

Études et réalisations techniques : Épreuve pratique			
Sous épreuve : <b>Hébergement et communication professionnelle</b>	1 heure 30	<b>dont Préparation</b>	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

<b>Atelier 1</b> <b>Relations professionnelles avec les clients, les fournisseurs et les prescripteurs</b>
---

**Sujet n° 8****28 MAI 2009 – Après-midi****FICHE CANDIDAT****Thème principal :**

Négociation d'un salon pour une formation.

**Situation :**

Nous sommes le (date de l'examen).

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

Vous avez rendez-vous avec Monsieur (Madame) VANGRE de la société «BATILAND» qui souhaite organiser trois journées de formation dans votre établissement au mois d'octobre prochain.

**Sujet :**

- **Accueillez** ce(tte) client(e).
- **Conduisez** la négociation.

SESSION <b>2009</b>	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE RESTAURATION	Atelier 1	<b>30 min</b>
	OPTION <b>A</b> MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	COEFFICIENT	<b>0,75</b>
ÉPREUVE	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique <b>HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE</b>	<b>SUJET N° 8</b>	<b>1/1</b>

Études et réalisations techniques : Épreuve pratique			
Sous épreuve : <b>Hébergement et communication professionnelle</b>	1 heure 30	<b>dont Préparation</b>	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, les fournisseurs et les prescripteurs**

**Sujet n° 8**

**28 MAI 2009 – Après-midi**

**FICHE (destinée à la commission d'interrogation)**

**Thème principal :**

Négociation d'un salon pour une formation.

**Situation :**

Nous sommes le (date de l'examen).

Vous êtes Monsieur (Madame) VANGRE de la société «BATILAND», société de construction de maisons. Vous recherchez un établissement de qualité, pour pouvoir organiser 3 journées de formation pour des postes de commerciaux, pour votre société en pleine expansion.

**Vos besoins :**

- Réunions de travail prévues les 6, 7 et 8 octobre prochain (début vers 8 h 30 ; fin vers 17 h 30).
- 1 groupe de 10 personnes et deux animateurs.
- Restauration : repas de midi léger pour tous les participants, pour les 3 jours, et pauses type séminaire vers 10 h 30 et vers 16 h 30, café d'accueil pour les 3 jours.
- Hébergement : 2 chambres individuelles, les nuits du 5, 6 et 7 octobre, pour les deux animateurs. Ils arriveront en effet la veille des journées de formation. Pour les deux animateurs, il faudra prévoir les dîners des 5, 6 et 7 octobre ainsi que les petits déjeuners des 6, 7 et 8 octobre.  
Le groupe de 10 personnes ne loge pas à l'hôtel.
- Besoins en terme de salle :
  - Une salle équipée d'un tableau, d'un vidéoprojecteur et d'un écran pour une réunion pour 12 personnes (disposition en U avec table au centre pour les animateurs).
- Budget : plaquette de l'hôtel (du centre d'examens).

**Comportement :**

- Vous êtes ouvert(e) à toute proposition. Vous n'insistez pas sur la partie restauration.
- Vous insistez beaucoup sur le caractère confidentiel des réunions et des documents laissés dans les salles.
- Vous souhaitez avoir accès le soir aux salles de réunions pour continuer à travailler à deux.
- Vous demandez une certaine flexibilité pour les horaires de la restauration (midi : début entre 12 h 30 et 13 h 30).

**Résultats attendus :**

**Utilisation de la grille A** – Vendre des chambres ou traiter des demandes et attentes particulières.

- Accueillir M. (Mme) VANGRE.
- Identifier les besoins du client.
- Proposer une prestation adaptée et établir un devis chiffré du séminaire (par exemple : journées d'étude pour les participants et prestations de type séminaires résidentiels pour les animateurs).
- Proposer éventuellement une visite des locaux.
- Traiter les objections.
- Établir un devis, évoquer l'avenir (envoi de la proposition, dates de confirmation, garantie de paiement...).
- Prendre congé.

**NB :** Le candidat doit faire le maximum pour convaincre et rassurer le client sur la qualité des prestations proposées.

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

SESSION	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE RESTAURATION	Atelier 1	30 min
2009	OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	COEFFICIENT	0,75
ÉPREUVE	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique <b>HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE</b>	<b>SUJET N° 8</b>	<b>1/1</b>