

EPREUVE PRATIQUE D'ACCUEIL

FICHE CANDIDAT

Thème **Prise de réservation téléphonique**
Départ d'un client

Situations Nous sommes le 20 juin 1998.
Il est 10h00.
Vous prenez possession de votre poste de travail et vous analysez la situation d'activité.

Situation 1

Un premier client vous téléphone afin de réserver une chambre.

Situation 2

M. DIAB se présente à la réception pour régler sa facture.

Ces deux situations seront enchaînées

Sujet Procédez à l'accueil des clients.

Effectuez les opérations inhérentes aux demandes des clients

- **Procédure d'accueil téléphonique**
- **Procédure de règlement et recherche de renseignements.**
- **Procédures administratives**
 - Mise à jour des données informatiques
 - Classement des documents

CODE EPREUVE: ACHOME1		EXAMEN: BACCALAUREAT TECHNOLOGIQUE	SPECIALITE: HOTELLERIE
SESSION 1998	SUJET 6	EPREUVE: E7 TECHNIQUES PROFESSIONNELLES Partie Accueil	
Durée : 30 min	Coefficient: 0.5	Code sujet: 98e7a6	Page 1/1