



SUJET DE L'ÉPREUVE DE DEMI-FINALE

CONCOURS DU RÉCEPTIONNISTE DE L'ANNÉE DE L'AICR PARIS 2021

30^e TROPHÉE DAVID CAMPBELL
13^e TROPHÉE DAVID CAMPBELL JUNIOR

FINALE NATIONALE DU "AICR WORLD'S BEST RECEPTIONIST OF THE YEAR"

1 LE SUJET

Cette épreuve fait l'objet de 2 vidéos différentes.

~~Sous un format vidéo, vous devez vous filmer en « mise en situation » d'interaction téléphonique avec deux clients différents.~~

Sous un format vidéo, vous devez vous filmer en « mise en situation » dans les deux situations suivantes

- **SITUATION 1**
 - En français : un client appelle pour réserver après avoir repéré votre établissement sur un site de ventes privées. Il préfère voir avoir vous car n'ayant pas de pass sanitaire il s'interroge sur son séjour qu'il souhaite effectuer avec son conjoint.
 - **SITUATION 2**
 - En anglais : vous accueillez un nouvel extra envoyé par une société d'intérim qui tiendra le shift de nuit. L'extra ayant un français limité, vous devez lui donner en anglais, et dans le temps imparti, les informations nécessaires pour qu'il puisse être autonome sur ce shift.
- L'hôtel de référence est l'hôtel David Campbell (plaquette à disposition).
 - Les 2 situations font l'objet de 2 vidéos séparées d'une durée de 3 minutes maximum chacune (numéro inscription – 1 / numéro inscription – 2)
 - Le client doit être audible lors de l'échange lors de la situation 1.
 - Vous pouvez vous montrer créatif dans les solutions apportées aux demandes des clients, dans la limite de l'hôtel de la plaquette.
 - La vidéo devra être filmée au format **paysage**, comme cela est précisé dans l'article 7.4 du règlement. Attention les vidéos filmées en portrait et éditée en paysage ne seront pas acceptées (ex. Deux bandes noires à gauche et à droite de la vidéo).
 - **Durée maximale : 3 minutes par vidéo**

2 CALENDRIER

Rappel de l'article 6 du règlement.

La vidéo devra être déposée au plus tard le 15 novembre 2021 à 12h00.

Les résultats seront annoncés au plus tard le 28 novembre 2021 à 12h00.

3 ENVOI DU FICHIER VIDÉO

Vous devez déposer votre vidéo via le formulaire en ligne ci-dessous :

<https://forms.gle/eG2bFMXDbSF6ALRM9>

Merci de nommer vos fichiers vidéo en respectant le format ci-dessous :

C-[numéro de candidat]-[numéro de situation]

Exemple : C-4665758-1 = Candidat numéro 4665758 – Situation 1

4 CONSEILS AUX CANDIDATS

Conscients que pour certains d'entre vous, un contexte professionnel n'est pas forcément accessible, nous vous laissons le choix de la mise en scène des situations qui doivent cependant se rapprocher le plus possible de la réalité du milieu professionnel.

Vous pouvez choisir de travailler assis à un bureau, debout à un comptoir, en contexte professionnel simulé, le choix de la mise en œuvre des situations vous est propre.

5 RAPPEL DU RÈGLEMENT

Le non-respect des consignes du sujet entraîne l'élimination du candidat.

Le format des vidéos est détaillé dans l'article 7.4.

Le non-respect du règlement entraîne l'élimination.

6 ANNEXES

1. Annexe 1 : Plaquette de l'hôtel (5 pages)

Annexe 1 : Plaquette de l'hôtel

5 pages



★★★★★
**Hôtel
 David Campbell**



Descriptif de l'hôtel

L'hôtel David Campbell est idéalement placé entre le jardin du Luxembourg, siège du Sénat, et le cœur du quartier de St Germain des Prés réputé pour ses galeries d'art, ses cafés littéraires, ses terrasses de restaurants et ses boutiques de luxe.

Cet hôtel de charme, entièrement rénové, a su conserver son architecture du 17^{ème} siècle. Il est parfaitement situé pour découvrir les monuments et les grands musées de la capitale.

Racheté en 2008 par un investisseur, il a été rénové intégralement en 2016 avec pour objectif d'en faire un hôtel de charme, doté d'équipements hauts de gamme et de toutes les technologies les plus récentes. Il est depuis 2017 membre de la chaîne « Hôtel et Excellence ».

Il propose 100 chambres, réparties sur 4 étages, dans 5 catégories différentes, certaines donnent sur le jardin du Luxembourg, d'autres sur la cour intérieure, le patio.

Dans l'hôtel

- Réception 24/24
- Salle de petit-déjeuner
- Service de bagagerie
- Bar/Bibliothèque
- Restaurant
- Salle de Fitness (Accès gratuit)
- Accès Wifi gratuit dans tout l'hôtel
- Cartes de crédit acceptées (VISA / MASTERCARD / AMERICAN EXPRESS / DINER'S CLUB / JCB)
- Climatisation individuelle réversible dans chaque chambre
- Établissement non-fumeur
- Parking (compter 30 € /24 h)
- Navette aéroport (*en supplément*)
- Véhicule avec chauffeur (*tarifs sur demande*)
- Pressing / Blanchisserie 7/7 (*donné avant 9 h rendu à 19 h*),

Coordonnées de l'hôtel :

51-57 rue de Vaugirard
 75006 - PARIS
 Tél : + 33 (0)1 58 26 28 00
 Fax: + 33 (0)1 58 56 64 57
 resa@campbellparis.fr
 www.campbellparis.fr

Métro : ligne 4 - Saint Placide
 ligne 12 - Rennes
 RER B - Luxembourg

Services

Petit déjeuner Buffet :

Servi au bar (petit-déjeuner continental express) ou au buffet dans la salle du restaurant ou l'été dans la quiétude du patio (vaste choix de mets froids ou chauds).

Servi de 6 h 00 à 10 h 00

Bar-bibliothèque :

Bar américain cosy autour d'une véritable cheminée et d'une bibliothèque, donnant sur le patio.

Permet à toute heure une petite restauration : assiettes froides, sandwiches, viennoiseries, pâtisseries...

Ouvert tous les jours de 10 heures à minuit.

Restaurant Le Sénat

Propose une carte centrée sur les produits de saison. Avec le menu Sénat, le convive découvre l'essentiel de la cuisine dans un parcours en 3 temps .

Ouvert de 12 h 00 à 14 h 30 et de 19 h 00 à 22 h 00.

Présentation d'un pass sanitaire valide pour les services du midi et du soir.

Room-service :

24 h/ 24

Galatée SPA SIXSENSES :

Situé au 6ème étage, cet espace luxueux de soins (cabines, jacuzzi, sauna, hammam) et de détente propose des activités pour le bien-être et des conseils en beauté et esthétique.

Ouvert de 10 h 00 à 20 h 00. Soins sur réservation.

Présentation d'un pass sanitaire valide .

Salle de fitness :

Équipé d'un matériel de dernière génération, cet espace se situe au 5ème étage.

Ouvert de 6 h 00 à 23 h 00

Patio :

Le patio, véritable jardin intérieur, est accessible depuis la salle de restaurant et du bar et permet aux beaux jours toute la détente et l'agrément des jardins de ville.

Espace de travail :

Un espace de travail avec ordinateur et imprimante est à la disposition des clients.

Accessible à toute heure.



Suite à un relâchement ces derniers temps, nous vous rappelons la nécessité de contrôler les pass sanitaires de nos clients.

L'activité reprend !!! C'est le moment de pousser les upsells...
Je compte sur vous !
La direction

A compter du 01/09/2020 la réception prend en charge le traitement de toutes les réservations.

**Petit déjeuner servi de
6 h 30 à 10 h 00, buffet
dans la salle du
restaurant Le Copernic
dans le patio, service
en chambre.**

Les chambres



Check in : 15h00

Check out : 12h00

Late check out à 16h00 (+50%)

Early check in : 8h00 (+50%)

Prestations additionnelles

Accueil VIP »

1/2 Champagne + fleurs 65 €

1/2 Champagne + macarons 60 €

Fruits frais + macarons 50 €

Pétales de roses sur lit 40 €

Rappel

Il semblerait que certains membres de l'équipe compensent les plaintes clients en accordant des gratuités ou déductions.

Nous vous rappelons que tout geste commercial est soumis à un accord préalable de la direction.

La direction

Chambres	Equipements	Tarif	Tarif non flexible
50 chambres « Classique » - 24 m ² Chambres calmes, sur rue, (dont une chambre « PMR »*)	25 à grand lit 25 à 2 lits	300 €	240 €
38 chambres « De Luxe » - 30 m ² Chambres calmes, patio ou jardin du Luxembourg (dont 2 chambres « PMR »*)	20 à grand lit 18 à 2 lits	350 €	280 €
8 chambres « Executive » - 35 m ² Chambres calmes sur le patio ou le jardin du Luxembourg, avec coin salon et canapé lit (1 pers)	King size	400 €	320 €
3 suites « Deluxe » - 45 m ² Chambres calmes sur le patio ou le jardin du Luxembourg, avec coin salon et canapé lit (1 pers), grand bureau, baignoire d'angle, douche balnéo, toilettes séparées	King size	500 €	400 €
1 suite « Deluxe » avec terrasse de 15 m ²	King size	800 €	700 €
1 personne supplémentaire		50 €	50 €
Petit déjeuner	Express Buffet Continental Enfant—de 12 ans	12 € 25 € 25 € 12 €	12 € 25 € 25 € 12 €
Supplément animal		15 €	15 €

Équipement des chambres



Confort

- Climatisation
- Coffre individuel
- Couette en plumes et carte oreiller
- Plateau courtoisie
- Nespresso en suite
- Produit d'accueil de marque
- Peignoir et chaussons

Sur demande

- Réveil personnalisé
- Lit bébé/chauffe biberon

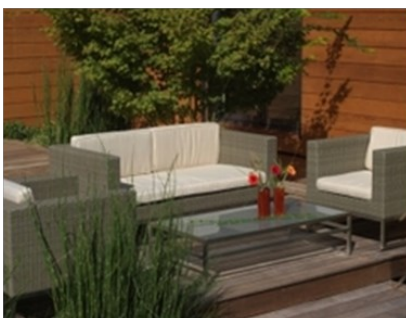
Avec supplément

- Baby-sitting
- Soins esthétiques, massages et coiffeur
- Animal (par jour) : 15 €

Multimédia

- Accès Internet haut débit
- WIFI illimité (Accès gratuit)
- Connectique Smartphone
- Téléphone direct

La terrasse de la suite « Deluxe » est équipée d'un salon et de nombreuses plantes.



La salle de fitness au 5ème étage est accessible de 6 h 00 à 23 h 00.

Rappel

Les chambres 113, 117 et 118 sont totalement accessibles pour les personnes à mobilité réduite (PMR).

La direction

Conditions générales de vente

Pour un tarif flexible :

Un numéro de carte de crédit est nécessaire pour confirmer la réservation. Une préautorisation pourra être effectuée.

Le prix des chambres s'entend TVA et Service compris.

En cas d'annulation ou modification de séjour moins de 72 heures avant l'arrivée ou en cas de no show, une nuit par chambre réservée sera prélevée sur la carte de crédit.

Le règlement se fait au moment du départ.

Pour toute modification de réservation, merci de nous contacter à l'adresse e-mail suivante : resa@campbellparis.com

Pour un tarif non flexible :

Le prépaiement total du séjour est requis à la réservation pour le confirmer. Ce tarif est non annulable, non remboursable, modifiable uniquement suivant conditions particulières.

Le prix des chambres s'entend TVA et service compris.

Le règlement des extras se fait au moment du départ sur la carte bancaire présentée à l'arrivée.

Pour toute information supplémentaire, merci de nous contacter à l'adresse e-mail suivante: resa@campbellparis.com ou au + 33 (0)1 58 56 28 00

Tout tarif

« spécial », réservation par intermédiaire est considérée comme non flexible. Tarifs non flexibles ajustables en fonction de l'activité.



Mémo
 Merci de bien vouloir noter qu'à
 compter du 1er septembre 2021,
 notre partenaire pour les limou-
 sines sera la société « Limo Plus »
 (Tél. : 01 41 805 805)
 La direction



Les 5 avantages « Hôtel et Excellence »

- Verre de bienvenue au bar,
- 5 à 10 % de réduction sur les dépenses effectuées dans les établissements Hôtels & Excellence (spa, restauration et consommations au bar),
- Annulation sans frais jusqu'à 18h00,
- Surclassement en catégorie supérieure, selon disponibilités,
- Points cumulés pour chacun des séjours, à convertir contre des cartes cadeaux chez nos partenaires à découvrir sur le **site « Hôtel et Excellence »**,
- Départ tardif jusqu'à 16 h, selon disponibilités.

*Carte à validité illimitée dans le temps.
 1 euro dépensé égale un point.
 4000 points donnent droit à une nuitée offerte.*

Accès

De l'aéroport :

En provenance des aéroports Roissy - Charles de Gaulle, ou Orly, nous vous proposons un service de navette qui vous déposera directement devant l'hôtel (tarifs, nous consulter). Les taxis parisiens vous amènent directement au pied de l'hôtel à partir de l'aéroport au tarif de 58 € (Roissy) ou 32 € (Orly). Si vous n'avez pas beaucoup de bagages, le RER B est une excellente alternative. Descendez à la station "Luxembourg" et contournez le Jardin du Luxembourg par la rue de Vaugirard (environ 15 minutes).

De la gare :

Nous vous conseillons de prendre un taxi depuis n'importe quelle gare. Si vous préférez le métro, prenez la ligne n°4 et descendez à la station « Saint Placide » ou la ligne n°12 et descendez à la station « Rennes ».

Se garer :

Sous la place Saint Placide, vous trouverez un parking privé. (Hauteur max. 1,90 m), des places sont réservées à notre clientèle (compter 30 € / 24 h).