

HRE4ARP

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, les fournisseurs et les prescripteurs

Sujet n° 5

27 MAI 2009 - Matin

FICHE CANDIDAT

Thème principal :

Négociation d'un contrat d'allotement pour une compagnie aérienne.

Situation :

Nous sommes le (date de l'examen).

Vous êtes chef de réception de l'hôtel (du centre d'examens).

Vous avez rendez-vous avec Monsieur (Madame) LIÉVIN, responsable de l'agence FLYAIR de la région qui envisage d'héberger dans votre ville des équipages de sa compagnie à la suite d'une nouvelle ligne régulière mise en place à partir de la rentrée 2009.

Sujet :

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

SESSION 2009	EXAMEN : BTS HÔTELLERIE RESTAURATION	Atelier 1	30 min
	OPTION A MERCATIQUE ET GESTION HÔTELIÈRE	Coefficient	0,75
ÉPREUVE	ÉTUDES ET RÉALISATIONS TECHNIQUES Partie pratique HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE	SUJET N° 5	1/1

HRE4ARP

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, les fournisseurs et les prescripteurs

Sujet n° 5

27 MAI 2009 - Matin

FICHE (destinée à la commission d'interrogation)

Thème principal :

Négociation d'un contrat d'allotement pour une compagnie aérienne.

Situation :

Nous sommes le (date de l'examen).

Vous êtes Monsieur (Madame) LIÉVIN. Nouvellement nommé(e) responsable de la compagnie aérienne FLYAIR de la région, vous êtes à la recherche d'hébergement pour les équipages d'une nouvelle ligne régulière mise en place à partir de septembre 2009.

Vous recherchez un établissement de qualité, qui propose des chambres calmes, proches du centre ville.

Vous ne demandez qu'à être convaincu(e) par l'argumentation du candidat.

Vos besoins :

- 6 chambres individuelles pour 1 nuit, tous les mardis et jeudis soirs (en dehors des vacances scolaires) au dernier étage (à l'écart du bruit), loin des ascenseurs. Pour la période estivale (fin juin, début septembre) les équipages seront doublés.
- Forfait ½ pension pris en charge par la compagnie.
- Prévoir taxi à l'aéroport pour l'arrivée et à l'hôtel pour le départ.
- Traitement VIP pour le commandant de bord (attentions spéciales dans la chambre + plein crédit de prise en charge).
- Accès à un centre de remise en forme le matin (sauna, jacuzzi, hammam, piscine, salle de musculation), prévoir taxi si salle extérieure à l'hôtel.
- Accès Internet dans toutes les chambres.
- Budget : la compagnie aérienne a des moyens financiers confortables.
- Facturation en fin de mois à réception du récapitulatif des nuitées.

Comportement :

- Vous êtes ouvert(e) à toute proposition.
- Vous désirez obtenir un contrat souple vous permettant de communiquer la liste définitive de l'équipage à J-7. En cas de grève, aucune facturation, ni dédommagement ne vous seront réclamés.
- Vous souhaitez que l'équipage soit logé dans de très bonnes conditions de vie, et bénéficie de menus variés et diététiques.

Résultats attendus :

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

- Accueillir Monsieur(Madame) LIÉVIN.
- Identifier les besoins du client.
- Proposer une prestation adaptée et établir un contrat d'allotement avec date de rétrocession à J-7.
- Traiter les objections (non facturation en cas de grève si respect du délai de préavis de 48h).
- Conclure sur un accord, évoquer l'avenir (contrat type envoyé et à compléter, confirmation par retour du contrat signé) et prendre congé.

N.B. 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 HÉBERGEMENT ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE	SUJET N° 5	1/1