



SUJET DE LA 2^e ÉPREUVE

CONCOURS DU RÉCEPTIONNISTE DE L'ANNÉE DE L'AICR FRANCE 2023

**32^e TROPHÉE DAVID CAMPBELL
15^e TROPHÉE DAVID CAMPBELL JUNIOR**

1 LE SUJET

Cette épreuve fait l'objet de 2 vidéos différentes.

1ère VIDÉO : Interaction avec un client autour des JO et des jeux paralympiques

- Contexte** : Un agent de voyage américain a envoyé un e-mail ce matin concernant les détails d'accessibilité pour une réservation qu'il vient d'effectuer en ligne pour son client. N'ayant reçu aucune réponse, l'agent appelle l'hôtel pour obtenir des informations. Si ces informations ne sont pas fournies immédiatement, l'agent envisage d'annuler la réservation et de chercher un autre hôtel pour son client.
- Objectif de la vidéo** : Filmez-vous répondant à l'appel de l'agent de voyage, en fournissant des réponses détaillées et rassurantes à ses préoccupations, en vous basant sur les informations fournies dans la plaquette de l'hôtel David Campbell. Votre réponse doit refléter à la fois le professionnalisme et l'empathie.
- Durée maximale** : 2 minutes.
- Langue** : Anglais.
- Voici le mail de l'agent** :

Subject: Urgent: Accessibility Details Required for Upcoming Reservation

Hello,

I'm reaching out on behalf of my client for whom I booked a stay at your establishment right now. The reservation is from 28/08/2024 to 08/09/2024. My client uses a wheelchair, and I need to ensure his stay is as comfortable as possible. Therefore, I urgently need the following information:

- Confirmation that the hotel is wheelchair accessible, specifically without steps at the entrance and for room access.*
- Assurance that a wheelchair-accessible room has been reserved for the said dates.*
- Clarification on whether the rooms are spacious enough to accommodate one wheelchair user. Could you possibly provide some photos for my client's reassurance?*
- Information on whether the rooms have bathrooms adapted for wheelchair users and, if so, may I request some photos?*
- Details on the hotel's cancellation policy up to what date changes or cancellations can be made without penalties.*
- Information on whether you offer private parking and its daily rate, or if there are any nearby parking facilities.*
- Information on various wheelchair accessible activities in Paris, my client loves museums and more generally buildings of historical interest.*
- Lastly, any specific instructions or forms that my client needs to be aware of before their arrival.*

This information is critical for my client, and I would greatly appreciate your prompt response.

Thank you for your attention to this matter.

*Warm Regards,
Jackson Mitchell
Starway Travel Solutions*

2ème VIDÉO : Présentation du métier de réceptionniste d'hôtel pour les WorldSkills 2024

- **Contexte** : Les WorldSkills, la compétition mondiale des métiers, auront lieu à Lyon en 2024. Le métier de réceptionniste d'hôtel y sera représenté avec 27 pays concourant spécifiquement pour ce métier. Au total, l'événement accueillera plus de 250 000 visiteurs sur 4 jours.
- **Objectif** : Créez un support vidéo dynamique qui met en avant la passion, le professionnalisme et les compétences nécessaires pour exceller en tant que réceptionniste d'hôtel. Le support doit expliquer les activités types d'un réceptionniste, allant des interactions avec les clients aux moments passés en équipe. Avec autant de visiteurs attendus, dont un grand nombre ne parlera pas français, il est crucial que le contenu soit visuel, universel et immédiatement compréhensible.
- **Cible** : Le public attendu est diversifié et international, allant des collégiens et étudiants aux familles et professionnels du secteur. Les participants eux-mêmes viennent de 60 pays différents, reflétant la diversité et l'importance du métier à travers le monde.
- **Durée** : 1 minute (plus ou moins 10 secondes).
- **Langue** : Même si le contenu visuel doit être universel, tout texte ou légende éventuelle doit être en français avec une traduction en anglais pour garantir la compréhension.

Les meilleures vidéos seront diffusées en boucle sans le son sur l'espace métier lors de l'événement.

INSTRUCTIONS GÉNÉRALES POUR LES DEUX VIDÉOS:

- Les 2 situations font l'objet de 2 vidéos séparées
- 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.
- Les vidéos devront être filmées 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).

2 CALENDRIER

Pour toutes les dates butoirs mentionnées, l'heure limite de prise en compte est fixée à 12 heures 00 (midi, heure de Paris).

- **Date limite pour déposer le fichier vidéo : 15 novembre 2023.**

3 ENVOI DU FICHIER VIDÉO

Vous devez déposer votre vidéo via le formulaire en ligne indiqué sur le site.

4 RESSOURCES ET CONSEILS AUX CANDIDATS

Mise en Scène & Contexte Professionnel:

Nous sommes conscients que certains d'entre vous n'ont peut-être pas un accès facile à un contexte professionnel réel. Cependant, il est crucial que la mise en scène que vous choisissez reflète au mieux la réalité du milieu professionnel. Que vous travailliez assis à un bureau, debout à un comptoir, ou dans un contexte professionnel simulé, la manière dont vous mettez en œuvre les situations doit rester à votre discrétion tout en restant fidèle à la réalité du métier.

Comprendre les WorldSkills:

Les WorldSkills, parfois appelés les "Jeux Olympiques des métiers", sont la plus grande compétition au monde dédiée aux compétences professionnelles des jeunes. Cet événement bisannuel rassemble des talents du monde entier pour concourir dans une multitude de métiers, de la technologie à l'artisanat. Le principal objectif des WorldSkills est de mettre en avant les standards d'excellence dans les métiers, tout en soulignant l'importance de la formation professionnelle. C'est une chance inestimable pour les participants de montrer leurs compétences, d'apprendre de leurs pairs, et de rivaliser avec les meilleurs à une échelle internationale. Pour approfondir vos connaissances sur les WorldSkills, leur histoire, les différentes compétitions et événements, nous vous recommandons vivement de visiter les ressources suivantes :

- [WorldSkills International](#)
- [WorldSkills France](#)
- [Chaîne YouTube WorldSkills France](#)
- [Galerie Flickr WorldSkills France](#)

Conseils pour une Vidéo Pertinente:

1. **Recherche Approfondie:** Imprégnez-vous du sujet en consultant des articles, blogs, et études de cas.
2. **Techniques de Réalisation:** Si la réalisation vidéo vous est étrangère, pensez à consulter des tutoriels en ligne sur les bases de la prise de vue, du montage, et de la narration.
3. **Références Antérieures:** Regardez les vidéos des éditions précédentes du concours sur la chaîne YouTube de l'AICR France pour obtenir des idées ou de l'inspiration.
4. **Feedbacks Externes:** Avant de soumettre votre vidéo, n'hésitez pas à la faire visionner à des tiers pour bénéficier de retours constructifs.

La qualité et la pertinence de votre vidéo seront déterminantes. N'hésitez pas à solliciter tous les conseils et toutes les ressources à votre disposition pour réussir au mieux cette épreuve.

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.