



Fiche de situation professionnelle

La fiche de situation professionnelle vous présente une ou des situations réelles auxquelles vous êtes confronté à l'hôtel.

Vous devez répondre à la situation en respectant les conditions et le timing donnés, en utilisant les outils correspondants, et en produisant des éléments demandés. Les éléments non précisés sont laissés à votre appréciation.

Ces éléments doivent être transmis dans les délais par Classroom ou partagés pour pouvoir être évalués dans le cadre du CCF.

Dominique, un collègue débutant vous demande quels sont les arguments de vente utilisables en réception pour la clientèle d'affaires ? Pour la clientèle de tourisme ? Quels sont les points forts de l'hôtel ?

Condition d'exécution :
autonomie

Production à obtenir :
Deux cartes mentales pour le collègue (.pdf)
production audio d'explication du document (.mp3)

Temps limite : 1h30

Mr et Mme DELAVAL appellent l'hôtel et cherchent une chambre pour ce soir. Ils sont indécis et ils veulent être sûrs du rapport qualité-prix de la prestation. Que leur proposez-vous ? Quels arguments avancez-vous ?

Condition d'exécution :
préparation en autonomie sur les deux rôles (client et réception)
binôme de situation par double tirage au sort

Production à obtenir :
dialogue téléphonique du réceptionniste (fichier .mp3)
bilan de votre passage (Texte, pdf)

Temps limite : 1h30 dont 30 min de préparation

Mr et Mme DELAVAL se présentent quelques heures plus tard en réception et souhaitent une pension complète sur un séjour de 4 nuits. La direction vous a donné son accord. Faites une proposition commerciale attractive aux clients.

Condition d'exécution :
autonomie

Production à obtenir :
fiches de notes de détails du séjour (Texte, pdf)
production audio d'explication au client en face à face (.mp3)

Temps limite : 1h