

HRE4ARP

BTS Hôtellerie – Restauration Session 2010 Option A : Mercatique et gestion hôtelière

Études et réalisations techniques : Épreuve pratique			
Sous épreuve : Hébergement et communication professionnelle	1 heure 30	dont Préparation	Coef. 1,50
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 prescripteurs et les fournisseurs

Sujet n° 4

1^{er} JUIN 2010 – Après-midi

FICHE CANDIDAT

Thème principal :

Vente de chambres à un prescripteur.

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) BALP, Président(e) de la section départementale de l'Association des **M**embres de l'**O**rdre des **P**almes **A**cadémiques (A.M.O.P.A).

Il (elle) souhaite organiser l'assemblée générale annuelle des membres dans votre établissement du 18 au 19 septembre 2010.

Sujet :

- **Accueillez** Monsieur (Madame) BALP.
- **Conduisez et réalisez** la négociation.

SESSION 2010	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° 4	1/1

HRE4ARP

BTS Hôtellerie – Restauration Session 2010 Option A : Mercatique et gestion hôtelière

Études et réalisations techniques : Épreuve pratique			
Sous épreuve : Hébergement et communication professionnelle	1 heure 30	dont Préparation	Coef. 1,50
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 prescripteurs et les fournisseurs

Sujet n° 4

1^{er} JUIN 2010 – Après-midi

FICHE (destinée à la commission d'interrogation)

Thème principal :

Vente de chambres à un prescripteur.

Situation :

Nous sommes le (date de l'examen).

Le candidat est attaché(e) commercial(e) de l'hôtel (du centre de l'examen), il (elle) a rendez vous dans dix minutes avec vous.

Vous êtes Monsieur (Madame) BALP, Président(e) de la section départementale de l'Association des Membres de l'Ordre des Palmes Académiques (A.M.O.P.A), et vous souhaitez organiser l'assemblée générale annuelle des membres du 18 au 19 septembre 2010.

Vos besoins :

Journée du samedi 18 septembre 2010 :

- Arrivée individuelle des 48 membres du groupe le samedi en début d'après midi (vers 14 heures)
- Facilités de parking pour voitures
- Hébergement en chambre pour deux personnes (12 chambres double et 12 chambres twin) en 1/2 pension
- Dès 14h30 mise à disposition d'une salle de réunion, avec vidéoprojecteur et grand écran
- Vers 19 heures 30 apéritif cocktail
- Menu raffiné et soigné avec une soirée animée pour le samedi soir

Journée du dimanche 19 septembre 2010

- Petit déjeuner vers 8 heures
- Départ définitif de l'hôtel vers 10 heures (excursion)

Budget en fonction de la plaquette du centre d'examens

Comportement :

Vous êtes exigeant(e) quant à la qualité des prestations (respect des horaires, équipement du salon, animation) et attendez d'être convaincu(e) par le candidat.

Résultats attendus :

Utilisation de la grille A- Vendre des chambres ou traiter des demandes particulières

Partie 3 : **Communication en situation professionnelle**

Pertinence des supports utilisés ou produits :

- Bonne utilisation de la plaquette
- Rédaction d'une proposition chiffrée

Utilisation des techniques et des outils :

- Envisager une solution qui convienne aux deux parties

Comportement professionnel verbal et non verbal :

- Adopter un langage et une attitude pertinents ; Faire preuve d'aisance et d'assurance.

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

SESSION 2010	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° 4	1/1