

**EVALUATION SPECIFIQUE POUR L'ATTRIBUTION DE LA MENTION « MENTION EUROPEENNE »  
SESSION 2009**

---

Baccalauréat professionnel COMPTABILITE - SECRETARIAT – SERVICES – VENTE

Epreuve orale

Durée de l'épreuve : 20 minutes

Préparation : 20 minutes

1- première partie : durée 10 minutes, préparation 10 minutes

---

SUJET n° 2  
Document candidat

---

**Booking a room over the phone**

**Situation :**

You are working at the reception desk of the Ibis Birmingham City Centre. You have to deal with the guests who are going to check-in and to check-out. Another part of the job is to book rooms for guests over the phone.

Be ready to answer a customer's call.

**Role play :**

- Receive the call
- Check the availabilities.
- Book the room and fill in the booking form (computer screen)
- Make sure you are giving enough information about the facilities and the surroundings.
- End the call.

**Enclosures :**

Document 1 : Information from the Ibis website

Document 2 : Room availabilities

Annexe : Booking form to fill in

**EVALUATION SPECIFIQUE POUR L'ATTRIBUTION DE LA MENTION « MENTION EUROPEENNE »  
SESSION 2009**

---

Baccalauréat professionnel COMPTABILITE - SECRETARIAT – SERVICES – VENTE

Epreuve orale

Durée de l'épreuve : 20 minutes

Préparation : 20 minutes

**B. Première partie : durée 10 minutes, préparation 10 minutes.**

---

**SUJET N° 2**  
**Document Jury**

Travail à faire par le candidat

**Situation :**

You are working at the reception desk of the Ibis Birmingham City Centre. You have to deal with the guests who are going to check-in and to check-out. Another part of the job is to book rooms for guests over the phone.  
Be ready to answer a customer's call.

**Role play :**

- Receive the call
- Check the availabilities.
- Book the room and fill in the booking form (computer screen)
- Make sure you are giving enough information about the facilities, the surroundings and the policy of the hotel.

**CORRIGÉ**

- **Objectif du sujet proposé (lien avec les axes transversaux de formation) :**

Mise en application des connaissances du programme de section européenne concernant le téléphone, l'accueil et l'enregistrement d'une réservation.

- **On donne :**

Une fiche signalétique de l'hôtel

Les disponibilités des chambres sur 10 jours

Le formulaire de réservation

- **On demande au / attend du candidat :**

Prise en charge d'une réservation au téléphone

- **On exige du candidat :**

- Qu'il sache compléter un formulaire de réservation
- Qu'il utilise et connaisse le lexique spécifique lié au téléphone et à l'accueil
- Qu'il sache poser les questions utiles
- Qu'il sache répondre aux questions du client
- Qu'il sache annoncer les justes prix des réservations
- Qu'il synthétise l'entretien

- **Critères d'évaluation :**

1. Connaissance du lexique du téléphone
2. Pertinence questions / réponses
3. Crédibilité et cohérence des informations relevées sur le formulaire de réservation
4. Reformulation synthétique de la réservation