

| 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° 6**27 MAI 2009 – Après-midi****FICHE CANDIDAT****Thème principal :**

Réclamation de clients individuels en séjour.

Situation :

Nous sommes le (date de l'examen), il est 10 heures du matin.

Vous êtes chef de réception de l'hôtel (du centre d'examens), en poste ce matin.

Monsieur(Madame) LEFRANÇOIS client(e) de l'hôtel demande à vous voir. Il(Elle) est très mécontent(e).

Sujet :

- **Accueillez** les client(e)s.
- **Gérez** les réclamations.

| | | | |
|------------------------|--|-------------------|---------------|
| 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° 6 | 1/1 |

| 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° 6**27 MAI 2009 – Après-midi****FICHE (destinée à la commission d'interrogation)****Thème principal :**

Réclamations de clients individuels en séjour.

Mise en situation :

Nous sommes le (date de l'examen).

- Vous êtes Monsieur (Madame) LEFRANÇOIS, client(e) individuel(le) et vous êtes porteur de la carte privilège (carte de fidélité) de l'hôtel. Vous vous rendez à la réception très mécontent(e) et vous demandez à vous entretenir avec un chef de service.
- La chambre n'a pas été refaite ce matin : lit non fait, linge sale non changé, et plus de papier toilette.
- Le café servi était froid, on vous l'a changé mais 20 minutes plus tard.
- De plus, votre commande stipulait un jus d'orange pressé et on vous a servi un jus d'orange en bouteille.

Comportement :

- Vous êtes agacé(e) car très déçu(e) par les prestations chambre et petit déjeuner d'autant plus que vous êtes un(e) client(e) habitué(e) et que lors de vos séjours précédents vous n'avez pas eu à vous plaindre du service.
- Vous attendez un geste commercial concret et immédiat.
- Vous vous calmez si les solutions apportées par le candidat sont satisfaisantes.

Résultats attendus :Partie 1 – **Prise de contact :**

- Accueillir le(la) client(e) en le(la) nommant.

Partie 2 – Utilisation de la grille – **Traiter des réclamations :**

- Le candidat doit prendre en compte le profil du client (carte privilège).
- Le candidat doit trouver une solution qui calme le client et qui le satisfasse pleinement.

Partie 3 – **Pertinence des supports utilisés ou produits :**

- Bonne utilisation du dossier client, des documents professionnels mis à sa disposition et/ou de l'informatique.
Utilisation des techniques appropriées et des outils (dont informatique) :
- Techniques de communication et outil informatique.

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

| | | | |
|-------------------------|--|--------------------|---------------|
| 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° 6 | 1/1 |