

Études et réalisations techniques : Épreuve pratique			
Sous épreuve : Hébergement et communication professionnelle	1 heure 30	Dont préparation	Coef 1,5
Atelier 1 : Relations professionnelles avec les clients et les prescripteurs	30 minutes	10 minutes	Coef 0,75
Atelier 2 : Conduite de l'activité Hébergement et encadrement de l'équipe	60 minutes	40 minutes	Coef 0,75

Atelier 1 Relations professionnelles avec les clients et les prescripteurs

Sujet N° 10**29 MAI 2009 – Après-midi****FICHE CANDIDAT****Thème principal :**

Négociation d'un contrat société.

Situation :

Nous sommes le (jour de l'examen).

Vous êtes attaché(e) commercial(e) dans l'hôtel (du centre d'examens).

Monsieur (Madame) GUYENNON, directeur(trice) technique de l'entreprise LU, située à une quinzaine de kilomètres de votre établissement, vous a demandé un rendez-vous.

Il (elle) prévoit d'accueillir plusieurs techniciens au cours des mois à venir à l'occasion de la mise au point de nouveaux produits, et souhaite obtenir des conditions préférentielles.

Sujet :

- **Accueillez** M. (Mme) GUYENNON.
- **Menez** la négociation.

SESSION 2009	EXAMEN : BTS HOTELLERIE RESTAURATION	Atelier 1	30 minutes
	Option A Mercatique et gestion hôtelière	Coefficient	0,75
ÉPREUVE	ETUDE ET REALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique HEBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE	SUJET N° 10	1/1

BTS Hôtellerie - Restauration Session 2009 Option A : Mercatique et gestion hôtelière

Études et réalisations techniques : Épreuve pratique			
Sous épreuve : Hébergement et communication professionnelle	1 heure 30	Dont préparation	Coef 1,5
Atelier 1 : Relations professionnelles avec les clients et les prescripteurs	30 minutes	10 minutes	Coef 0,75
Atelier 2 : Conduite de l'activité Hébergement et encadrement de l'équipe	60 minutes	40 minutes	Coef 0,75

Atelier 1 Relations professionnelles avec les clients et les prescripteurs

Sujet N° 10**29 MAI 2009 – Après-midi****FICHE (destinée à la commission d'interrogation)****Thème principal :**

Négociation d'un contrat société.

Situation :

Nous sommes le (jour de l'examen).

- Vous êtes Monsieur (Madame) GUYENNON, directeur(trice) technique de l'entreprise LU. Votre entreprise fait appel à des techniciens pour mettre au point de nouveaux produits.
- Vous souhaitez signer un contrat afin d'éviter toute mauvaise surprise.
- Vous connaissez l'établissement pour y avoir déjà pris des repas.

Vos besoins :

- Vous avez besoin d'environ 5 chambres pendant 4 nuits par semaine au cours des 6 prochains mois.
- Les dates précises ne sont pas encore arrêtées, mais début probable 2^{ème} quinzaine de septembre 2009.
- Vous voulez :
 - un tarif préférentiel au regard du volume de nuitées.
 - des réservations systématiques garanties et sans paiement de pénalités en cas de no-shows ou d'annulations,
 - une formule de restauration tout compris pour les dîners.
- Les factures seront prises en charge en demi-pension par la société.
- Budget : plaquette de l'hôtel (tarif préférentiel : environ 15 à 30 % de réduction sur le prix affiché, selon la politique de l'établissement).

Comportement :

- Vous souhaitez que vos collaborateurs puissent apprécier le calme et les installations de l'hôtel.

Résultats attendus :*Utilisation de la grille A – VENDRE DES CHAMBRES OU TRAITER DES DEMANDES ET DES ATTENTES PARTICULIERES*

- Accueillir et mettre en confiance Monsieur(Madame) GUYENNON.
- Détecter les besoins et cerner les attentes.
- Proposer une prestation adaptée (chambre+PDJ+dîner) et établir un contrat société proportionnel au volume du chiffre d'affaires envisagé.
- Traiter les objections.
- Conclure sur un accord, (contrat avec les conditions définies, garanties, règlement, modalités de réservation...).
- Proposer une visite des chambres.
- Le candidat doit avoir une attitude convaincante et rassurante sur la qualité des prestations proposées, et sur le fait qu'il est votre interlocuteur privilégié.

Les candidats auront accès, librement, aux documents commerciaux vierges utilisés par l'hôtel du centre d'examens.

SESSION 2009	EXAMEN : BTS HOTELLERIE RESTAURATION Option A Mercatique et gestion hôtelière	Atelier 1 Coefficient	30 minutes 0,75
ÉPREUVE	ETUDE ET REALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique HEBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE	SUJET N° 10	1/1