

Études et Réalisations techniques : Épreuve pratique			
Sous épreuve : Hébergement et communication professionnelle	1 heure 30	Dont préparation	Cef 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 2 Conduite de l'activité Hébergement et encadrement de l'équipe de travail

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

Conduite d'une réunion.

Situation :

Vous êtes gouvernant(e) à l'hôtel (du centre d'examens).

La direction vous a demandé d'informer votre équipe sur plusieurs points concernant la sécurité dans l'hôtel :

- Une délégation étrangère doit séjourner prochainement - dates divulguées au dernier moment.
- Des instructions particulières sont données (voir circulaire ci-jointe).
- Rappel des consignes habituelles de sécurité en ce qui concerne les bagages entreposés dans les couloirs et l'entretien des chambres suite à un relâchement dans ce domaine.

Sujet :

- **Préparez** la réunion.
- **Conduisez** la réunion.

Session 2009	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE RESTAURATION	Atelier 2	30 min
	OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	COEFFICIENT	0.75
ÉPREUVE	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE	SUJET N° 8	1/2

Études et Réalisations techniques : Épreuve pratique			
Sous épreuve : Hébergement et communication professionnelle	1 heure 30	Dont préparation	Cef 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 2
Conduite de l'activité Hébergement et encadrement de l'équipe de travail

Sujet N° 8**28 MAI 2009 – Après-midi****FICHE CANDIDAT - Annexe 1****CIRCULAIRE****Instructions pour le séjour de la délégation étrangère :**

- Nos agents de sécurité seront postés dans les couloirs de l'hôtel 24 h/24.
- Nous vous demandons de ne divulguer aucun renseignement concernant les membres de notre délégation.
- Un agent sera présent au moment de l'entretien de chaque chambre.
- Nous vous ferons signer une obligation de confidentialité.

Conscients des désagréments causés par notre présence, nous vous remercions de votre collaboration.

La délégation

Session 2009	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE RESTAURATION	Atelier 2	30 min
	OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	COEFFICIENT	0.75
ÉPREUVE	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE	SUJET N° 8	2/2

Études et Réalisations techniques : Épreuve pratique			
Sous épreuve : Hébergement et communication professionnelle	1 heure 30	Dont préparation	Cef 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 2 Conduite de l'activité Hébergement et encadrement de l'équipe de travail

Sujet N° 8**28 MAI 2009 – Après-midi****FICHE (destinée à la commission d'interrogation)****Thème principal :**

Conduite d'une réunion.

Situation :

En qualité de gouvernant(e) il s'agit d'informer le personnel des étages de la venue prochaine de clients à risques. Il leur sera demandé de bien respecter les consignes données.

Par ailleurs, les règles de sécurité doivent être observées avec rigueur.

Mise en œuvre :

Deux élèves de 1^{ère} BTN avec un membre du jury jouent le rôle des femmes de chambres et valets.

Comportement :

- Dans un premier temps, les employés viennent à cette réunion sans enthousiasme et pensent perdre leur temps.
- Les employés posent des questions sur la conduite à tenir vis-à-vis de ces clients spéciaux et sur ce qu'ils doivent faire s'ils trouvent des bagages suspects.

Résultats attendus, utilisation de la grille spécifique d'évaluation :**Partie 1 : Prise de contact -**

- Tenue compatible avec la situation.

Partie 2 : Utilisation de la grille - ANIMER

- Accueil des employés et organisation matérielle.
- Remerciement et présentation de l'ordre du jour.
- Conduite des échanges.
- Traitement des objections.
- Synthèse.
- Évocation de l'avenir : annonce d'informations complémentaires.
- Prise de congé.

Partie 3 : Communication en situation professionnelle -**Pertinence des supports utilisés et produits :**

- Rédiger le plan de la réunion.

Utilisation des techniques et des outils :

- Connaissance de la méthodologie pour animer une réunion.
- Capacité à argumenter.

Comportement professionnel verbal et non-verbal :

- Attitude et langage adaptés.

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

Session 2009	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE RESTAURATION	Atelier 2	30 min
	OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	COEFFICIENT	0.75
ÉPREUVE	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE	SUJET N° 8	1/2

Études et Réalisations techniques : Épreuve pratique			
Sous épreuve : Hébergement et communication professionnelle	1 heure 30	Dont préparation	Cef 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 2
Conduite de l'activité Hébergement et encadrement de l'équipe de travail

Sujet N° 8

28 MAI 2009 – Après-midi

FICHE (destinée à la commission d'interrogation) - Annexe 1

CIRCULAIRE

Instructions pour le séjour de la délégation étrangère :

- Nos agents de sécurité seront postés dans les couloirs de l'hôtel 24 h/24.
- Nous vous demandons de ne divulguer aucun renseignement concernant les membres de notre délégation.
- Un agent sera présent au moment de l'entretien de chaque chambre.
- Nous vous ferons signer une obligation de confidentialité.

Conscients des désagréments causés par notre présence, nous vous remercions de votre collaboration.

La délégation

Session 2009	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE RESTAURATION	Atelier 2	30 min
	OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	COEFFICIENT	0.75
ÉPREUVE	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE	SUJET N° 8	2/2