

# EPREUVE PRATIQUE D'ACCUEIL

## FICHE CANDIDAT

Thème: **Arrivée d'un client**  
**Réclamation d'un client**

**Situations** Nous sommes le 20 juin 1998  
Vous prenez possession de votre poste de travail et vous analysez la situation d'activité.  
Il est 19h00.

### **Situation 1**

Un premier client avec réservation se présente à la réception.

### **Situation 2**

M. ABOUT se présente à la réception.

*Ces deux situations seront enchaînées*

Sujet Procédez à l'accueil des clients.

Effectuez les opérations inhérentes aux demandes des clients

- **Procédure d'arrivée d'un client**
- **Traitement d'une réclamation**
- **Procédures administratives**
  - o Mise à jour des données informatiques
  - o Classement des documents

CODE EPREUVE: ACHOME1		EXAMEN: BACCALAUREAT TECHNOLOGIQUE	SPECIALITE: HOTELLERIE
SESSION 1998	SUJET 7	EPREUVE: E7 TECHNIQUES PROFESSIONNELLES Partie Accueil	
Durée : 30 min	Coefficient: 0.5	Code sujet: 98e7a7	Page 1/1