eur.ice vous le demande vous montrez le mail envoyé par votre assistant.

Vous acceptez n'importe quelle chambre disponible immédiatement tant quelle rentre dans le cadre de votre remboursement : Classic ou classic corporate. Vous ne payerez pas de supplément.

Si aucune chambre n'est disponible vous acceptez de faire votre réunion en Visio dans n'importe quel lieu tant qu'il est privé ex: une autre chambre ou une salle de réunion.

Vous en avez pour environ 3 heures de réunion. Vous restez joignable par texto ou mail uniquement, il ne faut pas vous déranger.

De : Subsea7 – Service Voyages (travel@subsea7.com)
À : Hôtel Place d'Armes (reservations@placedesarmes.com)
Objet : Confirmation de réservation – Mr/Mrs Howard Alex

Bonjour,

Nous vous prions de bien noter la réservation suivante :

- **Nom du client :** Mr/Mrs Howard Alex
- **Nationalité :** USA
- **Date d'arrivée :** 16 octobre 2025
- **Date de départ :** 18 octobre 2025
- **E-mail de contact du client :** alex.howard@subsea7.com
- **Prise en charge :** Réservation réglée par la société Subsea7

Nous vous remercions par avance pour votre confirmation et restons à votre disposition pour toute précision complémentaire.

Cordialement,

Subsea7 – Service Voyages

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.

Attitude

Vous arrivez essoufflé.e à la réception, légèrement en retard. Vous avez eu des problèmes de transport et vous êtes perdu.e dans les couloirs qui mènent à la réception vous êtes désolé.e.

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

Vous posez énormément de questions au réceptionniste, vous êtes très (trop) curieu.x.se et assez maladroit.e.

Type de questions à poser :

- Combien d'étoiles a cet établissement
- Combien de chambres ? Sont-elles toutes identiques ?
- Y a-t-il un restaurant ?
- En montrant les éléments de la réception : c'est quoi et à quoi ça sert ?

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. Vous prenez des notes d'absolument tout.

Téléphone M./Mrs. Turin



Vous interagissez uniquement en anglais.

Votre nom

Mme ou Mr Turin

Contexte

Vous appelez la réception, vous avez réservé une chambre en twin, mais celle-ci n'a pas été préparée comme demandé. Il/Elle attend une explication immédiate et une solution efficace.

Informations du client

- Nom: Mr or Mrs Turin
- Nationalité : UK
- Arrivée : 15 Octobre 2025
- Départ : 20 Octobre 2025
- Chambre : 401

Attitude

Vous venez de faire le check-in mais votre chambre a été faite en grand lit alors que vous avez bien fait la demande en amont. Vous êtes agacé.e

Si vous êtes un homme, prenez une voix aigue, si vous êtes une femme, une voix grave.

Résultat attendu:

- Pour se présenter, ne donnez pas votre nom, mais votre numéro de chambre, "This is room 401 speaking, I am really upset, because I asked for a twin room and I got a double bed"

Si le réceptionniste vous mégenre vous répondez de façon sèche

- "No, it is not Mrs (or Mr), but ... always the same..."

Si le réceptionniste vous le propose vous souhaitez que quelqu'un vienne tout de suite faire les lits en twin

Si le réceptionniste vous le propose vous refusez le German bed (1 lit double et 2 draps séparés)

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 changer les lits
- Vous êtes au service entretien, commercial, etc.

GUEST 4c – M/Mrs. Cloud



Vous interagissez uniquement en anglais

Votre nom

Mme ou Mr Cloud

Contexte

Vous arrivez à la réception pressé.e, vous souhaitez faire le départ au plus vite. Vous devez encore vous rendre à l'aéroport au plus vite.

Informations du client

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

Attitude

Vous êtes courtois.e mais assez nerveu.se.x. Vous êtes extrêmement pressé, vous regardez constamment votre montre, vous soufflez. Une seule chose compte: gagner du temps afin de rejoindre l'aéroport au plus vite.

Vous avez bien fait lavé du linge (Dry cleaning robe) mais pas consommé du minibar (Coca) !

Vous réglez par carte bancaire.

Résultat attendu:

Vous attendez que le.la réceptionniste demande votre nom. En ce qui concerne votre facture, vous ne répondez que si le compétiteur vous questionne.

Si proposé vous souhaitez un taxi à condition qu'il arrive très vite sinon vous prenez un Uber!

Vous souhaitez que la facture soit corrigée immédiatement.

Vous acceptez l'envoi par mail de la facture pour gagner du temps.