



SUJET DE L'ÉPREUVE DE FINALE

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

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

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

Préambule

La finale aura lieu :

- **lundi 4 décembre 2023**
- **entre 9h00 et jusqu'à 18h00**
- **à l'hôtel Meurice à Paris**

Les modalités de convocation seront précisées ultérieurement aux finalistes.

La finale sera constituée de deux ateliers.

Les candidats doivent se présenter en tenue professionnelle.

Atelier 1 : Rôle play

Le compétiteur sera mis en situation de réception face à un/des clients (français et/ou anglais) et devra dérouler une situation classique de réception ayant pour contexte l'hôtel David Campbell (plaquette en annexe).

La situation sera articulée autour d'un ou plusieurs des thèmes suivants :

- Prise de réservation,
- Check in,
- Check out,
- Suivi de séjour client,
- Information touristique,
- Plainte / situation exceptionnelle.

Atelier 2 : réflexion métier

Page suivante

Atelier 2 : réflexion métier

1 - LE SUJET

Le réceptionniste, un commercial ?

À une époque où l'intelligence artificielle redéfinit le paysage de l'hôtellerie, le rôle du réceptionniste s'est profondément transformé, dépassant largement les attentes traditionnelles d'accueil et de gestion des réservations. Devenu une figure centrale, le réceptionniste façonne désormais des expériences client inoubliables, incarnant l'esprit et la personnalisation de l'accueil. Il n'est plus simplement le visage de l'établissement à l'arrivée des clients, mais un artisan de l'expérience hôtelière, un commerçant à part entière, jouant un rôle essentiel dans la prospérité commerciale de l'hôtel.

Cette métamorphose place le réceptionniste au cœur de la stratégie d'accueil et de fidélisation, le transformant en un véritable ambassadeur de l'hôtel. Il n'est plus simplement un employé, mais un architecte d'expériences, utilisant son expertise et ses compétences commerciales pour enrichir le séjour des clients et stimuler la croissance de l'établissement. Dans ce cadre, la question se pose : le réceptionniste est-il désormais un acteur commercial incontournable dans l'univers de l'hôtellerie moderne ?

Dans cette optique, vous êtes invités à préparer une présentation orale autour de ce thème central : **"Le réceptionniste, un commercial ?"**.

Instructions pour la présentation orale :

- Votre présentation durera 10 minutes et se déroulera devant un jury composé d'experts du secteur hôtelier, de professionnels expérimentés de la réception et d'enseignants.
- Il est conseillé de s'appuyer sur des études de cas, des témoignages ou des expériences personnelles pour étayer vos propos.

Support de présentation :

- Votre argumentation sera soutenue par un support PowerPoint ou équivalent, conçu de manière professionnelle et esthétique, facilitant la compréhension des points abordés.

Échange avec le jury :

- Suite à votre présentation, un échange de 10 minutes aura lieu avec le jury pour permettre un approfondissement des idées présentées et une évaluation de votre capacité à défendre vos arguments en français.

2 - CONSEILS AUX CANDIDATS

Présentation orale :

Votre argumentaire doit être dynamique, sans pour autant que votre élocution soit trop rapide. À vous de trouver le bon équilibre entre les mots, qui ont leur importance, et les temps de pause nécessaires à la compréhension.

Le temps qui vous est accordé est limité (10 minutes). Votre argumentaire doit être suffisamment concis pour vous permettre de convaincre vos interlocuteurs !

3 - RAPPEL DU RÈGLEMENT

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

Le non-respect du règlement entraîne l'élimination.

4 - ANNEXE

1 annexe : la brochure de l'hôtel David Campbell